



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Trabajo de Integración Final de Psicología

Relación entre la Inteligencia Emocional y la
Satisfacción Laboral en trabajadores del servicio
público

Liseth Beydi Condori Choque LU: 1015582

Carrera: Licenciatura en Psicología

Tutora: Mg. Debora Duffy - Firma tutor:

Fecha de presentación: Abril 2017

Dedicatoria

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, en especial por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo y amor perfectamente mantenidos a través del tiempo, muchos de mis logros se los debo a ustedes. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos, muchas gracias por darme una carrera para mi futuro.

A mis hermanos, que con su amor me han enseñado a salir adelante. Gracias por su paciencia, gracias por preocuparse por su hermana mayor, gracias por compartir este momento tan importante en mi vida.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por los conocimientos que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, especialmente aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis

A mis amigos, por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos, quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante, y siempre sea perseverante y cumpla con esta meta.

Liseth Beydi Condori Choque

Resumen

La presente investigación se realizó para indagar si existe relación entre la satisfacción laboral e inteligencia emocional en trabajadores de áreas de la salud, educación y seguridad entre los 20 y 55 años con un mínimo de un año de antigüedad. Para ello se trabajó con una muestra de N=120 trabajadores, 40 de cada área respectivamente, residentes en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA).

Se administró a cada participante un cuestionario socio-demográfico, el Trait Meta Mood Scale, TMMS-24 (Extremera, Fernández-Berrocal, Mestre y Guil, 2004) y la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction Scale) elaborada por Warr, Cook y Wall (1979), en su versión en español traducida y adaptada por Pérez Bilbao y Fidalgo (1995). Los principales resultados obtenidos señalaron que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las tres áreas, siendo la relación estadísticamente más significativa la del sector salud. Asimismo, se pudo afirmar que a mayor rango etario la inteligencia emocional aumenta.

Palabras Claves: Inteligencia Emocional- Satisfacción Laboral- Trabajadores área Salud, Educación, Seguridad

Abstract

The present investigation was carried out to investigate whether there is a relationship between job satisfaction and emotional intelligence in workers in health, education and safety areas between the ages of 20 and 55 with a minimum of one year of age. For this, a sample of N = 120 workers, 40 of each area, respectively, residing in AMBA.

Each participant was given a socio-demographic questionnaire, the Trait Meta Mood Scale, TMMS-24 (Extremera, Fernández-Berrocal, Mestre and Guil, 2004) and the Overall Job Satisfaction Scale elaborated by Warr, Cook And Wall (1979), in its Spanish version translated and adapted by Pérez Bilbao and Fidalgo (1995). The main results obtained indicated that there is a significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction in workers in the three areas, the statistically most significant relation being that of the health sector. Likewise, it was possible to affirm that the greater age range emotional intelligence increases.

Key Words: Emotional Intelligence - Work Satisfaction - Health, Education, Security Area
Workers

Índice

1. Introducción.....	7
2. Objetivos	11
2.1 Objetivo general.....	11
2.2 Objetivos específicos	11
3. Estado del Arte.....	12
3.1 Satisfacción laboral.....	12
3.2 Inteligencia emocional	16
3.3 Inteligencia emocional y satisfacción laboral	19
4. Marco Teórico	21
4. 1 Inteligencia emocional	21
4.2 Satisfacción laboral.....	33
4.3 Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral	38
5. Metodología.....	40
5.1 Diseño.....	40
5.2 Procedimiento y recolección	40
5.2.1 Participantes	40
5.4 Instrumentos	42
5.4.1 Inteligencia Emocional.....	42
5.4.2 Escala de Satisfacción laboral.....	43
6. Resultados	46
6.1 Objetivo General	46
6.2 Objetivos específicos	46
7. Discusión.....	52
9. Referencias	57
Anexo I	66

Instrumentos de Evaluación.....	66
Anexo II	72
Descripción de la muestra	72
Anexo III	74
Bases científicas – Estado del Arte	74

1. Introducción

La presente investigación tuvo el objetivo de analizar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores de tres áreas: seguridad, salud y educación que tuvieran como mínimo un año de antigüedad en sus puestos laborales.

El concepto de inteligencia emocional (IE) ha tenido en las últimas décadas un importante desarrollo teórico convirtiéndose en un nuevo y fecundo ámbito de estudio (Mayer & Salovey, 1997). Dicho concepto, ha traspasado las investigaciones académicas y ha sido aplicado a diversos contextos cotidianos y profesionales. El estudio de las emociones, particularmente de la Inteligencia Emocional, permitió que éstas dejen de ser pensadas como elementos perturbadores de los procesos cognitivos, y fuesen consideradas como “fenómenos vitales del ser humano que proporcionan información útil para solucionar los problemas cotidianos” (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004).

Es por ello que, la pregunta de investigación desprendida de estos cuestionamientos fue:
¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional percibida y la Satisfacción Laboral en trabajadores de servicios públicos de AMBA?

La hipótesis general planteada fue que la inteligencia emocional percibida influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos con un mínimo de un año de antigüedad en AMBA.

Para contrastar dicha hipótesis se realizó un recorte de la población en trabajadores de áreas específicas: salud, seguridad y educación, entre 20 a 55 años, que habiten en AMBA y con un mínimo de un año de antigüedad en la función. Esta decisión se basó en la importancia que poseen estas tres áreas de ocupación en la sociedad.

El ámbito laboral ha sufrido diferentes transformaciones, entre ellas caben mencionar las nuevas tecnologías, las condiciones y formas de la organización del trabajo, entre otras, las cuales han generado la diversificación de las competencias laborales y la modificación en los perfiles. Como consecuencia disminuyeron ciertos riesgos físicos, pero aumentaron los psíquicos y sociales (Peiró, 1999 citado en Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011). Se

analizó que, a raíz de los cambios antes enunciados, los trabajadores que prestan servicios públicos resultaron expuestos constantemente a intercambios sociales exigentes, principalmente de aquellos trabajadores de las áreas de seguridad, como policías, gendarmes, prefectos; del área de salud en los hospitales y centros de atención pública; y por último los trabajadores de la educación.

Llaja y Reyes (2016) consideran al área de educación como un factor esencial para el desarrollo social, político y económico de la sociedad. Actualmente, dicha área está expuesta a múltiples cambios como: la desaparición del consenso social sobre la importancia de la educación; el aumento de la desvalorización social del docente; el incremento de las exigencias a los profesores más allá del dominio de su materia; el gran desarrollo de otras fuentes de información, diferentes a la escuela, como internet y la televisión; la modificación de los contenidos curriculares; los cambios en la relación entre profesor-alumno; las condiciones laborales deficientes y la escasez de recursos materiales (Gil-Monte & Peiró, 2007, citado en Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011). Domench (1995) postulaba que para poder enfrentar dichas exigencias los profesores deberían contar con mayor preparación académica y conocimiento psicológico de sus alumnos y actualización continua entre otros factores. En lo referente a lo institucional, las relaciones laborales se deterioran, surgen conflictos, aumenta la insatisfacción laboral, existe una tendencia mayor al abandono del puesto y ausentismo, así mismo disminuye la eficacia y eficiencia en la labor junto con el compromiso hacia la organización y el sentido de pertenencia. Además, disminuye la calidad de la enseñanza y se incrementaron los accidentes laborales, entre otros (Salazar & Urán, 2005, citado en Rojas, Zapata & Grisales, 2009).

En el área de salud, la enfermería fue considerada como una profesión exigente y estresante, debido a que implica una interacción social constante con personas enfermas, familiares y otros profesionales de la salud, en el que se debe realizar un esfuerzo diario para regular las propias emociones y las de los demás (Aradilla Herrero, 2013).

Asimismo, son varios los estudios que han comprobado empíricamente que los niveles elevados de estrés, experimentado por los estudiantes de enfermería en sus prácticas

clínicas, han contribuido a su inseguridad, baja autoestima, irritabilidad, depresión, trastornos somáticos, trastornos del sueño y agotamiento físico y psicológico (Chan, Creedy, Chua, & Lim, 2011; Montes-Berges & Augusto, 2007; Barriball, Fitzpatrick, & Roberts, 2011; Watson, Dreary, Thompson, & Li, 2008, citado en Aradilla Herrero & Tomás-Sábado 2006), aspectos que afectaron a su bienestar personal y pueden influir de forma negativa en su futuro desarrollo profesional. Otro estudio, titulado “Estrés laboral e intención de abandono en médicos hospitalarios: el papel mediador del agotamiento y la satisfacción laboral” de Tziner, Rabenu, Radomski y Belkin (2015) realizado en Israel, analizó la relación entre estrés laboral percibido, agotamiento (burnout), satisfacción laboral e intención de abandono. Se concluyó que existe una relación positiva entre estrés laboral y agotamiento y, una relación negativa entre este último y satisfacción, y entre ésta y la intención de abandono. Se afirmó que el agotamiento laboral tuvo consecuencias importantes para las personas y para las organizaciones en el área de la salud.

Los estudios empíricos sobre la área salud relacionada con la Inteligencia Emocional y con otras variables han ido aumentando de forma creciente desde el año 2000 hasta la actualidad (Aradilla Herrero, 2013). En los primeros años mayoritariamente las publicaciones sobre el tema eran reflexiones teóricas, pero posteriormente diferentes estudios empíricos de la Inteligencia Emocional relacionados con diversos temas relevantes en el ámbito de la enfermería (salud mental, aplicación de la Inteligencia Emocional a la gestión, educación, resolución de conflictos, salud y bienestar). Asimismo, se observó que los estudios utilizaban instrumentos de las diversas conceptualizaciones teóricas de la Inteligencia Emocional (Aradilla Herrero & Tomás Sábado 2006).

Una de las consecuencias del desarrollo de estas investigaciones ha sido el reconocimiento de la importancia de la unión de los procesos cognitivos y afectivos para una mejor adaptación y resolución de conflictos. Estas consideraciones han trascendido al ámbito profesional, traduciéndose en un aumento de la demanda de formación en competencias emocionales tanto en contextos educativos como laborales (Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. & Durán A. 2003). Petrides y Furnham (2003, citado en Pérez González et al., 2005) han estudiado cómo las emociones y las habilidades relacionadas con su manejo afectan, entre otros aspectos, los procesos de aprendizaje, el bienestar

físico y mental, la calidad de los afectos y las relaciones sociales, y el rendimiento tanto académico como laboral

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar la relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en trabajadores de servicios públicos de la AMBA.

2.2 Objetivos específicos

- I. Describir la relación entre la inteligencia emocional percibida y las variables socio-demográficas. Adicionalmente la relación entre la satisfacción laboral y las variables socio-demográficas.
- II. Indagar la relación entre las dimensiones presentes en la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral relacionada con factores intrínsecos y factores extrínsecos.
- III. Analizar la relación entre las variables satisfacción laboral e inteligencia emocional teniendo considerando los tres subsectores (educación, salud y seguridad).

3. Estado del Arte

La revisión bibliográfica realizada fue basada en las investigaciones recientes (2003-2016) que abordan los constructos teóricos de satisfacción laboral e inteligencia emocional percibida. Se recurrió a distintas bases de datos como Google Académico, Ebsco, Scielo, Redalyc, Researchgate, a partir de los siguientes términos: satisfacción laboral, inteligencia emocional, docentes, enfermería, profesionales de la salud, médicos, policías, inteligencia emocional percibida y trabajadores de servicios públicos.

Se detallan a continuación los estudios más relevantes estudiados.

3.1 Satisfacción laboral

Alonso Martín (2008) llevó a cabo un estudio en España para conocer si existían diferencias en cuanto al grado de satisfacción laboral entre hombres y mujeres. La muestra utilizada estuvo constituida por 80 individuos del personal de administración y servicios de una universidad pública, hombres y mujeres, con un promedio de 40,2 años de edad ($DE= 5,48$). El instrumento empleado fue el cuestionario de Satisfacción en el trabajo (Warr et al.1979). Los resultados mostraron un nivel más alto de satisfacción laboral en las mujeres (aunque la diferencia no fue significativa), los trabajadores de más edad y con mayor nivel de antigüedad. Se concluyó que fueron los factores externos, más concretamente, las relaciones sociales con los mandos superiores los que produjeron menor satisfacción en esta muestra, independientemente de las distintas variables medidas.

Díaz Echenique, Stimolo y Caro (2010) realizaron un estudio para determinar el nivel de satisfacción laboral, la prevalencia del burnout (BO) y su relación con variables socio-demográficas, en profesionales de enfermería de hospitales públicos de Córdoba, Argentina, bajo la hipótesis de que existía una relación directa entre la falta de satisfacción laboral y BO. La muestra fue de 221 casos, 80,1% mujeres con un promedio de edad de 40,1 años, con una media de antigüedad en la profesión de 15,6 años. Se les suministró un cuestionario sociodemográfico, la Escala General de Satisfacción Laboral

diseñada por Warr et al. (1979) y el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1986). Se realizó un estudio cuantitativo aplicando distintas metodologías estadísticas, como Análisis Factorial de Correspondencias Múltiples, Regresión Logística y Contrastes de Independencia para variables ordinales, la población estudiada se clasificó como satisfecha y muy satisfecha (la media aritmética y los desvíos estándar para Satisfacción Total, Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Extrínseca fueron 48.9 (DS 11.1); 22.62 (DS 6.31) y 26.44 (DS 5.48)). Se halló que casi un cuarto de la muestra padece algún grado de BO. Para Burnout, la variable más afectada fue Cansancio Emocional, luego Realización Personal y finalmente Despersonalización cuyos puntajes promedios fueron 23.34, 37.15 y 6.63 respectivamente, correspondiendo a un nivel medio en todos los casos. Casi un cuarto de la muestra fue afectada por el Síndrome de Desgaste Laboral, el cual se asoció con Satisfacción Laboral Total, Intrínseca y Extrínseca. Se encontró que el Cansancio Emocional y la Despersonalización se asociaron de manera negativa a Satisfacción Laboral, mientras que la Realización Personal depende directamente del nivel de Satisfacción Laboral.

Figueredo, Grau-Alberola, Gil Monte y Garcia-Juesas (2012) realizaron una investigación en Valencia-España, con el objetivo de analizar las relaciones existentes entre el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) y Satisfacción Laboral en profesionales de enfermería. La muestra estuvo conformada por 316 profesionales de enfermería seleccionados de manera no aleatoria. Los instrumentos administrados fueron el Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986) adaptado para muestras españolas (Gil-Monte & Peirò, 1999) y el Cuestionario de Satisfacción S20/23 (Melía & Peiró, 1989). El diseño del estudio fue longitudinal y no aleatorio, con una diferencia de un año entre tiempo 1 (T1) y tiempo 2 (T2). Los análisis de regresión jerárquica confirmaban la existencia de una relación significativa, negativa y bidireccional entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) y Satisfacción Laboral, siendo las puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización antecedentes significativos de Satisfacción Laboral en enfermería.

En la investigación de Sanín Posada y Salanova Soria (2014), titulada “Satisfacción Laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios”, se analizó cómo la Satisfacción Laboral media las relaciones entre el crecimiento psicológico (apertura al cambio, manejo del fracaso y flexibilidad) y el desempeño laboral (extra-rol, intra-rol y cumplimiento de normas), evaluado este último por los jefes. Participaron 731 empleados y sus correspondientes jefes de cinco empresas colombianas de los sectores industriales y de servicios. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Desarrollo Psicológico (EDEPSI) (Sanín, 2010, citado en Sanín Posadas & Salanova Soria, 2014), la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL) (Toro, 2010, citado en Sanín Posadas & Salanova Soria, 2014), la Escala de Evaluación el Desempeño (EED) (Toro, 2009, citado en Sanín Posadas & Salanova Soria, 2014) por parte de los jefes. Los resultados obtenidos a través de Ecuaciones Estructurales (Structural Equation Modeling, SEM) muestran que la satisfacción laboral media parcialmente la relación entre apertura al cambio y desempeño extra-rol (evaluado por el jefe). La relación de la flexibilidad y la apertura al cambio con la satisfacción laboral sugirió que la capacidad de adaptarse y de abrirse a nuevas experiencias pudo llevar a las personas a juzgar más positivamente sus realidades del trabajo y con ello a sentirse más satisfechos, lo cual fue consistente con hallazgos previos. Esto indicó para los autores que, las personas abiertas, que exploraron diferentes alternativas y que mostraron una actitud positiva ante lo cambiante de la vida, se sienten más satisfechos y se involucran con actividades que exceden los límites de su cargo.

Boluarte (2014) realizó un estudio en España para conocer las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr et al. (1979), versión traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo (1995), denominado Escala General de Satisfacción NTP 394. El instrumento fue aplicado a 88 trabajadores de una institución especializada en rehabilitación. Se realizó análisis factorial exploratorio mediante el método de ejes principales. La valoración de la escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall puede hacerse a 3 niveles: general, satisfacción intrínseca y extrínseca. Sin embargo, los resultados demostraron una mayor consistencia con la medida de la satisfacción general. El modelo de dos factores inicialmente propuesto (satisfacción extrínseca e

intrínseca) no fue replicable en la muestra estudiada, hallándose un solo factor interpretable.

Un estudio posterior de Merino Tejedor, Fernández Ríos y Bargsted Aravena (2015), titulado “El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral” aportó evidencia empírica sobre el posible rol modulador que la expectativa de autoeficacia ocupacional ejerce sobre la satisfacción laboral y la irritación laboral. El estudio se llevó a cabo con una muestra multi-ocupacional de 386 sujetos, 47.1% mujeres y 52.9% hombres, con una media de edad de 38 años. Se utilizaron los siguientes cuestionarios: La Escala de irritación (Irritation Scale, IS) (Mohr, 1986, citado en Merino Tejedor et al. 2015), el Índice descriptivo del trabajo o (Job Descriptive Index, JDI) (Smith, Kendall, & Hullin, 1969) y la Escala de autoeficacia ocupacional (Occupational Self-Efficacy Scale, OSES) (Rigotti, Schyns, & Mohr, 2008, citado en Merino et al. 2015). Se llevaron a cabo análisis de correlaciones, análisis de varianza y análisis de regresión múltiple. Los resultados obtenidos fueron mediante análisis de correlaciones, confirmaron una relación positiva entre autoeficacia ocupacional y satisfacción laboral (en las dimensiones trabajo en sí mismo, supervisión y promoción) y una relación negativa entre irritación emocional y autoeficacia ocupacional. Además se comprobó, mediante el análisis de varianza y el análisis de regresión, que entre los sujetos con menor satisfacción laboral, aquellos con mayor autoeficacia mostraban menores niveles de estrés, lo cual confirma el papel modulador de la autoeficacia sobre las experiencias de estrés laboral.

El estudio, titulado “Estrés laboral e intención de abandono en médicos hospitalarios: el papel mediador del agotamiento y la satisfacción laboral” de Tziner, Rabenu, Radomski y Belkin (2015) realizado en Israel, analizó la relación entre estrés laboral percibido, agotamiento (burnout), satisfacción laboral e intención de abandono. La muestra estuvo compuesta por 124 médicos, de los cuales 50% fueron hombres y 50% mujeres. El promedio de edad fue de 39,86 años. Los instrumentos administrados fueron: Work Stress compuesto por una escala de 14 ítems desarrollada por Cohen, Kamarck and Mermelstein (1983, citado en Tizner et al., 2015), Burnout Measure (BM; Pines & Aronson, 1988, citado

en Tizner et al., 2015), Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), el cuestionario de Rusbult and Lower's (1985, citado en Tizner et al., 2015). Los autores corroboraron que existe una relación positiva entre estrés laboral y agotamiento y, una relación negativa entre este último y satisfacción, y entre ésta y la intención de abandono. Al mismo tiempo, el agotamiento mediaba parcialmente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral y esta mediaba parcialmente la relación entre agotamiento e intención de abandono. Concluyeron que el agotamiento laboral tuvo consecuencias importantes para las personas y para las organizaciones.

3.2 Inteligencia emocional

Extremera et al. (2003) en su estudio titulado "Inteligencia emocional y burnout en profesores", examinaron el papel de la inteligencia emocional percibida (IEP) y ciertas estrategias de afrontamiento como la supresión de pensamientos en la aparición del burnout y el desajuste emocional en profesores de enseñanza secundaria en Málaga-España. La muestra fue no aleatoria y estuvo conformada por 183 profesores de enseñanza secundaria. Se les administró el TMMS-24, adaptación al castellano de Fernández-Berrocal y colaboradores (1998); MH-5 (Alonso Prieto & Antó, 1992, citado en Extremera et al. 2003); Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986) adaptación al castellano (Seisdedos, 1997). Los resultados evidenciaron que la subdimensión atención a los sentimientos correlacionó positivamente con supresión de pensamientos y realización personal y salud. Asimismo, claridad emocional se correlacionó con realización personal y salud mental. La Inteligencia Emocional Percibida influyó de dos maneras diferentes sobre burnout: directamente sobre las dimensiones del síndrome e indirectamente vía supresión de pensamientos.

La investigación de Limonero, Tomás-Sabado, Fernández-Castro y Gómez-Benito (2004) tuvo por objetivo analizar el papel moderador de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de profesionales de enfermería. Se administró a 218 profesionales de enfermería de diversos hospitales de la provincia de Barcelona, la Nursing Stress Scale (NSS), en su forma española, para evaluar el estrés laboral y el TMMS-24 (Salovey et al.

1995) para evaluar la inteligencia emocional percibida (IEP). Los principales resultados obtenidos indicaron que las mujeres presentaban mayores niveles de estrés laboral que los hombres y la Nursing Stress Scale correlacionó negativa con los componentes comprensión y regulación de la Inteligencia Emocional Percibida, es decir, los sujetos que comprendieron y tienen claro las emociones que estuvieron experimentando (Comprensión) así como las situaciones que las producen, y a la vez fueron capaces de regular o controlar esas emociones (Regulación), experimentaron menores niveles de estrés. El observar efectos diferenciales de los componentes de la Inteligencia Emocional Percibida en relación al estrés laboral hizo que los autores concluyeron sobre la necesidad de profundizar sobre la implicancia diferencial de cada uno de los componentes de la Inteligencia Emocional Percibida en el estrés y en las estrategias de afrontamiento empleadas.

En el 2011, Ortíz-Acosta y Beltrán-Jiménez desarrollaron una investigación en Sonora, México, con el objetivo de analizar la relación entre los niveles de inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado. Para ello se utilizaron la Trait Meta-Mood Scale (Salovey et al. 1995) y el inventario de burnout de Maslach y Jackson (1986), la muestra estuvo compuesta por 44 médicos internos de pregrado de tres hospitales de los Servicios de Salud de Sonora. Como resultado se encontró que el factor de atención emocional se relaciona negativamente con agotamiento. Claridad, correlaciona de manera positiva con reparación emocional y realización personal, y de forma negativa con agotamiento y despersonalización. Reparación de las emociones correlacionó de forma negativa con agotamiento y despersonalización, y de manera positiva con realización personal. Los análisis de regresión revelaron que el desgaste laboral del médico de pregrado se explicaba por una baja atención emocional y falta de claridad en sus emociones.

En Argentina, Calero (2013) realizó un estudio de validación del TMMS-24, titulado "Versión Argentina del TMMS para adolescentes: Una medida de la inteligencia emocional percibida". Define la Inteligencia Emocional (IE) como un conjunto de habilidades que explican las diferencias en la forma de percibir y regular estados emocionales (Mayer & Salovey, 1997), este modelo descompone el constructo en tres dimensiones, atención a

los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones. La Trait Meta Mood Scale (TMMS) (Salovey et al. 1995) escala que operacionaliza este modelo, fue sometido a un proceso de adaptación y validación para población adolescente hispanohablante de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), Argentina. Se trabajó con 400 adolescentes con una edad media de 15,15 años. Se sometió el instrumento a un análisis factorial exploratorio (se obtuvo un excelente índice KMO igual a .87), un análisis de fiabilidad por dimensión (se obtuvo en las tres dimensiones un Alfa de Cronbach aceptable superior a ,80), un análisis factorial confirmatorio (que mostró excelentes índices de ajuste), estudios de consistencia interna y de discriminación que ajustó una escala de 50 a 21 ítems finales. Los resultados indicaron que la Trait Meta Mood Scale (TMMS) es una medida de Inteligencia Emocional Percibida válida y confiable para adolescentes hispanohablantes en AMBA, Argentina. De su aplicación surgió una diferencia significativa por sexo en las escalas claridad y atención de la Inteligencia Emocional Percibida.

El estudio de Espinoza-Venegas, Sanhueza-Alvarado, Ramírez-Elizondo y Sáez-Carrillo (2015), "Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería" tuvo por objetivo efectuar la validación del constructo y la confiabilidad de la escala de inteligencia emocional Trait Mood-Scale-24 (Salovey et al., 1995) para una población chilena. Se realizó el cuestionario a 329 estudiantes de enfermería. El proceso comprendió la validación de contenido que consistió en lo siguiente: revisión por expertos; prueba piloto; medición de la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach; y comprobación de la validez de constructo del modelo teórico a través del Análisis Factorial. Los resultados que se obtuvieron fueron adecuados, los coeficientes de Cronbach en las tres dimensiones fueron todos superiores a ,80 y el análisis factorial confirmó las dimensiones de la escala (percepción, comprensión y regulación). En conclusión, el instrumento fue confiable y válido para medir la inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. Su uso permitió identificar habilidades para interpretar y manejar las emociones.

Otro estudio realizado en Ecuador por Llaja y Reyes (2016), titulado "Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios, implicaciones en la salud laboral educativa", exploró el nivel de burnout y las habilidades en inteligencia

emocional en una muestra de 60 profesores universitarios de tiempo completo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de Estrés Laboral (OMS & la OIT: Ivancevich & Matteson, 1985 en Llaja & Reyes, 2016), el Test de Salud Total (Amiel, 1986, citado en Llaja & Reyes, 2016), Maslach Burnout (Maslach y Jackson, 1986), TMMS-24 (Extremera et al., 2004) y el cuestionario de evaluación docente (Lujanbio, Tiuran, Garcia, Cisneros, Acosta & Flores, 2011). Se investigó que las tareas de investigación y vinculación se relacionan significativamente con las dimensiones del burnout, que fue en línea con la percepción de los propios docentes respecto a menor desempeño óptimo, y una relación positiva entre género y la dimensión de agotamiento emocional, donde las mujeres reportan mayores índices de cansancio emocional. La reparación emocional, una de las habilidades de la Inteligencia Emocional Percibida, actúa como una variable mediadora entre el desempeño docente y la realización personal a diferencia de otros estudios.

3.3 Inteligencia emocional y satisfacción laboral

Berrios Martos, Augusto Landa y Aguilar Luzon (2006) también analizaron, por un lado, la relación existente entre la Inteligencia Emocional Percibida (IEP) y la Satisfacción Laboral (SL) y, por otro, si la Inteligencia Emocional Percibida tuvo capacidad para predecir la Satisfacción Laboral de profesionales de enfermería en contextos hospitalarios. Los autores sugirieron que este concepto fue adquiriendo cada vez más protagonismo en el panorama de la investigación psicológica actual. Estudios recientes aportaron resultados según los cuales la Inteligencia Emocional Percibida fue una de las variables individuales que predijeron el rendimiento en el trabajo, por lo que, la Inteligencia Emocional Percibida fue uno de los criterios que se tuvieron que clasificar en los procesos de selección de personal. La muestra se compuso de 180 enfermeras de un hospital público de la ciudad de Jaén, España. Las variables fueron evaluadas a través de los autoinformes de los sujetos. Para medir la Inteligencia Emocional Percibida se ha utilizado el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) de Salovey, et al. (1995), y la Satisfacción Laboral ha sido evaluada a través de la Overall Job Satisfaction (OJS) de Warr et al. (1979). Los resultados pusieron de manifiesto que existió una relación positiva entre uno de los factores de la Inteligencia

Emocional Percibida (Reparación Emocional) y dos de las dimensiones de la Satisfacción Laboral (Satisfacción intrínseca y Satisfacción general). Por otra parte, los análisis de regresión jerárquica indicaron que la Inteligencia Emocional Percibida explicaba parte de la varianza de la Satisfacción Laboral que no fue explicada por variables como la edad, sexo, años de antigüedad, elección de destino y turno de trabajo. Estos hallazgos sugirieron que para explicar la satisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería se consideraron, entre otros, tanto factores cognitivos como factores emocionales.

Se halló un estudio realizado por Perea Baena, Sánchez Gil y Fernández Berrocal (2008) titulado “Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga”, con similar objetivo al del presente estudio. Se examinó la relación entre Inteligencia Emocional Percibida y satisfacción laboral, así como también si existe relación con el síndrome de burnout y con estrategias de afrontamiento. Se realizó un estudio piloto con 25 profesionales de enfermería de salud mental voluntarios que respondieron a los cuestionarios pertinentes. Los instrumentos que se fueron administrados: el “Trait Meta-Mood Scale“ (TMMS) de Salovey et al. (2008) adaptado al castellano por Fernandez-Berrocal, Extremera y Ramos de 24 ítems además “Overall Job Satisfaction de Warr, Cook y Wall, adaptado al castellano por Mundate, para medir el Burnout se usó el “Maslach Burnout Inventory” y para las estrategias de afrontamiento se administró “Coping Strategies Inventory” de Tobyn, Holroyd, Reynodls y Kigal adaptado por Cano, Rodríguez y García (Perea Baena et al. 2008). Los resultados solamente indicaron que existía una relación significativa entre un factor de la inteligencia emocional percibida (regulación emocional) y la satisfacción laboral extrínseca y total. No se obtuvieron asociaciones significativas con las otras variables de estudio, consideran que el tamaño de la muestra ha sido una limitación considerable, por lo que los resultados han detomarse sólo como preliminares.

4. Marco Teórico

4. 1 Inteligencia emocional

Para definir las emociones Robbins y Judge (2009) explicaron que es necesario aclarar tres términos que se entremezclan: el afecto, las emociones y el estado de ánimo.

El afecto cubrió un rango amplio de sentimientos que experimentan las personas. Es un concepto que agrupa emociones y estados de ánimo. Las emociones son sentimientos intensos a alguien o algo. Los estados de ánimo son menos intensos que las emociones y con frecuencia carecen de un estímulo contextual. (Fleischhacker Pérez, 2014).

Asimismo, estos investigadores (Robbins & Judge, 2009) introdujeron que las emociones se orientan más a la acción, conducen a un acto más inmediato. En tanto que los estados de ánimo son más cognitivos. Por último, las emociones y los estados de ánimo se influyen entre sí. Aunque el afecto, las emociones y los estados de ánimo en teoría son separables, en la práctica la distinción no siempre es clara.

Los avances registrados durante estos años en el conocimiento de las emociones se han debido en gran parte al desarrollo de las distintas ramas de la neurociencia y a su interacción con la psicología experimental (Fleischhacker Pérez, 2014). Las aportaciones de estos campos han permitido, en primer lugar, conocer que las emociones pueden ejercer una influencia, tanto positiva como negativa, sobre la salud mental y física, a través del control que el cerebro ejerce sobre los diferentes sistemas orgánicos; asimismo, también se ha avanzado considerablemente en el conocimiento de cómo las emociones afectan al funcionamiento cognitivo, e influyen en la percepción, la atención, el razonamiento o la memoria (Aradilla Herrero, 2013).

En cuanto a la función de las emociones, Goleman (1995), menciona que los sentimientos y anhelos más profundos son puntos de referencia necesarios en la especie humana y los sentimientos. Cada emoción induce a una forma de actuar. En este sentido, el conjunto de emociones posee un extraordinario valor de supervivencia y esta importancia es confirmada por el hecho de que las emociones han terminado integrándose en el sistema nervioso en forma de tendencias innatas y automáticas del corazón (Goleman, 2000).

El concepto de Inteligencia Emocional

A principios del siglo XX, Binet y Simon (1908, citado en Fernández-Berrocal et al., 2004) apuntaron la idea de que las personas podían hacer uso de una manera inteligente de las emociones, y distinguían entre inteligencia ideativa (parecida a la idea de inteligencia que tenían los psicometricistas) e inteligencia instintiva (manifestada por medio de las emociones), sin embargo, no pudieron vincular el proceso cognitivo con el emocional. Se comenzó a configurar el concepto de inteligencia como un concepto unitario, una capacidad intelectual general, heredada, innata, que no varía considerablemente con la edad, el entrenamiento o la experiencia, Gardner con su desarrollo del modelo de inteligencias múltiples en la década de los '80 abrió paso a nuevas perspectivas, dejando de lado la visión de inteligencia como una capacidad general única (Durán Cofré, 2013).

La primera vez que se usó el término Inteligencia Emocional (IE) en inglés, fue en una disertación doctoral no publicada, en ella, Payne (1986) introduce el concepto de la Inteligencia Emocional, entendiéndola como una facultad de la conciencia, que ha sufrido una masiva represión a lo largo de la historia en el mundo civilizado.

Durante la década de los '80, algunos psicólogos mostraron su interés hacia la Inteligencia Emocional (Gardner, 1983; Sternberg, 1985). Por ende, en esos momentos comenzó a surgir las primeras investigaciones sobre la Inteligencia Emocional (Salovey & Mayer, 1990) aumentando el interés en sus estudios a lo largo de los '90 (citado en Goleman, 1995).

A pesar de estos acercamientos al término, es definitivamente en 1990 cuando los investigadores Salovey y Mayer definen el concepto y lo dotan de toda una teoría formal. Así, el concepto Inteligencia Emocional consistió “el subconjunto de habilidades de la inteligencia social que implica la capacidad de supervisar las emociones y sentimientos propios y de los/las demás, para discriminar entre ellos y utilizar esta información para dirigir el pensamiento y acciones.” (p. 189).

Recientemente, Goleman (2006) vuelve a revisar el concepto de Inteligencia Emocional y lo completa de alguna manera como el concepto no implica exclusivamente el conocimiento de las relaciones, sino comportarse también inteligentemente en ellas.

Modelos teóricos

No existe un consenso de los expertos sobre la definición de la Inteligencia Emocional, por lo que, en la revisión de la literatura se observa mayoritariamente tres modelos de aproximación conceptual a la Inteligencia Emocional: el modelo de habilidad, el modelo de rasgo y los llamados modelos mixtos (Aradilla Herrero, 2013).

Modelos de habilidad

Los modelos que estudian la Inteligencia Emocional, denominados de habilidad o también llamados de procesamiento cognitivo, enfatizan el uso adaptativo de las emociones como facilitadoras de un razonamiento más efectivo. En este modelo, la Inteligencia Emocional se define como:

“La habilidad para percibir y expresar las emociones, la capacidad de usar las emociones para facilitar el pensamiento, comprender y razonar con emoción y, finalmente, regular las propias emociones y la de los otros (Mayer & Salovey, 1997).

Es el llamado modelo de las cuatro ramas: la percepción, valoración y expresión de la emoción; la facilitación emocional del pensamiento; la comprensión y análisis de las emociones y, finalmente, la regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual” (Aradilla Herrero, 2013).

En esta concepción teórica, la Inteligencia Emocional se evalúa mediante medidas de habilidad o de ejecución, que no se basan en la estimación subjetiva del sujeto sobre sus habilidades emocionales, sino que implican evaluar su ejecución o rendimiento en diversas tareas emocionales (Caruso, Mayer, & Salovey, 2002, citado en Aradilla Herrero, 2013). Desde esta concepción teórica, la Inteligencia Emocional engloba un conjunto de habilidades relacionadas con el procesamiento mental de la información.

Modelos de rasgo

En los modelos que estudian la Inteligencia Emocional denominados de rasgo, la Inteligencia Emocional se refiere a una constelación de disposiciones conductuales y auto percepciones sobre la propia capacidad para reconocer, procesar y utilizar la información cargada de emociones y se evalúa mediante instrumentos de autoinforme. Esta aproximación conceptual se refiere a la capacidad para contemplar introspectivamente los procesos mentales y reflexionar sobre ellos (Aguado, 2005). En este sentido, Petrides y Furnham (2003, citado en Pérez González et al. 2005), diferencian entre la Inteligencia Emocional rasgo (o autoeficacia). Contemplaron el énfasis por crear medidas de este constructo, investigadores y teóricos pasaron por alto la diferencia fundamental entre rendimiento típico versus rendimiento máximo. La distinción entre estas dos concepciones de la Inteligencia Emocional estuvo basada en el método de medida utilizado para evaluar el constructo (Pérez Gonzales et al. 2005). Los autores de este modelo han construido un cuerpo considerable de pruebas que demuestran que la Inteligencia Emocional rasgo es un constructo válido que tiene validez discriminante y validez de criterio en comparación con las dimensiones de personalidad existentes (Pérez González et al. 2005). Sin embargo, las principales críticas recibidas por este modelo subrayan el solapamiento del instrumento de medida con las escalas que evalúan personalidad y dudan de que realmente se puedan considerar medidas diferenciadas de las anteriores (Mayer et al. 2000). A pesar de las críticas recibidas, estudios recientes demuestran que aunque la Inteligencia Emocional evaluada con un instrumento de autoinforme, como el Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue), diseñado por Petrides y Furnham (2001, citado en Pérez González et al. 2005), muestra una mayor asociación con las dimensiones de personalidad, ambas formas de indagar la Inteligencia Emocional, habilidad y rasgo, presentan una contribución incremental y significativa en la predicción de la salud mental.

Modelos mixtos

En este apartado de la clasificación se halla los modelos de la Inteligencia Emocional que investigaron la Inteligencia Emocional desde una concepción más global e incluyen en su concepción teórica diversas competencias socioemocionales, aspectos motivacionales,

competencias emocionales cognitivas y rasgos de personalidad. Entre los modelos existentes, principalmente se consideraron los de Bar-On (2006), Goleman (1995) y Boyatzis (2007) entre otros (Perea Baena et al. 2008).

Mayer, Salovey y Caruso, (2008) hacen una distinción entre los modelos de Inteligencia Emocional mixtos y los puros, o modelos de habilidades, que se concentran en aspectos cognitivos empleados a la hora de establecer las diferentes valoraciones e interrelaciones emocionales. Los modelos mixtos, afirman, contienen una mezcla de aptitudes, comportamientos, y una disposición general a refundir atributos de la personalidad (como el optimismo o la tenacidad) con otros atributos mentales.

El modelo de Salovey y Mayer (1990)

La Inteligencia Emocional es formalmente definida por Salovey y Mayer en 1990 como una parte de la "inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y los comportamientos" (citado en Extremera & Fernández Berrocal, 2004).

El alcance de la Inteligencia Emocional incluye la valoración y expresión tanto verbal como no verbal de la emoción, la regulación de la emoción en uno mismo y otros, y la utilización del contenido emocional en la solución de problemas. Para estos autores, Salovey y Mayer se puede examinar, la emoción puede ser entendida como una respuesta organizada que puede focalizar la actividad cognitiva en contraposición con aquellos que consideran la emoción como una respuesta desorganizada y visceral, resultado de una falta de ajuste afectivo.

Los autores Extremera y Fernández-Berrocal (2004) pensaban, que a lo largo de la vida existían muchas situaciones en que la información de carácter afectivo era fundamental. De ese modo, afirmaban que esa información se procesaba de alguna manera y que existen diferencias individuales en la forma de procesar y manejar dicha información y, por tanto este procesamiento fue por un camino diferente al de la información cognitiva. Decidieron etiquetar esta capacidad como Inteligencia Emocional para unir de alguna forma esta nueva concepción al marco teórico de la inteligencia al igual que habían

realizado otros autores anteriormente (Thorndike, 1920; Gardner, 1983; citado por Extremera, et al., 2006).

El modelo inicial de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer (1990), se fue asentando en estudios sucesivos de estos mismos autores (1993, 1995) e incluía: reconocimiento y expresión de las emociones en uno mismo y en los demás; regulación de la emoción en uno mismo y en los demás; y la utilización emocional de forma adaptativa.

Para los autores Salovey y Mayer, estos procesos se produjeron conjuntamente en cada individuo en diferente gradiente y de distintas formas por lo que para ellos, constituyó un modelo basado en las diferencias individuales existentes en las diversas áreas propuestas. Estas diferencias individuales se tuvieron en consideró fundamentalmente por dos razones. La primera fue por las continuas alusiones existentes en la literatura clínica sobre las dificultades de algunos sujetos para expresar y entender sus propias emociones y sentimientos. Y la segunda por las diferencias que podían estar basadas en una serie de habilidades subyacentes que eran susceptibles de aprendizaje y, por tanto, podrían contribuir al bienestar psicológico de las personas.

Mayer, Salovey y Caruso, (2005) plantea el proceso subyacente de la Inteligencia Emocional, es la emoción en uno mismo. Se inicia cuando la información afectiva se incorporó al sistema perceptivo. La Inteligencia Emocional incluye la valoración y la expresión exactas de las sensaciones, y por tanto, existen una serie de leyes más o menos estables por las que pueden ser percibidas Aquellos que perciben clara y exactamente los mensajes lanzados o recibidos por los canales verbales y no verbales, pudiendo considerarse emocionalmente inteligentes y pueden asimismo responder de manera más adaptativa debido a la exactitud de sus percepciones. A su vez, la percepción no verbal de las emociones desde las emociones en otros, aseguran una cooperación interpersonal más cercana, permitiendo la supervisión de algunas emociones como el descontento. Un aspecto compartido por la valoración y la expresión emocional es su relación o quizás dependencia con la empatía. Esta ha sido definida genéricamente como la capacidad de comprender sensaciones y emociones de otra persona y re-experimentarlas en uno mismo. (Mehrabian & Epstein, 1972).

Por lo tanto, el proceso de reconocimiento de las reacciones emocionales de los demás

junto con las respuestas empáticas asociadas, forman parte importante de la Inteligencia Emocional. De este modo los individuos con estas habilidades pueden calibrar exactamente las respuestas afectivas hacia otras personas para elegir comportamientos socialmente adaptativos como respuesta.

La regulación de las emociones

Las personas experimentan los diferentes estados de ánimo, humores y emociones de una manera directa y reflexiva. En su experiencia reflexiva, los individuos tienen acceso al conocimiento de su propio estado de ánimo y de otros estados de ánimo diferentes. Esta experiencia representa una buena oportunidad de supervisar, evaluar, y regular las emociones. En esta dimensión se analizan los procesos diferenciadores en la capacidad de regular las propias emociones y las de los demás de Petrides y Furnham (citado en Pérez González et al. 2005).

Las meta-experiencias inherentes a los diferentes estados de ánimo pueden ser conceptualizadas de alguna manera (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004). De esta forma, el sistema de regulación emocional, sería el resultado de un proceso de monitorización, evaluación y actuación a fin de cambiar el estado de ánimo. La co-ocurrencia de los estados de ánimo con la meta-experiencia de los mismos en muchas situaciones, proporciona datos e información a los individuos para formular teorías sobre los antecedentes de las situaciones causantes de los estados de ánimo. Esta es una fundamentación sobre la cual se generan reglas construidas por el propio sujeto y su comportamiento consciente es el encargado de causar un estado de ánimo determinado (Fleischhacker Pérez, 2014).

Otra forma de regulación de los estados de ánimo propios, la constituye la red social (amigos, compañeros de trabajo, de equipo, etc.). Los individuos intentan mantener estados de ánimo positivos y evitar los negativos buscando la información que les ayude a mantener una visión positiva de sí mismos Petrides y Furnham (citado en Pérez González et al. 2005).

Para explicar esta asimetría, se ha sugerido que los individuos estuvieran generalmente motivados a mantener, e incluso prolongar los estados placenteros y tratan de atenuar la

experiencia de los desagradables. Son procesos encaminados al mantenimiento y reparación de los estados emocionales (Thorndike, 1920; Gardner, 1983; citado por Extremera, et al.,2006).

En resumen, la regulación emocional como parte de la Inteligencia Emocional surge porque esta puede ser altamente adaptativa en diversos momentos y puede ayudar a reforzar los estados de ánimo. Las personas regulan la emoción en sí mismas y en las personas que les rodean. En el plano individual, este proceso conduce a la consecución de metas personales.

Instrumentos y formas de medición de la Inteligencia Emocional

En la revisión de la literatura apuntan fundamentalmente dos procedimientos para evaluar la Inteligencia Emocional: mediante medidas de auto-informe o medidas de habilidad, también llamadas de ejecución.

Algunos autores como Extremera y Fernández-Berrocal (2007) afirman que las medidas de habilidad o de ejecución presentan una serie de ventajas frente a las medidas de auto-informe. Su principal fortaleza es que los resultados obtenidos se basan en la capacidad actual de ejecución o de conocimiento emocional de la persona en una tarea y no sólo en su creencia sobre tal capacidad (Extremera & Fernández-Berrocal, 2007). Sin embargo, Gohm (2003) afirma que las percepciones, creencias y expectativas sobre nuestras habilidades determinan su uso. Es decir, que los individuos que no confían y no creen en sus propias capacidades no las utilizan adecuadamente. Estos dos aspectos, a priori contrapuestos, sugieren que estas dos aproximaciones de medida de la Inteligencia Emocional pueden ser consideradas complementarias y aportar información valiosa según los objetivos propuestos por la investigación. Sin olvidar que las medidas de habilidad no están exentas de limitaciones y también presentan dificultades a la hora de proporcionar un índice de la habilidad real, no intencionada de procesamiento y regulación de las emociones del individuo (Aradilla Herrero, 2013). Extremera y Fernández-Berrocal (2007) describen una serie de aspectos que sería necesario analizar antes de elegir un instrumento u otro. Entre las características que pueden suponer una ventaja de las medidas de auto-informe sobre las de habilidad se destaca que:

- Son fáciles de administrar, las instrucciones suelen ser más sencillas y se pueden obtener los resultados y las puntuaciones totales de forma rápida, por el contrario, las medidas de habilidad suelen ser más complejas de administrar.
- La mayoría de pruebas auto-informadas son gratuitas, se pueden utilizar libremente en la investigación y son accesibles a través de las publicaciones científicas o solicitándolas directamente a sus autores, sin embargo, la mayoría de instrumentos de habilidad están comercializados y se requiere un previo pago para su utilización.
- Si el tiempo que se dispone para realizar la evaluación es limitado, quizá una prueba de auto-informe pueda ser la mejor.
- Cuando el tiempo de cumplimentación es tan largo, como en el caso de las medidas de ejecución, se podrían producir problemas de sesgo debido al cansancio de los sujetos, aspecto casi inexistente en las pruebas de autoinforme, excepto en las baterías que incluyen más de una escala.

Entre las desventajas de las medidas de auto-informe respecto a las de ejecución se encuentra que:

- Las medidas de auto-informe proporcionan una estimación, una creencia o percepción de la autoeficacia personal sobre las propias capacidades emocionales y no una evaluación de las habilidades mentales de procesamiento de la información emocional. Según Mayer et al. (2003), las medidas de auto-informe se basan en percepciones e impresiones del manejo emocional del individuo, mientras que las medidas de ejecución, tienen la ventaja que representan el nivel de rendimiento individual en cada habilidad (percepción, asimilación, comprensión y regulación emocional).
- Las medidas de auto-informe pueden facilitar los problemas de sesgo derivados de la deseabilidad social. Es decir, que el individuo intuya el objetivo de la prueba y responda los ítems con un fin predeterminado distorsionando la realidad.
- La crítica más frecuente a este tipo de instrumentos auto-informados es que la evaluación de algunas habilidades emocionales se solapa con variables de personalidad e inteligencia verbal, Extremera y Fernández-Berrocal (2007) afirman que la toma de decisiones sobre qué medida utilizar para evaluar la Inteligencia Emocional va a depender del evaluador, sus creencias sobre el constructo, y sus intereses de investigación.

Medidas de Auto-informe

Uno de los primeros instrumentos para evaluar la Inteligencia Emocional es el denominado Trait Meta Mood Scale (TMMS), basado en el modelo original de Salovey y Mayer (1990). Este instrumento consiste en una escala de rasgo de metaconocimiento emocional que evalúa la percepción de los individuos sobre sus propias habilidades emocionales y su capacidad para regularlas (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, & Palfai, 1995). En su versión original, contiene 48 ítems con respuesta tipo Likert que evalúa tres dimensiones de la Inteligencia Emocional: atención, claridad y reparación. También existe una versión reducida en castellano, el TMMS-24 (Fernández-Berrocal, Extremera, & Ramos, 2004) que ha demostrado buenas propiedades psicométricas para poder ser utilizado en muestras de habla hispana que es el utilizado para esta investigación.

Otro de los instrumentos más utilizados según Fernández-Berrocal, Extremera y colaboradores para evaluar la Inteligencia Emocional, basado también en el primer modelo de Salovey y Mayer es el Shutte Self Report Inventory (SSRI) desarrollado por Shutte et al. (1998), también denominado Assessing Emotions Scale. El SSRI se compone originalmente de una escala de 33 ítems que evalúa aspectos intrapersonales e interpersonales. Esta escala ha sido sometida a diferentes estudios cuyos resultados postulan diversas aproximaciones factoriales. Shutte et al. (1998) recomiendan usar la escala como unifactorial, sin embargo, Ciarrochi, Chan y Bajgar (2001) sugieren una estructural factorial de 4 factores: percepción de las emociones, gestión de las propias emociones, gestión de las emociones de los otros, y utilización de las emociones.

Petrides y Furnham (2003), por su parte, diseñaron el Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue), que se ajusta a la operacionalización de su teoría sobre la Inteligencia Emocional rasgo (Petrides & Furnham, 2001, Petrides, Furnham, & Mavroveli, 2007). La última versión del instrumento contiene 153 ítems, 15 subescalas que responden a cuatro factores (bienestar, autocontrol, emocionalidad y sociabilidad) y que además ofrece una puntuación global de la Inteligencia Emocional rasgo (Petrides & Furnham, 2003). El cuestionario también dispone de una versión corta de 30 ítems, el llamado Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short Form (TEIQue-SF), que está basado en la versión completa del instrumento. Existe controversia acerca de si la

Inteligencia Emocional rasgo demuestra suficiente validez discriminante con varias medidas de personalidad como el Big Five o Cinco Grandes Factores de Personalidad (MacCann, Matthews, Zeidner, & Roberts, 2003). Sin embargo, Petrides et al. (2007), defienden que es cierto que el TEIQue muestra una alta correlación con medidas de personalidad, pero no lo suficiente para poder considerarse un mismo constructo.

Finalmente, existen dos instrumentos que han tenido un auge muy importante en el desarrollo y evaluación de la Inteligencia Emocional en la empresa y organizaciones.

En primer lugar, The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i), desarrollado por Bar-On (1997, en Aradilla Herrero, 2013), es una de las medidas auto-informadas más ampliamente utilizada en la literatura para evaluar la Inteligencia Emocional. En su versión original consiste en una escala de 133 ítems, con 7 o 9 ítems para cada componente conceptual: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptación, gestión del estrés y humor general. Por último, el Emotional Competence Inventory (ECI) desarrollado por Boyatzis, Goleman y Rhee (2000). El Emotional Comtence Inventory (ECI) se diseñó para evaluar competencias emocionales y comportamientos sociales positivos (Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000; Goleman 2001; Boyatzis & Sala, 2004), comprende 110 ítems y evalúa 20 competencias que están organizadas en 4 grupos: Autoconciencia emocional, conciencia social, autogestión, y habilidades sociales.

Medidas de habilidad para evaluar la Inteligencia Emocional

El instrumento más reconocido para evaluar el modelo de habilidad de Salovey y Mayer (1997) es el Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT; (Mayer et al., 2003), desarrollado a partir de la revisión de un instrumento anterior de los mismos autores, el denominado Multifactor Emotional Intelligence Test (MEIS; Mayer, Caruso, & Salovey, 1999). Se han desarrollado dos versiones, el MSCEIT v1.1. y el MESCEIT v.2.0 (Salovey, & Caruso, 2000). La escala del MSCEIT se compone de 141 ítems, con cuatro ramas y ocho subescalas. Las puntuaciones del test se obtienen a través de dos criterios normativos de comparación: el criterio consenso y el criterio experto. Existe una versión en castellano del instrumento que demostrado unas adecuadas propiedades psicométricas (Extremera, Fernández-Berrocal, & Salovey, 2006). Los autores de la

propia escala reconocen que el instrumento tiene importantes limitaciones (Mayer et al. 2003), sobretodo en relación a la evaluación de la percepción emocional y afirman que la estructura factorial permanece abierta a discusión y futuras investigaciones (Palmer, Gignac, Manocha, & Stough, 2005 en Mikulic, Caballero, Crespi, & Radusky, 2013) aunque enuncian firmemente que el MSCEIT es un instrumento válido y fiable para evaluar la Inteligencia Emocional conceptualizada como una habilidad mental (Mayer et al. 2003).

Inteligencia emocional y variables asociadas

La Inteligencia Emocional se relaciona de forma positiva con indicadores de bienestar, medidas de ajuste psicológico y social (Ciarrochi et al. 2001), y de forma negativa con indicadores relacionados con depresión (Calero, 2013) asimismo se ha asociado en trabajadores de la salud entre la Inteligencia Emocional y ciertas estrategias de afrontamiento como la supresión de pensamientos en la aparición del burnout y el desajuste emocional (Extremera, Fernández-Berrocal y Durán Durán, 2003), el estrés laboral y el desgaste laboral (Limonero, et al., 2004; Ortíz-Acosta & Beltrán-Jiménez, 2011).

Por otro lado, también se ha señalado la importancia de la Inteligencia Emocional como factor decisivo en el éxito de la resolución de conflictos relacionados con el clima laboral, especialmente en lo que compete a las dinámicas emocionales que genera el trabajo en equipo, como componente de la capacidad de liderazgo (Limonero, et al., 2004).

En particular en los jóvenes se ha hallado que una alta atención a las emociones, sin estar acompañada de claridad y reparación emocional, correlacionaba con niveles más altos de depresión (Calero, 2013). Mientras que una alta claridad emocional y reparación de las emociones correlacionaba con bajos niveles de depresión, ansiedad y desajuste en la escuela (Palomera, Salguero, & Fernández-Berrocal, 2011, citado en Calero, 2013). Se considera que las personas emocionalmente inteligentes que son más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, son también más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo a las emociones de los

demás, lo cual derivaría en relaciones interpersonales más satisfactorias (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004).

4.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral actualmente es considerada uno de los temas más importantes en las organizaciones según Figueredo et al. (2012). Debido a que, para alcanzar la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones es fundamental considerar tanto las nuevas tecnologías como el factor humano, y la combinación de ambos (Fleischhacker Pérez, 2014).

La definición de Satisfacción Laboral tiene mayor consenso según Pérez-Bilbao y Fidalgo (1995). Se refiere a la actitud que adopta la persona ante su trabajo y que se ve plasmada en actitudes, estados de ánimo, sentimientos y comportamientos en relación a su labor. Si el sujeto siente satisfacción en su trabajo realizará su actividad laboral de forma eficiente y con calidad. Por el contrario, si la persona está insatisfecha no podrá responder de manera adecuada a las exigencias de su labor, y además, esto se reflejará y repercutirá en todas los ámbitos de su vida laboral (García Viamontes, 2010).

La satisfacción laboral puede ser entendida como la respuesta a la pregunta “¿Cuán satisfecho se siente con su trabajo?” (Rogers & May, 2003). Es una tendencia latente valorativa del propio trabajo que da cuenta de la co-variación entre los estímulos del trabajo y las respuestas, manifestándose a través de estados discretos de evaluación durante la jornada laboral (Judge e Ilies, 2004).

Este constructo, también es concebido como una actitud asociada con el grado en que a las personas les gusta o no su trabajo (Calvo Salguero, Carrasco González y Salinas Martínez de Lecea, 2010). Existen una serie de definiciones que hacen referencia a la Satisfacción Laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Aquí se puede incluir la definición de Locke en 1976 que la caracteriza como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (Bravo, Peiró & Rodríguez en Peiró Silla & Prieto Alonso, 1996, p. 345).

Según Sánchez-Sellero, M., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González y Sánchez-Sellero F., (2014) la motivación laboral son los estímulos que posee una persona que lo conducen a

actuar de peor o mejor manera en el ámbito laboral. Pueden venir del trabajo o de su círculo personal (familia, amigos). La motivación es una de las variables más importantes inherentes al trabajo que influyen en la satisfacción laboral.

En lo que refiere al concepto Satisfacción laboral, Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) concluyen que existen dos aproximaciones al mismo, una es la aproximación unidimensional, y la otra es la aproximación multidimensional de las facetas de la Satisfacción laboral. La primera, considera la Satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, lo cual no es equivalente a la suma de las facetas que constituyen el contexto laboral, pero sí depende de las mismas. La segunda, la aproximación multidimensional, consiste en que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo está provocada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto del trabajo pudo ser medido por separado (Bravo et al. 1996, citado en Peiró Silla & Prieto Alonso, 1996).

Teoría de la Satisfacción Laboral

Una teoría sobre la satisfacción en el trabajo que ha tenido repercusión es la del modelo propuesto por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), postula dos clases de variables de trabajo: los satisfactores, que son los llamados “motivadores”, las cosas que provocan Satisfacción laboral; y los insatisfactores, denominados factores de “higiene”, que son los que producen insatisfacción laboral (Herzberg et al. 1959, citado en Blum y Naylor, 1976). En cuanto a los factores motivadores, comprenden: la relación empleado trabajo, la promoción, la realización y la responsabilidad, entre otras cosas. Y sobre los factores higiénicos, se puede indicar que incluyen: las políticas y administración de la organización, el salario, las relaciones interpersonales y la supervisión, entre otros (Atalaya, 1999). Tal como lo plantea Atalaya (1995) los factores motivadores (intrínsecos) llevarían a un estado de Satisfacción con el puesto, porque satisfacen necesidades de desarrollo psicológico. De forma que el individuo podrá desarrollar actividades creativas y aumentar sus conocimientos, en puestos que otorguen la posibilidad de desarrollo psicológico, pero cuando el puesto no ofrezca estas oportunidades sentirá una ausencia de satisfacción (Atalaya, 1995, citado en Atalaya, 1999).

En el presente trabajo se consideraron importantes las vivencias personales que los

sujetos tienen de sus condiciones de trabajo. Abordando esto, tal como plantea Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), desde una perspectiva en la cual se cree que son múltiples variables las que tienen incidencia en la Satisfacción laboral. Fueron las características del mismo trabajo y las propias de la persona las que influirán. Así condicionan la percepción subjetiva y afectiva que el trabajador realice, y que brindaron como resultado la satisfacción o insatisfacción del mismo (Bravo et al., 1996, citado en Peiró Silla & Prieto Alonso, 1996). Además, se tendrá en cuenta la utilidad de la distinción entre Factores Intrínsecos y Extrínsecos.

2.2. Instrumentos para medir la satisfacción laboral.

Existen diversas herramientas para evaluar la satisfacción laboral. Entre ellas se encuentran:

- Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82: Meliá y Peiró, 1984.
- Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá & Peiró, 1989).
- Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meliá y Peiró, 1998).
- Cuestionario de Satisfacción Minnesota (Weiss, Dawis, Enland & Lofquist, 1977).
- Encuesta de Satisfacción Laboral (Spector, 1985).
- Escala General de Satisfacción (Warr et al. 1979).

Uno de los instrumentos más utilizados de los que se dispone traducción al español es la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction Scale), elaborada por Warr et al. (1979). La definición de Satisfacción Laboral en la que se basan los autores, es la elaborada por Locke (1976) quien la define como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. La definición operacional indica que existe una multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, ya sean las circunstancias y características del propio trabajo, como las individuales de cada trabajador. De esto hará un balance entre lo obtenido y lo esperado, dando lugar a la satisfacción o a la insatisfacción. Por lo tanto, ambos aspectos condicionarán la respuesta afectiva del sujeto hacia diferentes aspectos del trabajo (Warr et al. 1979).

Se trata de una escala diseñada para abordar los aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de trabajo. La misma fue compuesta por dos subescalas, la de factores intrínsecos y la de factores extrínsecos. Para su elaboración, se recorrió la literatura existente hasta ese momento, se realizó un estudio piloto y se llevaron a cabo dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido. Luego de procesar la información obtenida, se conformó la presente escala con los quince ítems finales. Dentro de estos pueden distinguirse dos subescalas:

- Subescala de factores intrínsecos. Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros.
- Subescala de factores extrínsecos. Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, entre otras.

Respecto a su aplicación, la escala puede ser administrada por un entrevistador o auto-administrada, y también puede ser aplicada colectivamente. Otra ventaja, es que la brevedad, las alternativas de respuesta específicas y el vocabulario sencillo, permiten que su aplicación no quede restringida a nadie en concreto (sólo es necesario un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario).

En cuanto a las respuestas obtenidas de la administración de la escala, se diferencian tres puntuaciones diferentes:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Se caracteriza por ser una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de las respuestas del encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de uno a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de siete a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre quince y cientocinco. Cuanto mayor sea la puntuación, reflejará mayor satisfacción general. Sin embargo, estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión, ya que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas. Por lo

tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. A pesar de esto, es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

2.3. Conceptos asociados a la satisfacción laboral

La Satisfacción Laboral repercute en el ámbito organizacional . Esto ha sido investigado en innumerables estudios.

Dentro del ámbito organizacional, Cequea y Núñez (2011, citados en Sánchez-Sellero et al., 2014) concluyen que los factores que inciden en la productividad son la motivación, la satisfacción laboral, la participación, el clima laboral, entre otros. Se halló que bajos niveles de satisfacción estimulan el abandono, ausentismo, accidentabilidad, baja productividad y dificultad para trabajar en grupo (Salazar Guerra, 2013), predice actitudes negativas o reducción de la productividad (Spector, 1997). Otros autores como Casademunt, Morales-Gutiérrez y Ariza-Montes (2012) postulan que esta variable está íntimamente relacionada con la disposición de los individuos hacia su trabajo o su implicación laboral, también se vincula directamente con su bienestar psicológico, siendo más positivo para una buena relación consigo mismo y con las condiciones de trabajo. La implicación laboral se define como el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo o la importancia del mismo para la persona (Lodahl y Kejner, 1965, citado en Casademunt et al. 2012).

En cuanto a los factores extrínsecos se detectó que las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades. (Ciarrochi et al. 2001).

Robbins (1999), señaló que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del

desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Si bien, las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general y con la felicidad, no han sido claramente establecidas hasta el momento, Lee et al. (2004) y Martínez Selva (2004) postulan que la felicidad con el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose ambos aspectos.

4.3 Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral

En la actualidad, existen un número considerable de investigaciones realizadas en ambientes laborales que han analizado el papel de la Inteligencia Emocional en variables relacionadas con el bienestar, como la salud y la satisfacción en el trabajo, y en variables de carácter negativo como el estrés y el burnout, entre otras. En cuanto a la influencia de la Inteligencia Emocional en la salud, Ciarrochi, Deane y Anderson (2002, citado en Landa, et al. 2006), señalan que la Inteligencia Emocional tiene un papel moderador en la relación estrés-salud psicológica. Estos autores concluyen que las personas con elevada Inteligencia Emocional son capaces de afrontar mejor las demandas ambientales las personas que puntúan bajo en esta variable. Por otra parte, también se ha comprobado un efecto diferencial de los factores que definen la Inteligencia Emocional Percibida (Atención a las Emociones, Claridad Emocional y Reparación Emocional) en la salud, las estrategias de afrontamiento y la satisfacción con el trabajo).

Por ejemplo, se estudio que las personas que puntúan alto en el factor Atención a las Emociones informan de más síntomas físicos, depresivos y de ansiedad (Salovey, Woolery, Stroud y Epel, 2002) que los individuos que obtienen una puntuación baja en dicho factor, ya que éstos últimos no consideran relevantes sus estados afectivos y no utilizan esa información para llevar a cabo estrategias de regulación efectivas (Gohm, 2003). Por otro lado, se ha comprobado que las puntuaciones altas en Claridad y Reparación Emocional se relacionan con una menor sintomatología ansiosa y depresiva y una mayor satisfacción vital (Fernández- Berrocal, Extremera, & Ramos, 2003b). Además,

la Reparación Emocional también se relaciona positivamente con la salud física y mental percibida (Extremera y Fernández-Berrocal, 2002) y con la satisfacción laboral (Berrios, Augusto y Aguilar, 2006).

Estos resultados plantearon, en términos generales, que la Inteligencia Emocional se relaciona positivamente con la salud y la satisfacción laboral. En las investigaciones que se lleven a cabo fue necesario realizar análisis específicos que aporten información sobre los componentes que la definen, ya que se ha comprobado que cada uno de ellos afecta de forma diferente al bienestar biopsicosocial del individuo. (2005 citado en Landa, J. A. et al. 2006).

En la investigación Landa, J. A y colaboradores se postula que debe producirse una relación positiva entre Inteligencia Emocional y Satisfacción con el trabajo. Específicamente, se concluye que las personas con alta inteligencia emocional se sentirán más a gusto y satisfechos con su trabajo como plantea la presente investigación. A su vez se constató que los tres componentes de la Inteligencia Emocional Percibida (Atención, Claridad y Reparación) explican parte de la varianza de salud mental. De tal forma que una adecuada atención a los sentimientos, claridad de sentimientos y reparación emocional predecirá una buena salud mental de los sujetos. Los datos obtenidos, se encuentran la misma línea que el reciente estudio realizado por Tsaousis y Nikolaou (2005, citado en Landa, J. A. et al. 2006) en el cual obtuvieron fuertes relaciones entre Inteligencia Emocional y salud física y psicológica. De tal manera que unos altos niveles en Inteligencia Emocional se mostraban como predictores de una buena salud general en los sujetos.

5. Metodología

La hipótesis general que se planteó fue que la Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de servicios públicos con un mínimo de un año de antigüedad en AMBA. Se realizó un recorte de la población en trabajadores de áreas específicas como: salud, seguridad y educación, entre 20 a 55 años, que habiten en AMBA y con un mínimo de un año de antigüedad en la función.

5.1 Diseño

El presente trabajo de investigación fue un estudio correccional-transversal con una orientación metodológica cuantitativa. De acuerdo, a los objetivos analizados, el grado de control de la investigación fue no experimental (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006).

5.2 Procedimiento y recolección

En cuanto al análisis y la recolección de los datos, se utilizó una orientación cuantitativa, utilizando fuentes primarias. Se trató de fuentes primarias, ya que los datos procesados provienen de una muestra seleccionada específicamente para la presente investigación y no de aportes derivados de otros trabajos realizados.

De este modo se pretendió establecer y cuantificar la relación existente entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral, para determinar si existía o no una relación entre ellas.

5.2.1 Participantes

Se seleccionó una muestra intencional no probabilística de cuarenta trabajadores de cada área (120 sujetos). Las encuestas fueron enviadas como hipervínculo web por mail a

diferentes personas y mediante procedimiento de Técnica bola de nieve (Goodman, 1961), éstos extendieron la encuesta a otras participantes. La investigación se llevó a cabo a partir de la participación voluntaria. Se administró por dos vías, una fue por la vía web a través la herramienta informática “Formularios Google” con el fin de preservar el total anonimato. Otra modalidad de la administración de los cuestionarios fue vía personal. Los participantes accedieron a realizar los test voluntariamente con un fin académico para la Universidad Argentina de la Empresa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, firmando previamente un consentimiento informado (Ver Anexo I), En cambio, en vía online hicieron un click en el cuadro de aceptar el consentimiento. En el consentimiento informado se detalló brevemente el objetivo de la investigación, el carácter estrictamente anónimo de la participación, y a su vez la no devolución de ningún tipo de resultado a todos las participantes.

Una vez recolectados los datos, se procedió a la transcripción de los mismos al SPSS Statistics versión 20. para ser analizados.

Los criterios de inclusión de la muestra fueron:

- Rango etario: 20 a 55 años.
- Hombres y mujeres
- Características especiales: Trabajadores del servicio público áreas seguridad, educación y salud, con una antigüedad mayor a un año en el cargo.
- Residencia: AMBA.

En la muestra un 61% de los participantes fueron mujeres y un 39% hombres. La media de edad de los participantes fue de 33,500 años (DT = 9.4246). Con respecto a los rangos de edades se dividió en tres rangos, de 20 a 30 con un 16,7%; de 30 a 40 años con el 38,3% siendo el que más predominó en la muestra, y por último con el 36,7% los mayores de 40 años.

De acuerdo al nivel de educación alcanzado, se halló que el 63% de la muestra tuvo un nivel de estudios universitarios completos siendo la mayoría de la muestra. Luego

correspondió el 27,5% con un nivel terciario completo y 19,17% el secundario completo. El nivel mínimo de estudio alcanzado fue el primario completo para un integrante de la muestra con el 0,83%.

5.4 Instrumentos

Se empleó un Cuestionario Socio-demográfico que consignó variables como sexo, edad, nivel de estudios, sector de ocupación y antigüedad.

5.4.1 Inteligencia Emocional

La escala que se utilizó para medir la Inteligencia Emocional está basada en la TMMS-48 diseñada en inglés por Salovey et al. (1995). Luego traducida y adaptada al español por el equipo de investigación de Fernández-Berrocal et al. (1998) quienes luego realizaron una versión reducida, la TMMS-24, que fue administrada en este estudio.

Las tres dimensiones que comprendió fueron: la atención a los sentimientos, claridad emocional, y reparación de las emociones y cada una se compuso de ocho ítems. Se trató de un cuestionario autoinforme donde se le pidió a las personas que evalúen el grado en el que estuvieron de acuerdo con cada uno de los ítems sobre una escala de tipo Likert de 5 puntos que se enunciaron de “Nada de acuerdo” a “Completamente de acuerdo”.

En cuanto a los resultados obtenidos por Fernández-Berrocal et al. (2004) a la consistencia interna de las subescalas fue alta, como en los estudios previos, para cada una de las dimensiones, las medidas del coeficiente Alfa de Cronbah, obtenidas fueron superiores a .85.

Para medir la satisfacción laboral de los participantes del presente estudio, se utilizó la Escala General de Satisfacción elaborada por Warr, Cook y Wall (1979), en su versión en español traducida y adaptada por Pérez Bilbao y Fidalgo (1995), quienes la llamaron Escala General de Satisfacción NTP 394. La escala estuvo compuesta con quince ítems y su modalidad de respuesta es en escala tipo Likert con siete opciones. En el proceso de validación, estos autores obtuvieron los siguientes valores para cada uno de los tipos de satisfacción: Satisfacción General: la media fue de 70.53. La desviación típica fue de

15.42. El Alpha de Cronbach varía entre .85 y .88. A los seis meses se realizó un test-retest que tuvo como resultado .63.; Satisfacción Intrínseca: la media fue de 32.74. La desviación típica .69. El Alpha de Cronbach, entre .79 y .85; y Satisfacción Extrínseca: la media fue 38.22. La desviación típica .81. El alpha de Cronbach entre .74 y .78.

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, se sumó los ítems del uno al ocho para el factor percepción, los ítems del nueve al dieciséis para el factor comprensión y del diecisiete al veinticuatro para el factor regulación.

La atención a los sentimientos fue el grado en que las personas reconocen prestar atención a sus emociones y sentimientos. Claridad emocional refirió a cómo las personas creen percibir sus emociones. Reparación de las emociones aludió a la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir y regular los estados emocionales (Extremera & Fernández Berrocal, 2004).

En cuanto a los resultados obtenidos por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) en una muestra de 294 graduados universitarios en España han permitido afirmar la fiabilidad del instrumento. La consistencia interna de las subescalas fue alta, como en los estudios previos, para cada una de las dimensiones, las medidas del coeficiente Alfa de Cronbah, obtenidas fueron superiores a .85.

5.4.2 Escala de Satisfacción laboral

El instrumento seleccionado para realizar la presente investigación, fue la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction Scale), elaborada por Warr, Cook y Wall (1979) en la versión en español (NTP 394) traducida y adaptada por Pérez Bilbao y Fidalgo (1995). La escala consistió en quince ítems y su modalidad de respuesta fue en escala tipo Likert con siete opciones. Quienes completaron la escala deben indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción, posicionándose en alguna de las siete respuestas posibles: 1. Muy insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Moderadamente insatisfecho, 4. Ni satisfecho ni insatisfecho, 5. Moderadamente satisfecho, 6. Satisfecho, 7. Muy satisfecho.

La definición de Satisfacción Laboral en la que se basaron los autores, fue la elaborada por Locke (1976), quien la definió como un estado emocional positivo o placentero de la

percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. La definición operacional indica que existió una multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, ya sean las circunstancias y características del propio trabajo, como las individuales de cada trabajador. De esto condujo a un balance entre lo obtenido y lo esperado, dando lugar a la satisfacción o a la insatisfacción. Por lo tanto ambos aspectos condicionarán la respuesta afectiva del sujeto hacia diferentes aspectos del trabajo.

- Subescala de factores intrínsecos. Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, entre otros. Contempla los siguientes ítems: 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14
- Subescala de factores extrínsecos. Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, entre otras. Contempla los siguientes ítems: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15.

En cuanto a las respuestas obtenidas de la administración de la escala, se diferenciaron tres puntuaciones diferentes la Satisfacción general, la Satisfacción Extrínseca y la Satisfacción Intrínseca.

Se caracterizó por ser una escala aditiva, la puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105. Cuanto mayor fue la puntuación, reflejó mayor satisfacción general.

En el proceso de validación Pérez Bilbao & Fidalgo (1995) obtuvieron los siguientes valores para cada uno de los tipos de satisfacción:

- Satisfacción General: la media fue de 70.53. La desviación típica fue de 15.42. El Alpha de Cronbach varía entre .85 y .88. A los seis meses se realizó un test-retest que arrojó como resultado .63.
- Satisfacción Intrínseca: la media fue de 32.74. La desviación típica .69. El Alpha de Cronbach, entre .79 y .85.

- Satisfacción Extrínseca: la media fue 38.22. La desviación típica .81. El alpha de Cronbach entre .74 y .78.

6. Resultados

6.1 Objetivo General

Retomando la hipótesis general de estudio donde se detallaba que la inteligencia emocional percibida influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de servicios públicos con un mínimo de un año de antigüedad del AMBA, se realizó una correlación r de Pearson como primer prueba a realizarse.

Tabla 1: Correlación de Pearson entre Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral

	n= 120
	Satisfacción Laboral
Inteligencia Emocional	,685**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación realizada arrojó un valor de 0.685 con un nivel de significación de 0.01 lo que indica que el coeficiente es significativo al nivel 0.01, es decir que hay un 99% de confianza de que la correlación sea verdadera. Este resultado indica que, a mayores niveles de inteligencia emocional, mayores serán los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de servicios públicos del AMBA.

6.2 Objetivos específicos

Retomando el primer objetivo específico que fue analizar la relación entre ambos constructos (inteligencia emocional y satisfacción laboral) con las variables socio-demográficas, se realizaron diversas pruebas de comparación de medias teniendo en cuenta la variable sexo, y la variable edad. Los resultados de la prueba t aplicada no mostraron diferencias significativas en cuanto al sexo para escala total. Es decir, si el

trabajador fuere hombre o mujer no afecta significativamente los resultados de las escalas de Inteligencia emocional y satisfacción laboral. Sin embargo, se detectó que en las participantes mujeres ambas escalas obtuvieron puntajes levemente mayores. Dado este resultado se procedió a realizar la prueba t nuevamente teniendo en cuenta las diferentes subescalas de la variable inteligencia emocional y las dos subescalas de la variable satisfacción laboral.

Tabla 2: Diferencias en la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según el sexo

	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Prueba t</i>
	<i>n= 73</i>	<i>n= 47</i>	
Inteligencia Emocional	91.233	83.532	1,925 ns
Satisfacción Laboral	118.945	112.489	1,193 ns

*p<.05

Tabla 3: Diferencias en las subescalas de inteligencia emocional y las subescalas de satisfacción laboral según el sexo

	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Prueba t</i>
	<i>n= 73</i>	<i>n= 47</i>	
Percepción	24,53	22,19	1,636 ns
Comprensión	27,38	25,96	1,024 ns
Regulación	29,89	26,79	2,131*
Intrínsecos	26,23	24,32	1,624 ns
Extrínsecos	30,34	27,55	2,102*

*p<.05

De acuerdo a las últimas pruebas t realizadas, vemos que, en la dimensión de Regulación, sí existe una diferencia significativa a favor de las mujeres, como a su vez en

la escala de satisfacción laboral, en lo que respecta a los factores extrínsecos. Esto nos lleva a concluir que las mujeres tienen una habilidad mayor respecto a la regulación de sus propias emociones, en comparación con los hombres, como a si sienten mayor satisfacción laboral respecto a variables ambientales, como pueden ser horarios de trabajo, lugar de trabajo, salario, etc.

Teniendo en cuenta la variable edad se dividió la muestra en dos rangos: de 20 a 40 años y 41 a 55 años. Se realizó una prueba t de comparación de medias, y los resultados obtenidos fueron que en la variable satisfacción laboral no existen diferencias significativas de acuerdo a la edad, sin embargo, si existen diferencias en la inteligencia emocional, observándose una media altamente superior en aquellos participantes mayores a 40 años. Lo que indica que, a mayor edad, mayor sería la puntuación en la escala de inteligencia emocional en trabajadores de servicios públicos en AMBA.

Tabla 4: Diferencias en la inteligencia emocional y la satisfacción laboral según el rango de edad.

	20 - 40 años	> 40 años	Prueba t
	n= 100	n= 20	
Inteligencia Emocional	83.850	110.050	-5.525*
Satisfacción Laboral	114.790	124.550	-1,380 ns

*p<.05

De acuerdo segundo objetivo específico donde se decidió analizar la relación entre las dimensiones presentes en la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral con factores intrínsecos, se realizaron pruebas de correlación r de Pearson para determinar dichas relaciones.

Tabla 5: Correlación de Pearson entre Inteligencia Emocional y Sub escala de factores intrínsecos de Satisfacción laboral

n= 120	
	Subescala de factores intrínsecos de Satisfacción Laboral
Inteligencia Emocional	,804**
Percepción	,500**
Comprensión	,781**
Regulación	,853**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados obtenidos en esta prueba revelan una correlación positiva de ,804 entre la inteligencia emocional y la Subescala de factores intrínsecos de la satisfacción laboral, levemente mayor a la correlación obtenida entre ambas escalas totales, en donde la misma había sido de ,685.

Se estableció que, a mayores niveles de inteligencia emocional, mayores serán los valores de factores intrínsecos de los trabajadores respecto de su satisfacción laboral. La correlación arrojó nuevamente un nivel significativo 0,01.

A su vez se analizaron las dimensiones de la inteligencia emocional en su relación con los factores intrínsecos, y se pudo observar que la dimensión de Regulación obtiene un puntaje elevado por sobre las dos dimensiones de Percepción y Comprensión. Esto nos indica que la regulación de las emociones tiene una relación más estrecha con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral como pueden ser autonomía, motivación, toma de decisiones, reconocimiento, etc.

Continuando con el análisis del objetivo se buscó detectar la relación entre las dimensiones presentes en la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral

relacionada con factores extrínsecos, en este caso nuevamente se procedió a realizar pruebas de correlación r de Pearson.

Tabla 6: Correlación de Pearson entre Inteligencia Emocional y Sub escala de factores extrínsecos de Satisfacción laboral

n= 120

Subescala de factores extrínsecos de Satisfacción Laboral	
Inteligencia Emocional	,816**
Percepción	,455**
Comprensión	,800**
Regulación	,895**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba se puede determinar, que al igual que en la hipótesis general del estudio, la inteligencia emocional correlaciona positivamente con la Subescala de factores extrínsecos de satisfacción laboral, siendo esta correlación es mayor que la correlación obtenida en el objetivo general. $r = 0,685$ versus $r = 0,816$.

A su vez se realizó la correlación con las dimensiones de inteligencia emocional, nuevamente validando que la Regulación es la dimensión de dicha variable que mantiene una relación más fuerte con la satisfacción laboral por sobre el resto de las dimensiones, sin importar los factores de la satisfacción laboral, siendo estos intrínsecos o extrínsecos.

Continuando con el último objetivo específico, que indicaba analizar la relación entre las variables satisfacción laboral e inteligencia emocional teniendo en cuenta los tres subsectores (educación, salud y seguridad), se realizaron pruebas de correlación entre ambas variables separadamente en los tres segmentos para determinar si alguna de ellas presentaba una asociación más significativa que las otras.

Tabla 7: Correlación de Pearson entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral por grupos de ocupación.

	Grupo Educación n= 40	Grupo Salud n= 40	Grupo Seguridad n= 40
	Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral
Inteligencia Emocional	,597**	,554**	,802**
Percepción	,229 ns	,458**	,557**
Comprensión	,672**	,505**	,687**
Regulación	,788**	,638**	,714**

De acuerdo a los resultados las correlaciones entre las escalas totales en los tres sectores analizados, todas son significativas y positivas, siendo en el grupo Seguridad donde se obtuvo el puntaje mayor. Esto es, al aumentar la inteligencia emocional, aumenta la satisfacción laboral, teniendo puntajes levemente más significativos los trabajadores del área de seguridad al compararlos con los de los otros sectores.

A su vez se realizaron nuevamente las correlaciones en las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional y se puede ver que en la dimensión de Regulación reiteradamente se obtienen los puntajes mayores por sobre el resto de las dimensiones. Lo que permitió observar que esta dimensión, dentro de la escala total de inteligencia emocional, es la que más fuertemente se relacionó con la satisfacción laboral.

7. Discusión

De acuerdo a la pregunta de investigación planteada, se logró corroborar la hipótesis de la influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral en los trabajadores de servicios públicos de los tres ámbitos estudiados (educación, salud y seguridad).

El valor de la correlación hallada fue positivo de 0.685, con un nivel de significación de 0.01 lo que indica la validez de esta relación, a saber, se detectó que, a mayores niveles de inteligencia emocional en los trabajadores de servicios públicos, mayores son los niveles de satisfacción laboral.

Estos resultados coinciden con los hallados por Berrios Martos et al. (2006), donde se demostró la incidencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral. Específicamente en dicho estudio, se concluyó que las personas con alta inteligencia emocional se sienten más a gusto y satisfechos con su trabajo.

En relación con los objetivos específicos planteados en la presente investigación se investigó la posible relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral con ciertas variables sociodemográficas como: edad y sexo, aplicando prueba t de comparación de medias entre ambos grupos. Los resultados demostraron que no existe una diferencia significativa con respecto al sexo, respecto a escalas totales, es decir que tanto hombres como mujeres tuvieron valores similares de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, aunque cabe resaltar una mínima diferencia a favor de las participantes mujeres en los puntajes de la Inteligencia Emocional. Este resultado coincidió con la investigación de Alonso Martín (2008), quien planteó que, si bien las diferencias no fueron significativas, las mujeres se encontraron levemente más satisfechas que los hombres. En oposición a lo enunciado anteriormente, el estudio realizado por Calvo Salguero et al. (2010) en España, detectó que las mujeres poseían un nivel más bajo de satisfacción laboral que los hombres.

Cabe destacar que se realizaron también las pruebas en las diferentes dimensiones de la Inteligencia Emocional, y en dicha prueba se observó que la regulación de las emociones si posee diferencias significativas a favor de las mujeres.

Teniendo en cuenta la satisfacción laboral, las pruebas indican valores poco significativos a escalas totales, pero asumiendo los diferentes factores aquellos extrínsecos son los que

mostraron diferencias significativas nuevamente a favor del sexo femenino.

En relación a la edad de los participantes con las variables en estudio (Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral), se averiguó que las personas mayores de 40 años obtuvieron puntajes mayores que el resto de la muestra en la variable Inteligencia Emocional, reflejando diferencias significativas en sus medias. Lo que indicó que, a mayor edad, mayor fue la puntuación en la escala de inteligencia emocional. Siendo en los participantes mayores de 40 años de edad ($\bar{X}=110.050$, $p=.000$) y en los participantes de entre 20 y 40 años de edad ($\bar{X}=83.850$, $p=.000$).

Con respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral (Factores Intrínsecos y Extrínsecos) al compararlas con la variable Inteligencia Emocional los valores obtenidos fueron $r= 0,804$, $r=0,816$ para Factores Intrínsecos y Factores Extrínsecos, respectivamente. Siendo una puntuación más alta la de Factores Extrínsecos en comparación con la Satisfacción Laboral General de $r=0,685$. Es decir que, los aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, obtuvieron niveles de puntuación más altos que en la subescala de factores intrínsecos. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Bravo (1996). Adicionalmente, Alonso Martín (2008) afirmó que los factores externos como, por ejemplo, las relaciones sociales, fueron los que producen menor satisfacción en la muestra, independientemente de las distintas variables sociodemográficas. Adicionalmente Perea Baena et al (2008), indicaron que existía una relación significativa entre el factor de la inteligencia emocional percibida (regulación emocional) con la satisfacción laboral extrínseca y total. Esto concuerda con los resultados obtenidos en esta investigación.

El último objetivo específico de esta investigación fue detectar cuál de las tres áreas de ocupación analizadas poseía mayor peso en las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral. Se identificó que, el sector de ocupación con mayor influencia fue el área de *seguridad* con un resultado de 0,802 en escalas totales.

Las limitaciones que intervinieron en este estudio se deben principalmente a la muestra, la cual fue no probabilística debido a que se seleccionaron los participantes con criterios de áreas de interés y por conveniencia, es por ello que los resultados no pueden ser

extrapolados al resto de la población (Hernández Sampieri et al. 2006). A su vez la muestra fue acotada de acuerdo a los sectores seleccionados, con lo cual se podría aumentar la misma para analizar diferentes resultados.

Finalmente, resulta interesante recomendar nuevas líneas de investigación futuras que indaguen a su vez la variable Burnout, debido al aumento de casos en estas áreas de ocupación (Extremera et al.,2003; Llaja & Reyes ,2016; Ortíz-Acosta & Beltrán-Jiménez, 2011). Otra línea de investigación podría basarse en ampliar la muestra para que sea más representativa a nivel país e incluir otras variables sociodemográficas como: estado civil, años de antigüedad en la función, niveles de estudio, entre otras.

8. Conclusiones

La investigación presente tuvo como objetivo examinar si la Inteligencia Emocional influye en la Satisfacción Laboral en trabajadores del servicio del público con un mínimo de un año de antigüedad.

El estudio realizado permitió corroborar la hipótesis de que la Inteligencia Emocional se relaciona con la Satisfacción Laboral positivamente, en trabajadores de las áreas de seguridad, educación y salud. Se halló que quienes tienen puntajes más altos de Inteligencia Emocional, poseen mayores niveles de satisfacción laboral. De este modo, los trabajadores que puntuaron más alto en los niveles de Inteligencia Emocional poseen mayor habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emociones; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual (Mayer & Salovey, 1997). Se determinó de este modo, que los trabajadores con más Inteligencia Emocional perciben un estado emocional placentero o positivo resultado de una evaluación del trabajo o experiencias laborales (Locke, 1976).

Otros objetivos que se consideraron fueron la incidencia de la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en las diferentes variables sociodemográficas: rango etario, sector de ocupación y sexo. En los resultados se descubrió que el sexo de la muestra no incide significativamente en la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral, en escala total. Sin embargo los puntajes de las participantes mujeres fue ligeramente más altos, sí obteniéndose diferencias significativas en la dimensión de Regulación de Inteligencia Emocional y en los factores Extrínsecos de la satisfacción laboral. Otro resultado, que se obtuvo fue que, a mayor edad, la Inteligencia Emocional tenía puntajes más elevados.

En esta investigación se verificó cómo la Inteligencia Emocional promueve los pensamientos, el crecimiento emocional, intelectual y personal para hacer posible la gestión de las emociones en las situaciones de la vida. Habilidad para distanciarse de una emoción. Habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros (Mayer &

Salovey, 1997). Capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten, también se relaciona positivamente con la salud física y mental percibida (Extremera & Fernández-Berrocal, 2002) y con la satisfacción laboral (Berrios et al. 2006).

Según Andries (2009), experimentar emociones positivas en el trabajo y en la actividad profesional está asociado con una auto-imagen positiva, independencia, concienciación de las tareas bien hechas, competencia profesional, satisfacción de necesidades, buenas relaciones dentro y fuera de la organización. Sin embargo, vivir emociones negativas en el lugar de trabajo se traduce en inseguridad, miedo al fracaso, situaciones de conflicto, dificultades en las relaciones interpersonales, problemas personales que afectan a la capacidad de trabajo, entre otros.

En conclusión, los resultados arribados en esta investigación permiten corroborar las conclusiones expuestas por diversos autores en relación a las variables estudiadas. En la investigación de Landa, J. A . et al. (2006) se concluye que las personas emocionalmente inteligentes son más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, son también más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo de las emociones de los demás, lo cual derivaría en relaciones interpersonales más satisfactorias (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004). Asimismo, otros resultados demuestran que los trabajadores del servicio público con mayores niveles de Inteligencia Emocional son capaces de afrontar mejor las demandas ambientales que las personas que puntúan bajo en esta variable (Ciarrochi, Deane y Anderson 2002, citado en Landa, J. A. et al. 2006).

9. Referencias

- Aguado Aguilar, L. (2005). Emoción, afecto y motivación. Colección: educación y psicología, vol. 98. Alianza Editorial. España
- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones*, 24(1), 25-45.
- Andreis, A. M.(2009). Emotions management within organizations. *The Annals of "Dunarea de Jobs". Economics and Applied Informatics*, 2.
- Aradilla Herrero, A., & Tomás Sábado, J. (2006). Efectos de un programa de educación emocional sobre la ansiedad ante la muerte en estudiantes de enfermería. *Enfermería Clínica*, 6, 321-326.
- Aradilla Herrero, A. (2013). Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona, España.
- Atalaya, M. (1995). Satisfacción académico-administrativa en estudiantes de postgrado. Lima: UMNSM. En Atalaya, Ma C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-60.
- (1997 bar-ON)
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 363-388). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Berrios Martos, M. P., Augusto Landa, J. M. & Aguilar Luzón, M. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 15(54), 30-34.
- Blum, M.L. y Naylor, J.C. "Psicología industrial". Sus fundamentos teóricos y sociales. Editorial Trillas (México DF, 1976). 879 pág.
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista de Med Hered*, 25, 80-84.

- Boyatzis, R., & Sala, F. (2004). Assessing emotional intelligence competencies. In G. Geher (Ed.). *The measurement of emotional intelligence* (pp. 147-180). Hauppauge, NY: Nova Science Publishers.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D. (2007). *The emotional and social competency inventory-university*. Boston. The Hay Group.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). In R. Bar-On, & J.D., Parker (Eds.). *Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). *Tratado de psicología del trabajo*, 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. 343-394.
- Calero, A.M (2013). Versión Argentina del TMMS para adolescentes: Una medida de la inteligencia emocional percibida. *Cuadernos de Neuropsicología*, 7(1), 105-119.
- Calvo Salguero, A., Carrasco González, A.M., & Salinas Martínez de Lecea, J.M. (2010). Relationship between work-family conflict and job satisfaction: the moderating effect of gender and the salience of family and work roles. *African Journal of Business Management*, 4 (7), 1247-1259.
- Ciarrochi, J. V., Chan, A., & Bajgar, J. (2001). Measuring emotional intelligence in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 31, 1105-1119.
- Domenech, D. (1995). Introducción al síndrome de burnout en profesores y maestros y su abordaje terapéutico. *Psicología Educativa*, 1, 63-78. En Hermosa Rodríguez, Ma A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de “burnout” en profesores de Educación primaria y secundaria. *Revista colombiana de Psicología*, 15, 81-89.
- Durán Cofré, p. (2013). Adaptación y validación del cuestionario de inteligencia emocional “Trait Meta-Mood Scale 48” (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995), en estudiantes de pregrado de la Facultad de Educación y Humanidades y de la Facultad de Ciencias de la Salud y Alimentos de la Universidad del Bío Bío de la ciudad de Chillán. *Tesis de grado. Universidad de Bío-Bío, Chile*.

- Echenique, M.S., Stimolo, M.I., Caro, N.P. (2010). Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba – Argentina. *Medicina y seguridad del trabajo*, 56(218), 22-38.
- Espinoza-Venegas, Sanhueza-Alvarado, Ramírez-Elizondo & Sáez-Carrillo. (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. *Revista Latinoamericana de enfermería*, 23(1), 139-147.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2002). La evaluación de la inteligencia emocional en el aula como factor protector de diversas conductas problema: violencia, impulsividad y desajuste emocional. En F. A. Muñoz, B. Molina y F. Jiménez (Eds.), *Actas del I Congreso Hispanoamericano de Educación y Cultura de Paz* (pp. 599-605). Granada: Universidad de Granada.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. & Durán A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores. *Encuentros en psicología social*, 1, 260-265.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. & Salovey, P. (2006). Spanish version of the Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test (MSCEIT). Version 2.0: Reliabilities, age and gender differences. *Psicothema*, 18, 42-48.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., Mestre, J. M. & Guil, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36(2), 209-228.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2003b). *Perceived emotional intelligence, psychological adjustment and academic performance*. Manuscrito remitido para publicación
- Fernández-Berrocal, Extremera & Ramos (2004). Validity and reliability of the spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, Vol. 94, 751-755.
- Fernández-Berrocal, P., Alcaide, R., Domínguez, E., Fernández-McNally, C., Ramos N., & Ravira, M. (1998). Adaptación al castellano de la escala rasgo de metaconocimiento sobre estados emocionales de Salovey, et. al.: datos preliminares. *Libro de Actas del V Congreso de Evaluación Psicológica*. Málaga, España.

- Figueredo, H., Grau-Alberola, E., Gil Monte, P. & Garcia-Juesas, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción Laboral. *Psicothema*, 24(2), 271-276
- Fleischhacker Pérez., I. A. (2014). Inteligencia emocional y productividad laboral. Estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica (grado). *Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>
- García Viamontes, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 9.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.
- Gohm, Carol L.(2003). Mood regulation and emotional intelligence: Individual differences. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 84(3), 594-607. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.84.3.594>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional. ¿Por qué es más importante que el cociente intelectual?* México: Vergara.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Perspectives on a theory of performance. En C. Cherniss y D. Goleman (Eds.), *The emotionally intelligent workplace*. San Francisco: Jossey Bass.
- Goodman, L.A. (1961). Snowball sampling. *Annals of Mathematical Statistics*, 32, 148-170.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (cap 10). Mc Graw-Hill Interamericana.
- J. D. y Cobb, C. D. (2000). Educational policy on emotional intelligence: Does it make sense? *Educational Psychology Review*, 12(2), 163-183.
- Judge, T. A., & Ilies, R. (2004). Affect and job satisfaction: A study of their relationship at work and at home. *Journal of Applied Psychology*, 89, 661-673.
- Landa, J. A., Berrios-Martos, M. P., López-Zafra, E., & Aguilar Luzón, M. C. (2006). Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en la salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. (Spanish). *Ansiedad Y Estrés*, 12(2/3), 479-493.

- Limonero, J., Tomás-Sabado, J., Fernández-Castro, J. & Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Revista Ansiedad y Estrés*. 2004, 10(1), 29-41.
- Llaja, B., & Reyes, C., (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios, implicaciones en la salud laboral educativa. *Revista Psicología desde el Caribe*. 33(1), 31-46.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In *Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally College.
- Lucia-Casademunt, A., Morales-Gutiérrez, A., & Ariza-Montes, J. (2012). La implicación emocional en el puesto de trabajo: Un estudio empírico. *Intangible Capital*, 8(2), 364-405. doi:10.3926/ic.3217.
- Lujambio, A., Tuirán, R., García, C., Cisneros, M., Acosta, M. & Flores, G. (2011). *Evaluación a desempeño docente: Cuestionario Fina*. Ciudad de México: Gobierno Federal México
- MacCann, C., Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R.D. (2003). Psychological assessment of emotional intelligence: A review of self-reported and performance-based testing. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11, 247-274.
- Martínez Selva J.M (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Maslach C, Jackson S, Leiter M. Maslach Burnout Inventory. Third Edition. Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press; 1996
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey y D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. Nueva York: Basic Books.
- Mayer, J.D., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. En R.J. Stemberg (Ed.), *Handbook of Intelligence*. Pp396-420. New York:Cambridge.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D., & Sitarenios, G. (2003). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2.0. *Emotion*, 3, 97-105.
- Mehrabian, A. y Epstein, N. (1972). A measure of Emotional Empathy. *Journal of Personality*, 40, 525-543.

- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meliá, J. L.; Peiró, J. M. y Calatayud, C. (1984). La satisfacción de los miembros de la organización. *Trabajo*
- Meliá, J.L., y Peiró, J.M. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Línea de investigación de Psicología de la Seguridad. Universitat de València.
- Merino Tejedor, E., Fernández Ríos, M., & Bargsted Aravena, M. (2015). El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral. *Universitas Psychologica*, 14(1), 219- 230.
- Mikulic, I. Caballero, R. Crespi, M. & Radusky, P. (2013). Adaptación argentina del test de Inteligencia Emocional de Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT V 2.0). *Anuario de investigaciones*, 20(1), 377-386. Recuperado en 01 de Septiembre de 2016, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S185116862013000100040&lng=es&tlng=es
- Ortiz-Acosta, R., Beltrán-Jiménez, B. E. (2011). Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado. *Educación Médica*, 14(1), 49-55.
- Payne, W. L. (1986). A study of emotion: developing emotional intelligence, self-integration, relating to fear, pain, and desire. *Dissertation Abstracts International*, 47, 203. presentado al I Congreso de Evaluación Psicológica. Madrid.
- Peiró, J. M., González-Romá, V., Bravo, M. J., & Zurriaga, R. (1996). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1 (2-3), 231-253.
- Perea Baena, J., Sánchez Gil, L., & Fernández Berrocal, P., (2008). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga: Resultados preliminares. *Presencia. Revista de enfermería en Salud Mental*, 4(7). Recuperado de: http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF30enfermeras_de_salud_mental.pdf
- Pérez González, J.C., Petrides & K.V., Furnham, A. (2005). La medida de la inteligencia emocional rasgo. *International Handbook of Emotional Intelligence*. 98, pp.181-201. Cambridge

- Pérez-Bilbao, J., Vega, MF., (2006). Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. 10-05-2010 Desde: <http://www.mtas.es/insht/ntp/vigencia/html>
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425–448.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: Behavioural validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction *European Journal of Personality*, 17, 39-57.
- Petrides, K. V., Furnham, A., & Mavroveli, S. (2007). Trait emotional intelligence: moving forward in the field of IE. In G. Matthews, M. Zeidner, & R.D. Roberts. *The Science of emotional intelligence*. New York, NY: Oxford University Press, Inc.
- Petrides, K., Pérez-González, J. C., & Furnham, A. (2007). On the criterion and incremental validity of trait emotional intelligence. *Cognition and Emotion*, 21, 26–55.
- Pozo Muñoz, C. C., Alonso Morillejo, E. E., Hernández Plaza, S. S., & Martos Méndez, M. J. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11(2/3), 247-264.
- Ramírez Pérez, M. & Lee Maturana, S. (2011). Síndrome de burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis*, 10(30), 431-446.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*, 8° Edición. Prentice Hall. Robbins, S. y Judge, T. (2009) *Comportamiento Organizacional*, Décimo Tercera Edición. Pearson. México.
- Rojas, M., Zapata, J. & Grisales, H. (2009). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 27(2), 198-210. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12011791011>
- Rogers, S. J., & May, D. C. (2003). Spillover between marital quality and job satisfaction: Long-term patterns and gender differences. *Journal of Marriage and Family*, 65, 482-495.

- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80(1), 1-28.
- Salazar Guerra, J. (2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del administrativo del hospital de Roosevelt de Guatemala de la Asunción (grado). *Univerisdad Rafael Landívar*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
- Salguero, J.M., Fernández-Berrocal, P., Balluerka, N., & Aritzeta, A. (2010). Measuring perceived emotional intelligence in the adolescent population: Psychometric properties of the Trait Meta-Mood Scale. *Social Behavior and Personality*, 38, 1197-1210. doi: 10.2224/sbp.2010.38.9.1197
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990) Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J.D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T.P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J.W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125-151). Washington, DC: *American Psychological Association*.
- Sánchez-Sellero, M., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M., y Sánchez-Sellero, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. (Spanish). *RAE: Revista De Administración De Empresas*, 54(5), 537-547. doi:10.1590/S0034-759020140507
- Sanín Posada, J. & Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-107.
- Seisdedos, N. (1997). Manual MBI inventario Burnout de Maslach (Maslach, C.& Jackson, S.). Adaptación española. Madrid: TEA Ediciones. En Ponce, C. (2002). Burnout y estrategias de afrontamiento en profesores de educación básica. *Psykhé*, 11(2), 71- 8.
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.

- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. United Kingdom: Sage.
- Sternberg, R. (1985). *Beyond IQ*. New York: Cambridge University Press.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R. & Belkin, A. (2015). Estrés laboral e intención de abandono en médicos hospitalarios: el papel mediador del agotamiento y la satisfacción laboral. *Revista psicología del trabajo y de las organizaciones*. 31(3), 207-213.
- Warr, P., Cook, J. & Wall, T. (1979). Scales for measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148. Doi: 10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x
- Weiss, J.D., Dawis, R.V., England, G.W. & Lofquist, L.H. (1977). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Washington: Universidad de Minnesota.

Anexo I

Instrumentos de Evaluación

Consentimiento Informado

La presente es una investigación académica en el marco de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Argentina de la Empresa. Los datos obtenidos son confidenciales y serán utilizados con fines estadísticos para la elaboración de una investigación

Los siguientes instrumentos están destinados a trabajadores del servicio a la comunidad entre 21 y 55 años que residan en GBA, y realicen actividades relacionadas a la atención al público directamente con mínimo un año de antigüedad.

Por favor tildar el casillero debajo para dar el consentimiento de su participación:

Deseo colaborar

La duración del cuestionario es aproximadamente 5 minutos máximo.

Cuestionario Socio - Demográfico

- Edad (en años cumplidos):
- Sexo.
Femenino.
Masculino.
- Nivel de estudios alcanzados.
Primario
Secundario
Terciario
Universitario
- Sector de ocupación:
Educación
Salud
Seguridad
- Antigüedad:

Inteligencia Emocional - TMMS-24

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos.

Lea atentamente cada frase y

indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que

más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
5.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
6.	Presento mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
7.	Tengo claro mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
9.	Cas siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
10.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
11.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
12.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
13.	Normalmente conozco mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5

20.	Intento tener pensamientos positivo aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de animo.	1	2	3	4	5

Satisfacción Laboral – Overall Job Satisfaction

	Muy Instatisf.	Insatisf.	Moderad. Insatisf.	Ni satisf. ni insatisf.	Moderad. Satisf.	Satisf.	Muy satisf.
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior Inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							

15. Tu estabilidad en el empleo							
---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Anexo II

Descripción de la muestra

Gráfico 1: Distribución de la muestra por sexo

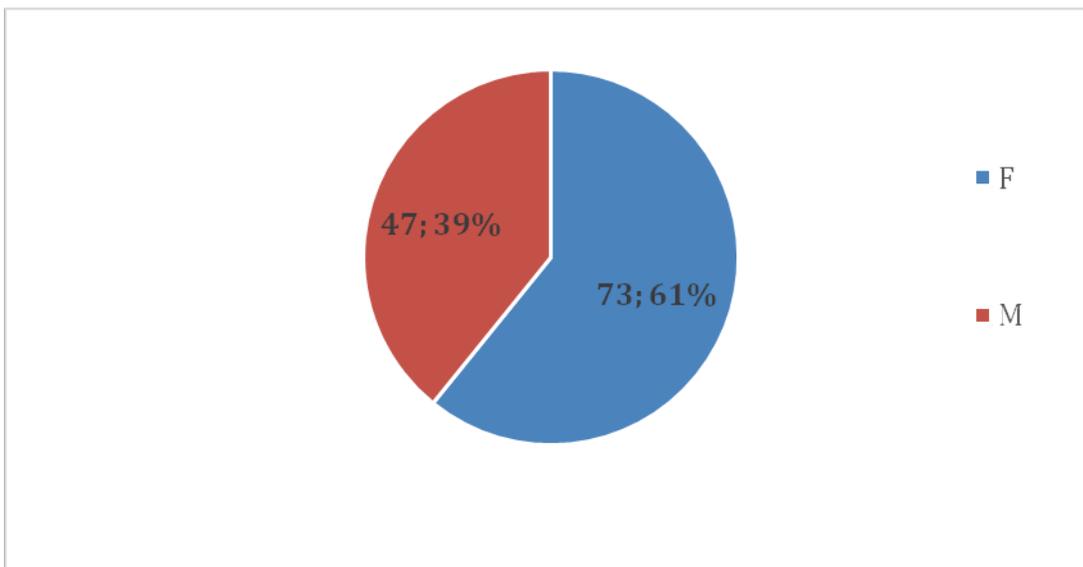


Gráfico 2: Distribución de la muestra por rango de edades

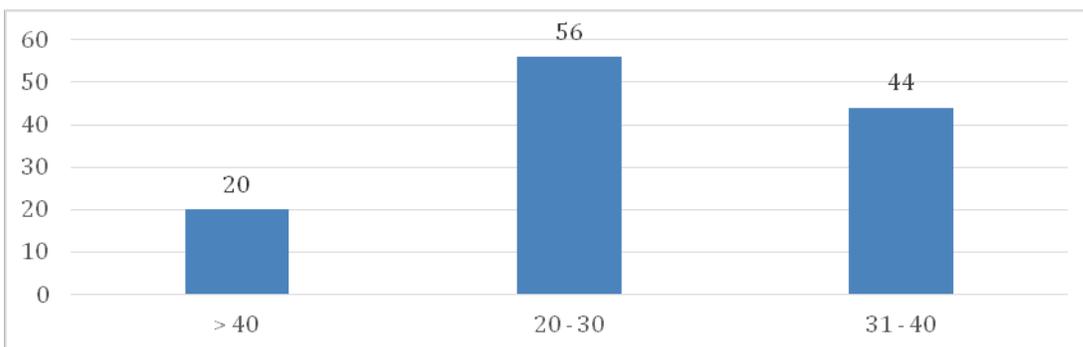


Gráfico 3: Distribución de la muestra por nivel de estudios

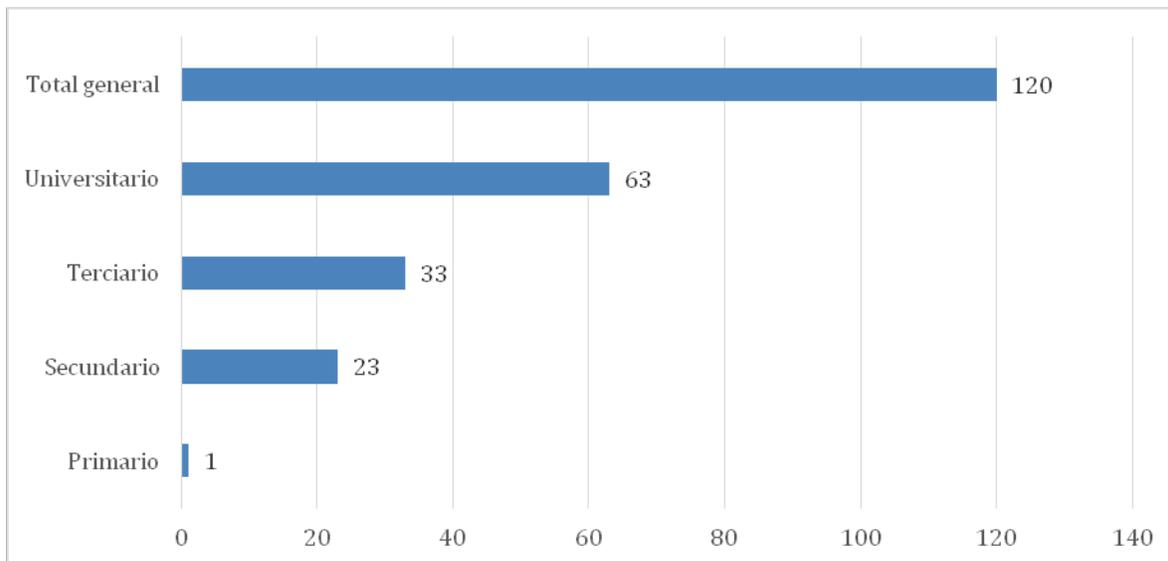


Tabla 7: Descriptivos Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral

	<i>Inteligencia Emocional</i>	<i>Satisfacción laboral</i>
	(n= 120)	(n=120)
Media	42.975	116.417
Mediana	42.500	119.000
Moda	38,0 ^a	126.0
Desv. típ.	13.7428	28.9783
Varianza	188.865	839.741
Mínimo	12.0	28.0
Máximo	81.0	170.0

Anexo III

Bases científicas – Estado del Arte

FECHA	NOMBRE	PALABRA CLAVE	CANTIDAD DE ARTÍCULOS
15/03/2016	EBSCO	Inteligencia Emocional	1277
		Satisfacción Laboral	3618
		Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral	358
		Enfermería	250
		Docencia	400
10/06/2016	Redalyc	Inteligencia Emocional	1004
		Satisfacción Laboral	2899
		Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral	104
26/07/2016	Scielo	Satisfacción Laboral	196
		Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral	540
		Enfermería	115
		Docencia	28