



Universidad Abierta Interamericana

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

Trabajo Integrador Final

Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional en Trabajadores del AMBA

Estudiante: Biglieri, Julian Andres

Carrera: Psicología

Título a obtener: Licenciatura en Psicología

Mails de contacto: julianandres.biglieri@alumnos.uai.edu.ar - Julibiglieri@gmail.com

Fecha de entrega: 02/10/2023

Tutor: Arruabarrena, Lucila

Cotutor: Gruppi, Rocío

Legajo: B00016982-P1

Sede: Berazategui

Buenos Aires, Argentina

2023

Resumen

La presente investigación fue cuantitativa de tipo descriptivo – correlacional. Se propuso conocer la relación entre la Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional en trabajadores del AMBA. La muestra fue tomada durante los meses de agosto y septiembre del 2023 y fue conformada por N= 149 sujetos, con edades comprendidas entre los 20 y 72 años ($M=34,21$; $DT=12,62$). Todos ellos residentes de la zona del AMBA. Se evaluó la Satisfacción Laboral mediante la Escala General de Satisfacción [OJS] (Warr et al., 1979) en su adaptación al español de Pérez Bilbao y Vega Fidalgo (1995) y la Inteligencia Emocional a través del Trait Meta-Mood Scale-24 [TMMS-24] (Salovey et al., 1995) en su versión española realizada por Fernández-Berrocal et al. (2004). Además, se administró un cuestionario para las variables sociodemográficas adecuadas a los objetivos de la investigación. Los sujetos respondieron a estos cuestionarios mediante Google Forms de forma individual y autoadministrada. Los datos recibidos se analizaron con el software IBM-SPSS versión 25. Las puntuaciones arrojaron los siguientes resultados: Se halló una correlación estadísticamente significativa entre Factores Intrínsecos con Claridad emocional y Reparación emocional. Además, Factores Extrínsecos también correlacionó de esa manera con las dos subdimensiones de Inteligencia Emocional mencionadas anteriormente, además de Atención Emocional. En cuanto a las variables sociodemográficas, se halló una relación estadísticamente significativa que señala que los hombres han tenido puntuaciones más elevadas que las mujeres en la subdimensión Reparación Emocional. Por último, se observaron diferencias estadísticamente significativas entre Atención Emocional y Reparación Emocional con respecto a la variable Formato de Trabajo. También ocurre esto con Factores Intrínsecos, de Satisfacción Laboral. En ambos casos, las personas con al menos una modalidad de trabajo Autónoma/Freelancer o mixta, han tenido puntuaciones más elevadas.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Inteligencia Emocional, Trabajadores.

Abstract

The present research was quantitative, descriptive-correlational. It was proposed to know the relationship between Job Satisfaction and Emotional Intelligence in AMBA workers. The sample was taken during the months of August and September 2023 and was made up of N= 149 subjects, aged between 20 and 72 years ($M=34.21$; $SD=12.62$). All of them residents of the AMBA area. Job Satisfaction was evaluated using the General Satisfaction Scale [OJS] (Warr et al., 1979) in its adaptation to Spanish by Pérez Bilbao and Vega Fidalgo (1995) and Emotional Intelligence through the Trait Meta-Mood Scale-24. [TMMS-24] (Salovey et al., 1995) in its Spanish version carried out by Fernández-Berrocal et al. (2004). In addition, a questionnaire was administered for the sociodemographic variables appropriate to the research objectives. Subjects responded to these questionnaires using Google Forms individually and self-administered. The data received was analyzed with IBM-SPSS version 25 software. The scores yielded the following results: A statistically significant correlation was found between Intrinsic Factors with Emotional Clarity and Emotional Repair. Furthermore, Extrinsic Factors also correlated in this way with the two subdimensions of Emotional Intelligence mentioned above, in addition to Emotional Attention. Regarding the sociodemographic variables, a statistically significant relationship was found indicating that men have had higher scores than women in the Emotional Repair subdimension. Finally, statistically significant differences were observed between Emotional Attention and Emotional Repair with respect to the Work Format variable. This also occurs with Intrinsic Factors, Job Satisfaction. In both cases, people with at least one Autonomous/Freelancer or mixed work modality have had higher scores.

Keywords: Job Satisfaction, Emotional Intelligence, Workers.

Key Words: Job Satisfaction, Emotional Intelligence, Workers.

Introducción

En los últimos años, el enfoque en el mundo de la psicología laboral se ha inclinado hacia prácticas que busquen generar el bienestar de las personas en su ámbito de trabajo. Considerando que las personas transcurren la mayor parte del tiempo en su espacio de trabajo, es interesante la búsqueda de herramientas, capacidades y predictores que colaboren a identificar aquello a lo que se llama Satisfacción Laboral [SL]. Por su parte, la Inteligencia Emocional [IE] tiene una relevancia fundamental en el desarrollo profesional y personal de los individuos, y es uno de los grandes argumentos con los que las organizaciones buscan alinear a sus colaboradores, con el objetivo de que ambos constructos vayan de la mano, acompañando el desarrollo de cada individuo. Investigaciones previas respaldan la afirmación de que la SL y la IE se relacionan significativamente, por lo que las estrategias laborales-emocionales aplicadas en el contexto laboral intervienen en esta vinculación entre SL e IE (Pujol-Col y Dabos, 2018). Estos son los resultados que motivan gran parte de las investigaciones, buscando conocer de qué forma se dan esas relaciones entre las variables e intentando destacar la importancia de seguir desarrollando la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral dentro del ámbito del trabajo.

Satisfacción Laboral

Una primera definición de Satisfacción Laboral podría ser aquella realizada por Locke (1976) quien fuera un referente en la temática. La define como un estado emocional placentero, o bien positivo, de la percepción subjetiva de las experiencias laborales que atraviesa un individuo. En el modelo de dicho autor, diferentes variables inciden en la Satisfacción Laboral, tales como: Circunstancias personales, Circunstancias del trabajo y el Balance entre lo obtenido y lo esperado.

Judge et al. (2012) mencionan que la SL es un constructo complejo, sobre el cual no hay un modelo único explicativo, ni una definición única consensuada. En su investigación,

retoman a Locke (1976), quien afirma que la SL constituye un estado emocional positivo, resultante de la evaluación que cada sujeto realiza de sus experiencias laborales.

La SL es uno de los constructos más estudiados por la psicología organizacional y laboral, debido a que, por ejemplo, se han encontrado antecedentes que reflejan que, contar con trabajadores satisfechos, es equiparable a contar con un grupo de colaboradores motivados y comprometidos con su trabajo (Omar, 2010).

Siguiendo con las influencias de la Satisfacción Laboral en la vida de las personas, se han hallado diversos estudios que reflejan la importancia que ésta representa para ellas. En primer lugar, debido a la relevancia que tiene para explicar distintas variables vinculadas con la efectividad en el trabajo y, por otro lado, a causa de la importancia que tiene para comprender el bienestar integral del individuo, tanto desde su salud profesional-laboral como personal (Tsaousis et al., 2007; Judge et al., 2017). En línea con lo anterior, se ha encontrado que la Satisfacción Laboral guarda relación con otros campos vitales de la cotidianidad de las personas, generando mayores probabilidades de satisfacción con la familia y con la vida en términos generales (Kaiser et al., 2020).

Como expone Warr (1999), la SL implica tanto aspectos intrínsecos como extrínsecos que actúan como factores intervinientes a la hora de la medición del constructo. Por ello, para analizarla, es necesario tomar en cuenta factores que sean propios del contexto exterior a la organización, así como también de los colaboradores que se encuentran inmersos en la situación de trabajo. En este sentido, la Inteligencia Emocional aparece como un factor determinante propio de cada colaborador en la percepción de su Satisfacción Laboral.

Inteligencia Emocional

Para comenzar a definir el constructo, se debe entender a la Inteligencia Emocional como una variable con múltiples definiciones. Hay diferentes acepciones a la hora de definir

a la IE. Dos corrientes son las que predominan a la hora de caracterizar este constructo (Fernández Berrocal y Extremera-Pacheco, 2005). Por un lado, tenemos a los autores que consideran que la IE es un rasgo de personalidad, entendiéndola como una característica innata que combina estos rasgos de la personalidad con habilidades emocionales. Por otro lado, autores como Salovey y Grewal (2005) consideran que es una habilidad cognitiva, necesaria para procesar información emocional en contextos relacionales, intra e interpersonales (Fernández-Berrocal et al., 2018; MacCann et al., 2020; Zafra et al., 2014).

En la línea con los anteriormente mencionado, puede conceptualizarse a la Inteligencia Emocional como aquella capacidad para evaluar, diferenciar e identificar las emociones propias de las de los demás, saber utilizarlas a la hora de tomar decisiones, regulando tanto emociones positivas como negativas en uno mismo y en otros (Mayer, Caruso y Salovey, 1999).

El modelo que conceptualiza a la Inteligencia Emocional como una habilidad es aquel que tiene mayor aceptación en la literatura científica (Elfenbein & MacCann, 2017; Fernández-Berrocal & Extremera-Pacheco, 2004; MacCann et al., 2020).

Una relación a estudiada que merece ser mencionada es la vinculación entre Inteligencia Emocional y género (Molero López-Barajas y Pantoja Vallejo, 2015). En este estudio se halló que las mujeres tienen mayores niveles de Inteligencia Emocional que los hombres, mientras que estos últimos parecen tener mayores niveles de reparación emocional (Pérez-Pérez y Castejón, 2005). Algunos autores han vinculado estas diferencias a la forma en que los niños y las niñas han sido criados por sus cuidadores (Adams et al., 1995; Fivush et al., 2000).

También se han encontrado estudios que versan sobre la Inteligencia Emocional con respecto a la Edad. Por ejemplo, en población adolescente se ha hallado que a mayor edad, mayor Reparación emocional (Sanmartín López, 2018). Otro estudio halló que la Inteligencia

Emocional aumenta sus niveles con la Edad, pero en el caso de la subdimensión Atención emocional, los jóvenes adultos tienen niveles más elevados respecto de los grupos de comparación de mayor edad (Martínez-Marín y Martínez Martínez, 2021).

Se ha estudiado también la relación entre la Inteligencia Emocional y el Formato de trabajo autónoma/freelancer/independiente en donde se han hallado relaciones significativas y positivas entre las tres subescalas de Inteligencia Emocional y éste Formato de trabajo (Manosalvas Vaca et al., 2018).

Teniendo en cuenta los antecedentes hasta aquí mencionados, se espera poder aportar al vacío de conocimiento teórico de la temática, ya que no hay en el contexto del Área Metropolitana de Buenos Aires, investigaciones que indaguen en la correlación entre la Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional en trabajadores de distintos formatos de trabajo.

Por otro lado, se espera que los resultados hallados sean útiles al momento de aplicar mejoras en las condiciones laborales de diferentes trabajadores, tanto como información para los propios trabajadores como para otros agentes involucrados en áreas específicamente ligadas a la Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional, como lo son Psicólogos, otros profesionales de la salud, personas que trabajan en el área de las relaciones laborales, recursos humanos, etc. Se espera que los resultados puedan servir para resaltar la importancia de estas variables en el contexto del trabajo, buscando elevar la aparición de estas y generando condiciones laborales óptimas para una mayor cantidad de trabajadores.

Dado lo expuesto, el objetivo general de la investigación es a Analizar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional en Trabajadores que residan en el Área Metropolitana de Buenos Aires.

Por otro lado, los objetivos específicos que persigue la investigación son: Describir la Satisfacción Laboral en Trabajadores que residan en el Área Metropolitana de Buenos Aires, describir la Inteligencia Emocional en Trabajadores que residan en el Área Metropolitana de Buenos Aires, indagar la Satisfacción Laboral según variables sociodemográficas, indagar la Inteligencia Emocional según variables sociodemográficas y caracterizar la muestra según variables sociodemográficas.

Por otro lado, las hipótesis que guían esta investigación son las siguientes:

A mayores niveles de Inteligencia Emocional, mayores niveles de Satisfacción Laboral en Trabajadores que residan en el Área Metropolitana de Buenos Aires; Las personas de Sexo Femenino tienen mayores niveles de Inteligencia Emocional que las personas de Sexo Masculino; Las personas de Sexo Masculino tienen mayores niveles de la subdimensión Reparación Emocional que las personas de Sexo Femenino; A mayor nivel de Inteligencia Emocional, mayor Edad; Las personas que tienen un Formato de trabajo de tipo Autónomo/freelancer/independiente tendrán niveles más altos de Inteligencia Emocional.

Método

Diseño

El enfoque del estudio es de carácter cuantitativo. Por su parte, el diseño es de tipo no experimental, ya que se realizó sin manipular las variables de investigación. Se limitó a observar fenómenos de estas variables tal y como se presentan en el contexto natural para posteriormente analizar los resultados obtenidos. A su vez, el enfoque es correlacional ya que ambas variables se implican mutuamente y el alcance es de tipo descriptivo. Por último, es de tipo transversal, ya que se recolectaron los datos en un único momento (Hernández Sampieri et al., 2016).

Muestra

La muestra estuvo conformada por 149 adultos (59 de sexo masculino y 90 de sexo femenino) trabajadores que residen en el Área Metropolitana de Buenos Aires. La muestra fue seleccionada adoptando un método no probabilístico mediante una convocatoria a participar voluntariamente de la investigación. Se utilizó un modelo accidental, en el cual se fueron tomando elementos hasta que la muestra adquirió el tamaño estipulado (Rubio y Varas, 2004). El tipo de reclutamiento fue casual. Es similar al muestreo por conveniencia, excepto que intenta incluir a todos los sujetos accesibles como parte de la muestra (Otzen y Manterola, 2017). La caracterización de la muestra se encuentra en el apartado de Resultados (Ver tabla 1).

Criterios de Inclusión:

- Residir en el Área Metropolitana de Buenos Aires.
- Ser mayor de edad.
- Trabajar actualmente.

Criterios de exclusión:

-Personas diagnosticadas con trastornos mentales tales como: Trastornos depresivos, de ansiedad, relacionados con traumas y factores de estrés, neurocognitivos, de la personalidad y del desarrollo neurológico.

Instrumentos

Cuestionario Sociodemográfico

Se administró el cuestionario con el objetivo de recabar datos personales: Edad, Sexo (femenino, masculino u otro), Lugar de residencia, Nivel educativo alcanzado, Formato de trabajo (en relación de dependencia, autónomo/freelancer/independiente, ambas modalidades), Cantidad de horas trabajadas por semana y Turno de trabajo (horarios fijos y horarios rotativos).

Escala de Inteligencia Emocional [TMMS-24]

Para medir la Inteligencia Emocional, en el presente trabajo se utilizó el Trait Meta-Mood Scale-24 [TMMS-24] (Salovey et al., 1995; adaptación española: Fernandez-Berrocal et al., 2004). Dicha escala se conforma por 24 ítems, en base a un formato de respuesta tipo Likert con 5 opciones las cuales son: 1 “Nada de acuerdo”, 2 es “Algo de acuerdo”, 3 “Bastante de acuerdo”, 4 “Muy de acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”. Sus ítems se agrupan en 3 dimensiones compuestas de 8 ítems c/u: del ítem 1 al 8 conforman la dimensión llamada “Atención a las emociones”, del 9 al 16 componen la dimensión “Claridad emocional” y del 17 al 24 conforman la “Reparación emocional”. Para evaluar los resultados deben sumarse las respuestas por cada dimensión. Las claves de corrección que establecieron los autores para la escala se diferencian por sexo y son las siguientes: “Atención emocional” en hombres: resultado igual o menor a 21 debe mejorar su atención emocional debido a que

presta poca atención, entre 22 y 32 tiene adecuada atención, igual o mayor a 33 debe mejorar su atención ya que presta demasiada atención; En mujeres: puntaje igual o menor a 24 debe mejorar su atención emocional porque presta poca atención, entre 25 y 35 representa adecuada atención e igual o mayor a 36 debe mejorar su atención porque presta demasiada atención. En “Claridad Emocional” en hombres: resultado igual o menor a 25 debe mejorar su comprensión, entre 26 y hasta 35 presenta comprensión adecuada e igual o mayor a 36 presenta comprensión excelente; en mujeres: igual o menor a 23 debe mejorar su atención, entre 24 y hasta 34 tiene adecuada comprensión e igual o mayor a 35 tiene excelente comprensión. En “Reparación Emocional” en hombres: puntaje igual o menor a 23 debe mejorar su regulación, entre 24 y 35 presenta regulación adecuada e igual o mayor a 36 tiene excelente regulación; en mujeres una puntuación menor o igual a 23 indica que debe mejorar su regulación, entre 24 y 34 tiene regulación adecuada e igual o mayor a 35 presenta excelente regulación. En el análisis de confiabilidad, el instrumento ha demostrado que presenta adecuadas propiedades psicométricas (Atención $\alpha > 0.90$, Claridad $\alpha > 0.90$, Reparación $\alpha > 0.86$).

Escala General de Satisfacción [OJS]

Para medir la Satisfacción Laboral se utilizó la Escala General de Satisfacción en el Trabajo (Warr et al., 1979; adaptación española: Pérez Bilbao y Vega Fidalgo, 1995). El presente instrumento está compuesto por 15 ítems, los mismos cuentan con un formato de respuesta tipo Likert donde 1 es “Muy insatisfecho”, 2 “Insatisfecho”, 3 “Moderadamente Insatisfecho”, 4 “Ni insatisfecho ni satisfecho”, 5 “Moderadamente satisfecho”, 6 “Satisfecho” y 7 “Muy satisfecho”. Dicha escala está compuesta por dos subescalas. La primera denominada Subescala de Factores Intrínsecos hace referencia a cuestiones como el reconocimiento, la responsabilidad, la posibilidad de promoción, el contenido del trabajo, entre otras, y se compone por siete ítems (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14). La segunda se denomina

Subescala de Factores Extrínsecos y se relaciona con temas más físicos de la tarea como la remuneración, el espacio de trabajo, horarios, y la misma se compone por ocho ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). La escala se puntúa sumando los ítems según cada subescala, teniendo en cuenta que, a mayor puntaje, mayor satisfacción laboral. Se ha realizado el análisis de confiabilidad correspondiente obteniendo como resultados: Satisfacción Intrínseca $\alpha > 0.85$ y Satisfacción Extrínseca $\alpha > 0.78$. Es decir que el instrumento presenta adecuadas propiedades psicométricas.

Procedimiento

La participación de los sujetos en el estudio fue voluntaria y se garantizó el anonimato y confidencialidad de los datos durante todo el proceso de investigación, informando a los sujetos de que podían dejar de ser parte en cualquier momento en caso de que así lo desearan. Se les brindó, además, un consentimiento informado previo a la realización de los cuestionarios, para garantizar la confidencialidad de sus datos personales.

La administración de los instrumentos se realizó de manera virtual a través del formato Google Forms entre los meses de agosto y septiembre del año 2023. El contacto con la muestra se llevó a cabo a través de redes sociales (Instagram, Facebook, WhatsApp etc.) así como a través de la invitación de manera personal a participar del estudio.

Posteriormente, las respuestas obtenidas fueron sistematizadas y analizadas en el IBM SPSS 25.0 y los resultados obtenidos fueron analizados utilizando las claves de corrección establecidas por los autores para cada dimensión de los instrumentos.

Análisis de los datos

Para el análisis de los datos se emplearon medidas estadísticas descriptivas e inferenciales a través del software estadístico SPSS 25.0.

Se realizó el preprocesamiento de los datos, descartando posibles outliers. Luego, se calculó la frecuencia absoluta y porcentual de todas las variables sociodemográficas para caracterizar la muestra. Además, se calcularon las medidas de tendencia central y dispersión de cada dimensión que compone a cada variable.

Se aplicó una prueba de normalidad de Shapiro Wilk para evaluar la distribución de las variables encontrando que todas se distribuyeron de forma no normal.

Por otra parte, se hizo una prueba de correlación para vincular los constructos estudiados, Rho de Spearman. Por último, se realizó una comparación de grupos, H de Kruskal-Wallis entre Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional con Formato de trabajo y U de Mann Whitney con los constructos mencionados y Sexo.

Aspectos éticos

En referencia a los aspectos éticos, el presente estudio, se realizará respetando los principios de la Declaración de Helsinki (2000) para investigación médica en seres humanos, en la cual se encuentra incluida la investigación del material humano y de información identificables.

Resultados

Descripción de variables

Caracterización de la muestra

Tabla I				
<i>Caracterización de la muestra</i>				
Variable	Valores	N	Porcentaje	
Sexo	Masculino	59	39,6	
	Femenino	90	60,4	
Nivel educativo alcanzado	Secundario incompleto	2	1,3	
	Secundario completo		11,4	
	Terciario incompleto		4,7	
	Terciario completo		10,1	
	Universitario incompleto		38,3	
	Universitario completo		25,5	
	Posgrado incompleto		3,4	
	Posgrado completo		5,4	
Cantidad de horas trabajadas (por semana)	Menos de 40hs	66	44,3	
	Más de 40hs	83	55,7	
Jornada laboral	Horario diurno comercial (7 a.m.- 8p.m.)	143	96	
	Horario nocturno (9 p.m. – 6 a.m.)	6	4	
Turnos de Trabajo	Fijo	125	83,9	
	Rotativo	24	16,1	
Modalidad de Trabajo	Totalmente presencial	84	56,4	
	Totalmente remota	17	11,4	
	Modalidad híbrida/mixta	48	32,2	
Formato de trabajo	Relación de dependência	88	59,1	
	Autónomo/freelancer/independiente	38	25,5	
	Modalidad mixta	23	15,4	
Variable	Media	Desvío típico	Mínimo	Máximo

Edad	34,21	12,62	20	72
------	-------	-------	----	----

Se hallaron los mencionados Número de respuestas y Porcentaje para las variables escalares del cuestionario sociodemográfico, y Media, Desvío típico, Mínimo y Máximo para Edad.

Tabla II. Descripción de la variable Inteligencia Emocional

Variables	Etiqueta	N	Porcentaje
Atención Emocional Hombres R	Debe mejorar la atención	40	26,8
	Adecuada Atención	81	54,4
	Presta demasiado atención	28	18,8
Claridad Emocional Hombres R	Poca claridad emocional	84	56,4
	Adecuada claridad emocional	54	36,2
	Comprensión excelente	11	7,4
Reparación Emocional Hombres R	Debe mejorar la regulación emocional	68	45,6
	Adecuada regulación	68	45,6
	Excelente regulación	13	8,7
Atención Emocional Mujeres R	Debe mejorar la atención	58	38,9

	Adecuada Atención	80	53,7
	Presta demasiado atención	11	7,4
	Poca claridad emocional	64	43
Claridad Emocional Mujeres R	Adecuada claridad emocional	72	48,3
	Comprensión excelente	13	8,7
	Debe mejorar la regulación emocional	68	45,6
Reparación Emocional Mujeres R	Adecuada regulación	65	43,6
	Excelente regulación	16	10,7

En tanto a las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional, se observaron las siguientes cantidades de respuestas y porcentajes según sexo y etiqueta (ver Tabla II).

Tabla III. Descripción de la variable Satisfacción Laboral

Variable	Media	Desvío Típico	Máximo	Mínimo
Factores Intrínsecos	37,12	7,88	15	20
Factores Extrínsecos	42,15	7,86	49	55

Correlaciones

Tabla IV. Correlación entre variables de estudio

Variables	Atención Emocional	Claridad Emocional	Reparación Emocional
Factores Intrínsecos	0,141	0,233**	0,288**
Factores Extrínsecos	0,173*	0,293**	0,292**

Nota: Prueba utilizada Rho de Spearman

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

* La correlación es significativa en el nivel 0,05

Se observó una correlación significativa, positiva y débil en el cruce entre las subdimensiones “Factores Extrínsecos” y “Atención emocional” y una correlación significativa, positiva y moderada entre todas las dimensiones de Inteligencia Emocional y las de Satisfacción Laboral, exceptuando únicamente por el caso del cruce entre la subdimensión “Factores Intrínsecos” de la variable Satisfacción Laboral y “Atención Emocional” de Inteligencia Emocional, en la cual no se ha observado correlación. Esto indica que, a medida que aumenta la Inteligencia Emocional, aumenta la Satisfacción Laboral en la muestra y viceversa (ver tabla IV).

Cruces con variables sociodemográficas

Tabla V. Relación entre las variables y Edad.

Variables	Atención Emocional	Reparación Emocional
Edad	-0,165*	0,247**

Nota: prueba utilizada Rho de Spearman

**La correlación es significativa en el nivel 0,01

* La correlación es significativa en el nivel 0,05

Se observan correlaciones estadísticamente significativas entre Edad y Atención Emocional, siendo ésta de tipo inversa y débil. Es decir, a mayor edad menor atención a las emociones y viceversa. Por otro lado, la dimensión Reparación Emocional correlaciona

moderada y positivamente, por lo que, a mayor edad, mayor Reparación Emocional. (Ver tabla V).

Tabla VI. Diferencia entre las variables y Sexo.

Variable	Sig	Rango	U
Reparación Emocional	0,000	92,86	1601,000
Masculino		63,29	
Femenino			

Se han observado diferencias estadísticamente significativas entre Sexo y la subdimensión Reparación Emocional. Este resultado refleja que los Hombres tienen niveles más elevados de dicha subdimensión respecto de las Mujeres.

Tabla VII. Diferencia e/ las variables y Formato de Trabajo

Variable		Sig	Rango	H
Factores Intrínsecos	Relación de dependencia	0,003	65,49	11,683
	Autónomo/Freelancer/Independiente		93,46	
	Trabaja de ambas maneras		80,87	
Atención Emocional	Relación de dependencia	0,039	67,61	6,492
	Autónomo/Freelancer/Independiente		87,43	
	Trabaja de ambas maneras		82,74	
Reparación Emocional	Relación de dependencia	0,007	65,99	10,026
	Autónomo/Freelancer/Independiente		84,59	
	Trabaja de ambas maneras		93,63	

Se han observado diferencias estadísticamente significativas entre las subdimensiones Factores Intrínsecos, Atención Emocional y Reparación Emocional con respecto a la variable Formato de Trabajo. Quiénes puntuaron más alto fueron los Autónomos/Freelancer/Independiente (en el caso de Factores Intrínsecos y Atención Emocional) y aquellos que trabajan de ambas maneras para el caso de Reparación Emocional.

Conclusión y discusión

En esta investigación se tuvo como objetivo general analizar la relación entre la Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional en Trabajadores que residan en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Se plantearon cinco hipótesis, la primera de ellas plantea que cuanto mayor sea la Inteligencia Emocional, mayor es el nivel de Satisfacción Laboral. Esta se confirma parcialmente, debido a que, en relación a los resultados encontrados, se halló una correlación significativa entre: Factores Intrínsecos con Claridad emocional y Reparación emocional, además de Factores Extrínsecos con las dos subdimensiones de IE mencionadas anteriormente, y también con Atención Emocional (ver tabla IV).

Este resultado podría estar vinculado a diferentes investigaciones debido a que son variables que se implican mutuamente (Pujol-Cols y Dabos, 2018) en el ámbito y contexto del trabajo, en donde encuentran un punto de relación, tal cómo se observó en la muestra. Esto se debe a una correlación positiva entre las subdimensiones de las variables ya mencionadas, lo que permitiría confirmar parcialmente la hipótesis de que a mayores niveles de Satisfacción Laboral, mayores niveles de Inteligencia Emocional, y viceversa.

Con relación a la segunda hipótesis, se planteó que las personas de Sexo Femenino tienen mayores niveles de Inteligencia Emocional que las personas de Sexo Masculino. Dicha hipótesis se rechaza debido a que no se halló diferencia estadísticamente significativa entre Sexo y 2 de las 3 subdimensiones de la Inteligencia Emocional. A excepción de Reparación Emocional, en donde sí se halló una diferencia estadísticamente significativa que señala que los hombres han tenido puntuaciones más elevadas que las mujeres, lo cual confirma la tercera hipótesis de la investigación, es decir, los hombres tienen niveles más altos de Reparación Emocional que las mujeres (ver tabla 6). Este resultado va de la mano con lo hallado en la investigación previa de Perez-Perez y Castejón (2005), en donde se adjudicó la

diferencia a que las mujeres prestan más atención a sus emociones, mientras que los hombres procuran estar más regulados una vez que ya hubo un conflicto, en donde interviene fundamentalmente la Reparación Emocional.

Por otra parte, en relación con la cuarta hipótesis planteada en la investigación, la cual plantea que, a mayor Edad, mayores niveles de Inteligencia Emocional, puede decirse que ésta se confirma parcialmente. En este caso, se halló que existe correlación estadísticamente significativa entre Edad y Atención Emocional, siendo ésta de tipo inversa y débil. Esto último indica que, a mayor edad menor atención a las emociones y viceversa. Los resultados que se han observado podrían tener algún tipo de vinculación con una especie de tendencia actual de la población joven a acudir más regularmente a psicoterapia respecto de las personas de más Edad, lo cual llevaría a dichos individuos a contar con más cantidad de herramientas para percibir, identificar y diferenciar sus emociones. Sería interesante indagar en la relación que guardan los resultados con la psicoterapia. Además, estos resultados están en línea con otros anteriores en donde se halló que la Edad y la Atención Emocional correlacionaban de la misma manera. Las autoras encontraron que los jóvenes adultos eran el grupo de comparación con niveles más altos de Atención Emocional (Martínez-Marín y Martínez Martínez, 2021). De distinta manera, y en línea con la hipótesis planteada en esta investigación, la dimensión Reparación Emocional correlaciona positiva y moderadamente con Edad, tal como se esperaba. Se halló en los resultados entonces que a mayor edad, mayor Reparación Emocional, lo que podría señalar una consecuente suma de herramientas a lo largo del ciclo vital ligadas al reparo emocional y la recompostura de las emociones, además de estar en consonancia con lo planteado en investigaciones anteriores como la de Sanmartín López (2018) con una población adolescente, en donde se hallaron resultados similares. (ver tabla V).

En cuanto a la última hipótesis, la cual plantea que las personas que tienen un Formato de trabajo de tipo Autónomas/Freelancer/Independiente tendrán niveles más altos de Inteligencia Emocional que aquellas que no lo tienen, puede decirse que esta se confirma parcialmente debido a que se observaron diferencias estadísticamente significativas entre 2 subdimensiones (Atención Emocional y Reparación Emocional) con respecto a la variable Formato de Trabajo. También ocurre esto con la subdimensión Factores Intrínsecos de Satisfacción Laboral. Quiénes puntuaron más alto fueron los Autónomos/Freelancer/Independiente (en el caso de Factores Intrínsecos y Atención Emocional) y aquellos que trabajan de ambas maneras para el caso de Reparación Emocional, por lo que, en ambos casos, aquellos que tienen al menos un trabajo en esta modalidad, tienen niveles más elevados de Atención Emocional y Reparación Emocional ligados a la IE y Factores Intrínsecos ligados a la SL (Ver tabla 7). Estos resultados se encuentran en línea con los hallados en investigaciones previas, en donde las personas con Formato de trabajo autónomo/freelancer/independiente mostraban altos niveles de IE (Manosalvas et al., 2018). Además, podrían vincularse a la necesidad de reconocer emociones, prestar especial atención a ellas e involucrarse en procesos de reparación emocional para los autónomos/freelancer/independientes en relación a sus trabajos, quienes en muchas ocasiones podrían tener que hacer frente a este tipo de situaciones, ya que necesitan de una buena autogestión de sus emociones para lograr llevar adelante sus propios proyectos laborales.

En línea con lo anterior, en cuanto a las limitaciones y recomendaciones futuras derivadas de este trabajo, es importante mencionar que el contexto de administración virtual puede actuar como una limitación de la investigación.

Además, el tamaño de la muestra y la recolección de datos mediante el muestreo no probabilístico dificultan la generalización de los resultados. Sería interesante poder replicar el estudio con una muestra más numerosa, en diferentes zonas geográficas. En esa misma

continuidad, se puede destacar que la mayoría de la muestra estuvo compuesta por mujeres (N= 90, Porcentaje= 60,4), lo cual también puede interferir con los resultados de la investigación.

Para concluir, al ser una investigación transversal no se pudieron evaluar los constructos a lo largo del tiempo, lo que limita un tanto los datos obtenidos. Sería enriquecedor contrastar los resultados aquí hallados con otros que provengan de estudios longitudinales.

Se recomienda entonces, a partir de lo investigado, continuar estudiando y replicando la investigación a una mayor cantidad de población en diferentes locaciones.

Referencias Bibliográficas

- Adams, S., Kuebli, J., Boyle, P. A., & Fivush, R. (1995). Gender differences in parent–child conversations about past emotions: A longitudinal investigation. *Sex Roles*, 33, 309-323.
- Elfenbein, H. A., & MacCann, C. (2017). A closer look at ability emotional intelligence (EI): What are its component parts, and how do they relate to each other?. *Social and Personality Psychology Compass*, 11(7), e12324. <https://doi.org/10.1111/spc3.12324>
- Fernández Berrocal, P., y Extremera Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la Educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Fernández-Berrocal, P., Ruiz-Aranda, D., Salguero, J. M., Palomera, R. M., & Extremera-Pacheco, N. (2018). The Relationship of Botín Foundation's Emotional Intelligence Test (TIEFBA) with Personal and Scholar Adjustment of Spanish Adolescents. *Revista de Psicodidáctica*, 23(1), 1-8. www.elsevier.es/psi
- Fivush, R., Brotman, M. A., Buckner, J. P., & Goodman, S. H. (2000). Gender differences in parent– child emotion narratives. *Sex Roles*, 42, 233-253.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación (6ta Edición)*. McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Judge, T. A., Hulin, C. L. & Dalal, R. S. (2012). Job satisfaction and job affect. En W. E. Kozlowski (Ed.). *The Oxford handbook of organizational psychology: Vol. 1* (pp.

- 496-525). Oxford University Press. <http://timothy-judge.com/Judge,%20Hulin,%20&%20Dalal--FINAL.pdf>
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D. y Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374. <http://dx.doi.org/10.1037/apl0000181>
- Kaiser, T., Hennecke, M., & Luhmann, M. (2020). The interplay of domain—and life satisfaction in predicting life events. *PLoS ONE*, 15(9).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0238992>
- Lopez, J. (2022). Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral: Una revisión sistemática [Tesis de Grado, Universidad Europea Valencia]. Repositorio Institucional Titula. <https://titula.universidadeuropea.com/handle/20.500.12880/4126>
- MacCann, C., Jiang, Y., Brown, L. E., Double, K. S., Bucich, M., & Minbashian, A. (2020). Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 146(2) (pp. 150-186).
<http://dx.doi.org/10.1037/bul0000219.supp>
- Manosalvas Vaca, L. O., Chávez Brito, G. A., Guevara Rueda, D. Y., y Manosalvas Vaca, C. A. (2018). Influencia de las emociones en las habilidades emprendedoras de los propietarios de servicios turísticos de la ciudad de Puyo. *Killkana Sociales*, 2(3), 87-94.
- Martínez-Marín, M.D. y Martínez Martínez, C. (2021). ¿Cómo evoluciona la inteligencia emocional con la edad en hombres y mujeres? En J.L. Soler Nages, J. J. Pedrosa Laplana, A. Royo Montané, R. Sánchez Sánchez, V. Sierra Sánchez (Coord.). *Inteligencia Emocional y Bienestar IV. Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones* (1ra ed. Vol. 1, pp. 309-314).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8166505>

- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
[https://doi.org/10.1016/S0160-2896\(99\)00016-1](https://doi.org/10.1016/S0160-2896(99)00016-1)
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Cherkasskiy, L. (2011). Emotional intelligence. In R. J. Sternberg & S. B. Kaufman (Eds.), *The Cambridge handbook of intelligence* (pp. 528–549). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511977244.027>
- Molero López- Barajas, D., y Pantoja Vallejo, A. (2015). Diferencias de Género en Inteligencia Emocional percibida en docentes de infantil y primaria. En AIDIPE (Ed.), *Investigar con y para la sociedad* (pp. 369-378). Bubok.
- Omar, A. (2010). Las organizaciones positivas. En A. Castro Solano (Comp.), *Fundamentos de Psicología Positiva* (pp. 137-182). Buenos Aires: Paidós.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pérez Bilbao, J. y Fidalgo Vega, M. (1995). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_394.pdf/3b9fdb86-1f26-475a-84e2-c7af79096a9b
- Pérez-Pérez, N., y Castejón, J. L. (2005). Diferencias en el perfil de Inteligencia Emocional en estudiantes universitarios de distinta titulación. *Psicología social y problemas sociales*, 1, 197-204.
- Pujol-Cols, L.J. y Dabos, G.E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

- Rubio, M. J. y Varas, J. (2004). *El análisis de la realidad en la intervención social: métodos y técnicas de investigación*. CCS.
- Salovey, P- y Grewal, D. (2005). The Science of Emotional Intelligence. *Current Directions in Psychological Science*, 14(6), 281-285.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.385.2439&rep=rep1&type=pdf>
- 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 & health* (pp. 125-151). American Psychological Association.
- Sanmartín López, R., González Maciá, C., y Vicent Juan, M. (2018). Inteligencia emocional en alumnado de formación profesional. Diferencias en función del curso, del género y de la edad. *Educación*, 54(1), 229-245.
- Tsaousis, I., Nikolaou, I., Serdaris, N. y Judge, T. A. (2007). Do the core self-evaluations moderate the relationship between subjective well-being and physical and psychological health?. *Personality and Individual Differences*, 42(8), 1441-1452.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2006.10.025>
- Warr, P. (1999). Well-being and the workplace. En: D. Kahneman, E. Diener y N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 392–412). New York: Russell Sage Foundation.
- Warr, P., Cook, J. & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

Zafra, E. L., Martos, M. P., & Martos, P. B. (2014). Adaptación y validación al español del EQ-i en universitarios. *Boletín de Psicología*, 110, 21-36.

<https://www.uv.es/seoane/boletin/boletin.html>

Anexos

Anexo I. Cuestionario de variables Sociodemográficas

Edad (en años): ...

Sexo:

- Masculino
- Femenino
- Otro

Nivel educativo alcanzado:

- Primario incompleto
- Primario completo
- Secundario incompleto
- Secundario completo
- Terciario incompleto
- Terciario completo
- Universitario incompleto
- Universitario completo
- Posgrado incompleto
- Posgrado completo

Cantidad de horas trabajadas por semana:

- Menos de 40 horas
- 40 horas o más

Jornada laboral:

- Horario diurno comercial (7 a.m. – 8 p.m.)
- Horario nocturno (9 p.m. – 6 a.m.)

Turnos de Trabajo:

- Fijos
- Rotativos

Modalidad de Trabajo:

- Totalmente presencial
- Totalmente remota/a distancia
- Modalidad mixta/híbrida

Lugar de residencia:

- AMBA
- Otro

Formato de Trabajo:

- En relación de dependencia
- Autónomo/Freelancer/Independiente
- Trabajo de ambas maneras

¿Te encontrás actualmente con algún diagnóstico de trastorno psicológico?

- Sí
- No

Anexo II. Escala General de Satisfacción [Overall Job Satisfaction]

Las siguientes afirmaciones se vinculan con tu ambiente de trabajo. A continuación, se te presentarán una serie de consignas, y luego las opciones de respuesta entre las cuales deberás elegir la que más se ajuste a tu punto de vista.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
--	------------------	--------------	----------------------------	-------------------------------	--------------------------	------------	----------------

Condiciones físicas del trabajo							
Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
Tus compañeros de trabajo							
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
Tu superior inmediato							
Responsabilidad que se te ha asignado							
Tu salario							
La posibilidad de utilizar tus capacidades							
Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
Tus posibilidades de promocionar							
El modo en que tu empresa está gestionada							
La atención que se presta a las sugerencias que haces							
Tu horario de trabajo							
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
Tu estabilidad en el empleo							

Anexo III. Escala de Inteligencia Emocional [TMMS-24]

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

Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas.

	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Presto mucha atención a los sentimientos					
Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
A menudo pienso en mis sentimientos.					
Presto mucha atención a cómo me siento.					
Tengo claros mis sentimientos.					

Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
Casi siempre sé cómo me siento.					
Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
Siempre puedo decir cómo me siento.					
A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					