

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y RELACIONES HUMANAS



**“SATISFACCIÓN LABORAL: ESTUDIO DE SU
RELACIÓN CON VARIABLES DIRECTAS Y
MEDIADORAS”**

Tesista: Maia M. Ivanoff

Tutor de Tesis: Dr. Sebastián Gabini

Título a obtener: Lic. en Psicología

Nº de Legajo: B00026533

Agradecimientos

A mi familia, por acompañarme e incentivarme a cumplir mis objetivos con tanto amor, cariño y confianza.

A mi pareja, por brindarme su apoyo incondicional y alentarme siempre a no bajar los brazos.

A mis compañeras de estudio y amigas, quienes han sido un sostén tanto en lo académico como en lo emocional.

A mi tutor, por enseñarme y guiarme en este proceso.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo conocer los efectos de la personalidad al introducirla como posible variable mediadora en la relación entre la Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional. Para la recolección de datos se tomaron 70 trabajadores (26 varones y 44 mujeres) de la Ciudad de Formosa, que se desempeñan en distintos ámbitos y oficios, para obtener una muestra lo suficientemente representativa. A cada participante se le administró una serie de cuestionarios para evaluar cada uno de los constructos: Satisfacción Laboral (Omar & Salessi, 2016); Inteligencia Emocional (Omar, et al., 2014) y Personalidad (Omar, 1988), en el cual se evaluaron los niveles de extraversión y neurotismo. Los dos primeros fueron valorados según una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta; mientras que las dimensiones de la personalidad fueron valoradas con el formato clásico de opción forzada. Los resultados obtenidos demuestran la existencia de una relación significativa entre la Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional de los trabajadores de la Ciudad de Formosa. Sin embargo, no se ha podido verificar el papel mediador de las dimensiones de extraversión y neurotismo al introducirlas en esta relación. No obstante, se pretende generar una apertura hacia nuevos estudios de segunda generación que aborden la influencia de la IE en la SL, introduciendo como variable mediadora a la personalidad. Se discuten los resultados y se analizan las fortalezas y limitaciones de la investigación.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Inteligencia Emocional, Personalidad.

Índice

Agradecimientos	2
Resumen.....	3
1. Introducción	7
1.1 Problema de Investigación	8
1.2 Objetivos	9
1.2.1 Objetivo general	9
1.2.2 Objetivos específicos.....	9
1.3 Hipótesis.....	9
1.3.1 Hipótesis 1:.....	9
1.3.2 Hipótesis 2:.....	9
2. Estado del arte	9
3. Marco teórico	14
3.1 Capítulo I: Satisfacción Laboral.....	14
3.2 Capítulo II: Inteligencia Emocional	20
3.3 Capítulo III: Personalidad	26
4. Marco metodológico	34
4.1 Tipo de estudio	34
4.2 Participantes	34
4.2.1 Población.....	34
4.2.2 Muestra.....	34
4.2.3 Unidad de análisis	34
4.3 Variables	34
4.3.1 Variable dependiente.....	34
4.3.2 Variable independiente.....	34
4.3.3 Variable mediadora	34
4.3.4 Conceptualización de variables	34
4.3.5 Operacionalidad de las variables.....	35
4.4 Instrumentos.....	35
4.5 Técnicas.....	35
4.6 Procedimiento	36
4.7 Consideraciones éticas	36
5. Resultados y análisis de los datos	37

6. Discusión y Conclusión.....	43
Referencias.....	48
Anexos.....	50

1. Introducción

La Satisfacción Laboral (SL) es un constructo que ha despertado el interés de múltiples investigaciones contemporáneas en Psicología Organizacional, debido a su relevancia en ámbitos de trabajo. El factor humano se ha constituido como el activo más importante dentro de las organizaciones, por tanto, la SL se ubica como una pieza clave para garantizar la efectividad y el éxito de una empresa, ya que aumenta el bienestar y el desarrollo de un clima organizacional favorable, viéndose reflejado en el rendimiento y productividad de los trabajadores.

Por este motivo, se han estudiado distintas variables que pudieran funcionar como predictoras de la SL, dentro de las cuales se encuentra la Inteligencia Emocional (IE). No obstante, en la actualidad surge la necesidad de llevar a cabo investigaciones de segunda generación. Es decir, ya no basta con el análisis de la relación directa entre dos variables, sino que es necesario orientar los estudios a la identificación de terceras variables que medien o moderen el comportamiento de otras. (Salessi & Omar, 2017)

Sin embargo, la bibliografía actual acerca de los efectos de variables mediadoras en la relación entre la SL y la IE, es sumamente escasa. Si bien existen estudios que plantean la importancia de introducir un mayor nivel de complejidad en futuras investigaciones relacionadas con esta temática, sigue tratándose de un área poco estudiada. Además, la mayoría de las investigaciones se han desarrollado con muestras de sujetos de países europeos, norteamericanos o asiáticos, con realidades socioculturales muy diferentes a la de Argentina. (Salessi, 2016)

Así, se plantea la necesidad de estudiar el potencial predictivo de la IE sobre la SL, e indagar si ciertas variables pueden mediar/moderar/modificar esta relación. Cabe destacar que aquellas investigaciones que han abordado esta interacción recalcan las

limitaciones de sus estudios, haciendo referencia a que son necesarias futuras investigaciones que puedan valerse de métodos probabilísticos para una mejor representación de, por ejemplo, las diversas profesiones y oficios. (Salessi & Omar, 2017).

Dentro de las variables que pudiesen funcionar como mediadoras, se menciona a la personalidad, la cual desde el punto de vista organizacional se considera como las formas en que el individuo reacciona y se relaciona con los demás (Robbins & Judge, 2009). Teniendo en cuenta que la personalidad determina la forma en que el sujeto se relaciona con el medio, se considera de relevancia en ámbitos laborales.

Surge entonces la necesidad de conocer la relación entre las variables mencionadas a partir de la introducción de una variable mediadora. A partir de esto, se plantea el siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la SL y la IE, al introducir la personalidad?

En base a lo antedicho, se plantea que la relevancia de la investigación está otorgada por la intención de arrojar luz sobre una temática que presenta carencias en su abordaje, teniendo como propósito brindar aportes y construir nuevos conocimientos a través de la verificación empírica; siendo necesaria para ampliar los conocimientos en el área de la Psicología Laboral y Organizacional.

1.1 Problema de Investigación

¿Cuáles son los efectos de la Personalidad al introducirla en la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Conocer los efectos de la personalidad al introducirla en la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores.

1.2.2 Objetivos específicos

- Reconocer el nivel de Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional de los trabajadores de la Ciudad de Formosa.
- Establecer la relación entre la Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional de los trabajadores de la Ciudad de Formosa.
- Identificar los efectos de la personalidad al introducirla en la relación entre la SL y la IE.

1.3 Hipótesis

1.3.1 Hipótesis 1: Existe una relación positiva entre la Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional de los trabajadores de la Ciudad de Formosa.

1.3.2 Hipótesis 2: La Personalidad desempeña el papel de variable mediadora al introducirla en la relación entre Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional.

2. Estado del arte

En primer lugar, se puede mencionar la investigación “Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización: Una Revisión de Estudios”, realizada por Andrea Camila De La Cruz Portilla en Santiago de Cali (De La Cruz Portilla, 2019). La misma tuvo como propósito determinar si la inteligencia emocional influye sobre la satisfacción laboral en la organización a partir de la recolección y posterior interpretación de diferentes documentos como: trabajos de grado

y posgrado, artículos, y libros. El tipo de investigación fue descriptivo, el método utilizado fue el inductivo, de enfoque cualitativo.

Respecto a las fuentes, se emplearon documentos científicos e investigaciones relacionados con el objeto de estudio. Los resultados demostraron que, con base a la literatura revisada, existía una influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral.

De forma similar, la investigación “Relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del servicio público”, llevada a cabo por Liseth B. Condori Choque en Buenos Aires, plantea como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en trabajadores de servicios públicos de la AMBA. (Condori Choque, 2017). El estudio se realizó desde un diseño correccional-transversal con una orientación metodológica cuantitativa. Se seleccionó una muestra intencional no probabilística de cuarenta trabajadores de cada área (120 sujetos). Las encuestas fueron enviadas como hipervínculo web por mail.

La investigación se llevó a cabo a partir de la participación voluntaria, de forma anónima. Se empleó un Cuestionario Socio-demográfico que consignó variables como sexo, edad, nivel de estudios, sector de ocupación y antigüedad. Los resultados indicaron que, a mayores niveles de inteligencia emocional, mayores serán los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de servicios públicos del AMBA.

Otra investigación, realizada en España en 2018 “Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles” (Moral Jiménez & Ganzo Salamanca, 2018), ha tenido como principal objetivo comprobar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción percibida en la vida laboral. En el estudio han participado profesionales de diversos ámbitos asistenciales, del sector servicios y

manipulativos con diferentes niveles de formación y un rango muy amplio de niveles de experiencia laboral. De esta forma, el mismo cuenta con pocos precedentes en el campo de investigación.

Para este estudio se contó con 192 participantes con experiencia laboral de al menos un año, en edades comprendidas entre 18 y 65 años y provenientes de distintas localizaciones de España, los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, intencional u opinático. Se los dividió según la edad de cada sujeto, los años de experiencia laboral acreditada, el nivel de estudios superado por los participantes y el ámbito profesional.

Para la medida de la IE se ha utilizado la medida de autoinforme EQ-i (Bar-On, 1997) en su versión abreviada (Bar-On, 2002) y la adaptación de esta al castellano por López-Zafra, Pulido y Berrios. El EQ-i es considerado el instrumento más práctico para medir IE por su facultad de predecirla de manera más comprehensiva. Los ítems se puntúan en una escala tipo Likert con 5 alternativas de respuesta, en donde 1 equivale a “Totalmente en desacuerdo” y 5 a “Totalmente de acuerdo”, de manera que puntuaciones altas significarían conductas emocionalmente inteligentes. Por otra parte, para medir la satisfacción laboral se contó con el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, versión reducida de su test original, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 de los mismos autores.

El principal hallazgo ha sido confirmar que el ámbito de dedicación profesional tiene implicaciones tanto a nivel de inteligencia emocional de los trabajadores como, a su vez, en la satisfacción con el trabajo. Otras variables, como los años de experiencia en el trabajo, no parecen tener influencia, al menos por sí mismas, en la satisfacción profesional percibida por los trabajadores. Así pues, los resultados corroboran en parte

los de estudios previos en los que se constata la relación entre IE y satisfacción laboral. No obstante, las correlaciones no son tan potentes como cabría esperar.

El estudio “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa” realizado en 2021 en Perú (Abarca Arias, et al., 2021) tuvo como objetivo describir la relación existente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional. Se realizó a partir de un estudio cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, en 51 enfermeras del Hospital Regional “Julio Pinto Manrique” de la Policía Nacional del Perú-Arequipa. Mediante encuesta, se aplicó la “Escala Trait Meta Mood Scale TMMS-24” y la “Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction) NTP 394”. La información se analizó mediante frecuencias absolutas y porcentajes. Para el análisis bivariado se utilizó la prueba Chi cuadrado al cumplirse con el requisito de normalidad.

En cuanto a los resultados, de las enfermeras estudiadas, 64,29 % con satisfacción laboral moderada presentaron inteligencia emocional adecuada; 12,50 % enfermeras insatisfechas en nivel moderado presentaron poca inteligencia emocional; 58,34 % de enfermeras civiles con satisfacción laboral moderada presentaron inteligencia emocional adecuada y 40 % con indiferente satisfacción laboral presentaron poca inteligencia emocional.

En las enfermeras estudiadas (con grado y civiles) se encontró una adecuada inteligencia emocional y moderada satisfacción laboral, con una relación significativa entre estas variables, pudiendo verificarse un adecuado manejo de emociones propias y las de los demás cuando la satisfacción laboral en las enfermeras era mejor.

Por otro lado, se puede mencionar el estudio: “Satisfacción laboral: un estudio de sus potenciales predictores en una muestra de trabajadores santafesinos”, realizado

por Solana Salessi; el cual tuvo como propósito contribuir a una mejor comprensión del interjuego entre variables personales, disposicionales y contextuales. (Salessi, 2016). El objetivo general fue verificar empíricamente si variables sociodemográficas (sexo, edad, escolaridad, cargo, antigüedad) y disposicionales (capital psicológico, estrategias de manifestación emocional, personalidad, cinismo organizacional, inteligencia emocional) desempeñan el rol de predictores de la satisfacción laboral, en una muestra por disponibilidad de trabajadores santafesinos.

La recolección de los datos se efectuó en el seno de aquellas organizaciones que dieron su aval para participar en la investigación y con los empleados que aceptaron voluntariamente formar parte del estudio. Se informó a los participantes de los objetivos de la investigación, garantizándoles el anonimato y la confidencialidad frente a la información brindada.

En cuanto a los resultados preliminares, se plantearon situaciones hipotéticas que valoren la conducta de los sujetos en relación a la experiencia de emociones positivas (alegría, sorpresa), y las emociones negativas (enojo, miedo). En ambos casos, el objetivo fue diseñar escenarios que permitan evaluar la manifestación emocional en función del tipo de interlocutor (superior, compañero, cliente). Así, el propósito fue que la investigación logre brindar mayor claridad sobre la dirección y el tipo de relaciones existentes entre las variables en estudio a nivel organizacional, contribuyendo asimismo a un mejor conocimiento de los predictores de la satisfacción laboral.

Desde esta misma línea, la investigación “Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales”, realizada por Solana Salessi y Alicia Omar, verificó un modelo explicativo de la satisfacción laboral basado en la relación de algunas variables disposicionales. (Salessi & Omar, 2017). Se planteó un modelo de

mediación múltiple moderada, que fue analizado en una muestra multiocupacional no probabilística de 575 trabajadores argentinos.

En cuanto a los resultados, se comprobó que el efecto indirecto positivo del capital psicológico y de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral es amplificado por la extraversión y atenuado por el neuroticismo; en contraste, el efecto indirecto negativo del cinismo organizacional se encuentra fortalecido por el descontrol emocional y amortiguado por la extraversión. La recolección de los datos se llevó a cabo en las organizaciones que aceptaron participar en la investigación. La participación de los trabajadores fue voluntaria, anónima y confidencial. Luego de la verificación empírica, se expone la importancia de introducir en las investigaciones de Psicología Organizacional, estudios orientados a identificar terceras variables que medien o moderen el comportamiento de otras, explicando de una manera más compleja la intensidad y dirección de las vinculaciones subyacentes.

A partir de la revisión de antecedentes, se puede observar que existen diversos estudios centrados en la relación de la Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional; sin embargo, las investigaciones que estudien los posibles efectos de una variable mediadora al introducirla en esta relación son escasos. Por ello, el presente trabajo tendrá como desafío indagar acerca de una temática que ha sido poco abordada.

3. Marco teórico

3.1 Capítulo I: Satisfacción Laboral

Definiciones de SL:

Dentro del estudio del Comportamiento Organizacional, la Satisfacción Laboral (SL) es considerada una variable dependiente o de resultado, ya que para explicarla o predecirla

es necesario tener en cuenta que la misma se ve afectada por otros factores. Para Robbins, la SL se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. Más que de un comportamiento, se trata de una actitud. (Robbins & Judge, 2009)

Robbins indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el empleo son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, supervisión, colegas que apoyen, oportunidades de avanzar y el ajuste personalidad - puesto. No obstante, disfrutar del trabajo en sí suele ser la faceta que se relaciona con mayor intensidad con niveles elevados de satisfacción laboral.

Por otro lado, Alvarez Flores plantea que no existe una definición aceptada por todos los autores sobre satisfacción laboral. Las definiciones de SL se pueden integrar en dos partes: la primera refiere a un estado emocional, sentimiento o respuesta afectiva; y la segunda, considera la satisfacción laboral como emotiva y actitudinal (Alvarez Flores, 2007). Así, podemos hablar de la satisfacción laboral como un estado o respuesta emocional o afectivo o bien, considerar que va más allá de las emociones, enfatizando el papel de las actitudes del/la trabajador/a.

Siguiendo esta línea de argumentación, Peiró postula que diversos autores definen la SL como un estado emocional o conjunto de sentimientos o respuestas afectivas. Dentro de estas definiciones, se puede citar a Locke (1976), que la caracteriza como *“un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”*; Smith, Kendall y Hullin (1996) la conceptualizan como *“conjunto de sentimientos y respuestas afectivas, referidas a facetas específicas de la situación laboral”*; Prince y Mueller (1986) la definen como *“una orientación afectiva positiva hacia el empleo”*; y Muchinsky (1933) indica que la satisfacción laboral es *“una respuesta emocional o afectiva hacia el trabajo. Sin*

embargo, los términos respuesta afectiva o respuesta emocional no deberían usarse como sinónimo”. (Peiro, 1995)

Un segundo grupo de autores consideran que la satisfacción laboral va más allá de las emociones, y de ahí la importancia que tienen en las conductas laborales. Estos conciben la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo. De esta forma, el estudio de la SL se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral. (Peiro, 1995)

Harpaz (1983) concluye que ésta, como otras actitudes, está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales; los cuales pueden variar en consistencia y magnitud, siendo obtenidos desde diferentes fuentes y cumpliendo distintas funciones para el individuo. De forma similar, Peiró (1984) distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultante de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. La SL se trataría de una “actitud general” resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y la organización. (Peiro, 1995).

Caballero (2002) explica a la satisfacción en el trabajo como una actitud, que se entiende, básicamente de la motivación para laborar, referida a las disposiciones de actitudes frente al área donde se desempeña profesionalmente, es decir, a la clase y elección de conducta, así como a su fuerza y grado de intensidad, mientras que la satisfacción se centra en lo que siente la persona en el sentido afectivo, frente al trabajo y a las causas posibles que son procedentes de él. Caballero señala que la satisfacción en el trabajo es el deseo de trabajar de cualquier individuo, adecuando sus formas de conducta según requiere el trabajo, redirigiendo su energía para beneficio de la empresa,

cuando el individuo se siente parte de la empresa, siente la satisfacción del trabajo.
(Alvarez Chavez, 2018)

Modelos de SL:

A partir de las definiciones mencionadas anteriormente, existen distintos modelos que intentan explicar la dinámica de los trabajadores con las organizaciones. Las mismas se pueden clasificar en Teorías centradas en el contenido y Teorías centradas en el proceso: (Castillo Inostroza & Cifuentes Martínez, 2016).

Las primeras están centradas en el análisis de que variables influyen sobre la conducta. Tratan temas como: promoción, salario, recompensas no económicas, seguridad, relaciones interpersonales, entre otras. Por lo tanto, estas teorías estudian lo que motiva a los individuos, en sus intereses y necesidades.

Dentro de las más destacadas encontramos la teoría de Maslow (1943) quien afirma que los seres humanos tenemos una escala de necesidades que debemos cubrir, representada por una pirámide de jerarquías, distinguiendo necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de reconocimiento, necesidades de autorrealización y sociales; siendo el objetivo satisfacerlas, el ser humano encuentra la motivación necesaria para establecer las bases de su comportamiento para conseguirlo.

Otro postulado que se ubica dentro de este grupo es la teoría de Los Tres Factores de McClelland, quien centra su atención en tres tipos de motivación: afiliación o pertenencia, que refiere al interés por tener un buen desempeño en una organización y comprometiéndose afectivamente con ella; poder o mando, que es la disposición a dirigir a otros miembros de la organización y crecer jerárquicamente; y el logro, que destaca a aquellas personas que tienen el gran objetivo de conseguir el éxito en sus vidas.

También podemos destacar la teoría X e Y de McGregor (1960). La Teoría X presupone que los seres humanos son perezosos, tendiendo a eludir las responsabilidades, y por tanto deben ser estimulados a través del castigo; mientras que la Teoría Y supone que lo natural es el esfuerzo en el trabajo, y por tanto los seres humanos tienden a buscar responsabilidades. La teoría Y se basa en autocontrol y autogobierno, en tanto dan a los empleados un grado de libertad para dirigir sus propias actividades, para asumir responsabilidades y para satisfacer sus necesidades egoístas. Fuerzan la «dirección por objetivos», en contraste con la «dirección mediante el control» que se plantea en la teoría X. Bajo condiciones adecuadas, la dirección participativa y consultiva proporciona a las personas apoyo para que dirijan sus energías creativas hacia los objetivos empresariales, les da voz en las decisiones que les afectan y ofrece oportunidades significativas para la satisfacción de las necesidades sociales y egoístas.

Así mismo, se puede mencionar a Alderfer y su modelo jerárquico ERC, también denominado teoría de la motivación ERC (1969), la cual se plantea como una reformulación de la teoría de la pirámide de necesidades propuestas, acuñada por Maslow. Surge en la década de los 60' y está basada en evidencia empírica. Una de las diferencias principales que este modelo presenta en comparación a la teoría de la pirámide es que condensa los cinco niveles originales en tres, planteando las necesidades de Existencia, Relación y Crecimiento. Ahora bien, estas necesidades también presentan un nivel jerárquico: la necesidad de existencia es el nivel prioritario, homólogo a las necesidades fisiológicas y de seguridad planteadas por Maslow; la necesidad de relación, que se corresponde a la afiliación; y finalmente, las necesidades de crecimiento que están relacionadas con el deseo de la persona por prosperar como individuo, siendo homóloga al reconocimiento y autorealización planteado por Maslow.

Otra diferencia es que, en este modelo, las necesidades se pueden satisfacer de forma simultánea.

Por último, la teoría bifactorial de Herzberg (1966), plantea dos grandes aspectos que son relevantes para el estudio de la SL. Estos son: los aspectos extrínsecos (o higiénicos) y los aspectos intrínsecos (o motivadores). Los primeros refieren a aquellas cuestiones que exceden a los trabajadores, como ser cuestiones propias de la dinámica institucional o características personales; y los segundos refieren a aspectos que se encuentran bajo la responsabilidad del individuo como ser logros o responsabilidades, relacionados con sentimientos y necesidades de autorrealización. (Gabini, 2018)

Dentro del segundo grupo se encuentran aquellas teorías que tratan de explicar cómo se produce la conducta motivada, es decir, en todos aquellos factores que pueden potenciar y estimular la motivación de los trabajadores. Entre las variables que investigan se encuentran las expectativas, la elección, la comparación social y las metas, entre otras.

La teoría de las expectativas de Vroom (1962) propone que la motivación es producto del valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan. Así, se identifican siete aspectos relativos a la SL: compensación, supervisión, colegas, ambiente laboral, contenido del trabajo, promoción y la identidad de la organización (Gabini, 2018).

Por otro lado, la Teoría de las expectativas de Adams (1965) intenta explicar cómo la percepción de tarifas o distribuciones justas o injustas influyen en los vínculos entre las personas, particularmente en el ámbito laboral. Esta percepción tiene una gran influencia en la motivación de los individuos; o bien, en la desmotivación. Adams plantea que las personas tienden a compararse con los demás, por tanto, si el resultado

de esta comparación es concebido como justo, hay una influencia positiva en la motivación. Sin embargo, si se considera que esta retribución es injusta, se genera un incremento en la desmotivación.

Finalmente, Locke (1968) con la Teoría de las metas o finalidad plantea que el individuo es capaz de establecer metas y dirigir su comportamiento para conseguirlas, movilizándolo el esfuerzo, conduciendo la atención y estimulando la persistencia y el desarrollo de estrategias. En otras palabras, se considera que el establecimiento de objetivos supone una motivación que determina el esfuerzo laboral, ya que aumenta el nivel de ejecución de las tareas en pos de lograr esos objetivos. Así, la satisfacción laboral de los individuos estará dada por el grado de consecución de los objetivos propuestos.

3.2 Capítulo II: Inteligencia Emocional

Este concepto parte de la premisa de que las personas no solo cuentan con una amplia gama de capacidades intelectuales, sino que también tienen un gran número de habilidades emocionales. Comienza a adquirir relevancia a partir de que estudios descubrieran la poca relación existente entre el CI y el éxito laboral, corroborando que aquellos que fracasaban tenían un bajo nivel de IE, entendiendo así la importancia de las competencias emocionales.

Actualmente, el mundo empresarial tiene en claro que las empresas necesitan gerentes que sepan estimular, generar confianza y motivar a sus empleados, siendo los encargados de crear ambientes de trabajo favorables; y esas habilidades solo se logran con un gran manejo de las competencias emocionales. Goleman plantea que lo importante a la hora de obtener un rendimiento superior en los puestos de dirección y en

los líderes de las grandes empresas, no es sólo el currículo y el CI, sino también la manera en que se relacionan consigo mismos y con los demás. (Goleman, 1998).

Ahora bien, existen concepciones contrapuestas de la Inteligencia Emocional. Una más amplia, que considera la inteligencia emocional como una combinación de atributos estrechamente relacionados con la personalidad, distinta del CI, pero relacionada con competencias ligadas al logro académico y profesional; y otra más restrictiva en la que se considera como la capacidad para percibir y entender información emocional. Así, una considera la IE como una habilidad y otra como un rasgo de personalidad (Pérez Pérez & Castejón, 2001). Para desarrollar las distintas acepciones de IE, se pueden citar a los autores que han tenido más relevancia e interés en el campo de la investigación: Bar-ón, Mayer y Salovey (Modelo de habilidad) y Goleman (Modelo de competencia).

La primera teoría es la de Bar-ón (1988), quien concibe a la IE como *“la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que estas trabajen para nosotros y no en contra, lo que nos ayuda a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida”*. Otra definición otorgada por el autor es: *“conjunto de competencias, herramientas y comportamientos emocionales y sociales, que determinan cómo de bien percibimos, entendemos y controlamos nuestras emociones, las nos ayudan a entender cómo se sienten los demás y cómo relacionarnos con ellos, además de hacer frente a obligaciones, desafíos y presiones diarias”*. (Ugarriza, p. 131, 2001)

En su tesis doctoral, introdujo el término “coeficiente emocional” (EQ), como un análogo de coeficiente intelectual (IQ). Su modelo de EQ, diseñado para evaluar y estudiar competencias emocionales y sociales, se sostiene sobre cinco habilidades sociales y emocionales principales (Danvila Del Valle & Sastre Castillo, 2010), las cuales son:

- 1) Componente Intrapersonal (CIA): Está compuesto por la Comprensión Emocional de uno mismo (CM), Asertividad (AS), Autoconcepto (AC), Autorealización (AR) e Independencia (IN).
- 2) Componente Interpersonal (CIE): Compuesto por Empatía (EM), Relaciones Interpersonales (RI) y Responsabilidad Social (RS).
- 3) Componente de Adaptabilidad (CAD): Incluye Solución de Problemas (SP), Prueba de Realidad (PR) y Flexibilidad (FL).
- 4) Componente del Manejo del estrés (CME): Compuesto por Tolerancia al estrés (TE) y control de impulsos (CI).
- 5) Componente del Estado de Ánimo en General (CEAG): Formado por los factores de Felicidad (FE) y Optimismo (OP).

De esta forma, el inventario de Cociente Emocional (EQ) de Bar-On es una prueba psicométrica compuesta por diferentes ítems relacionados con los 15 factores de los 5 grupos anteriormente mencionados. A partir de estos estudios, se demostró que la inteligencia emocional afecta a diferentes ámbitos de la vida del individuo, basando su modelo en el contexto de la teoría de la personalidad. (Danvila Del Valle & Sastre Castillo, 2010)

Por otro lado. Mayer y Salovey (1997), aportan la siguiente definición: *“la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; 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”* (García, p. 145, 2003). En otras palabras, podemos decir que se trata de la capacidad de regular, entender, expresar y percibir las emociones de uno mismo y de los demás, desarrollando así un comportamiento social más adaptativo.

Este modelo concibe a la IE como un tipo de inteligencia social. Podría ser considerada entonces como ciertas habilidades adaptativas que permiten el procesamiento afectivo de la información emocional y canalización de las emociones. Para estos autores, las emociones son representaciones mentales, en tanto son respuestas organizadas a través de los límites de los subsistemas psicológicos, incluyendo el sistema cognitivo, motivacional y fisiológico (García, 2003); es decir, es información que puede y tiene que ser procesada por la mente. En relación a esto, Mayer y Salovey consideran que la IE se estructura en cuatro ramas de habilidades (Mayer & Salovey, 1997), dentro de las cuales se encuentran:

- a) *Percepción emocional*: El procesamiento de las emociones inicia con la percepción tanto de las emociones propias, como de las emociones de otros. Así, podemos decir que las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. La percepción emocional incluye la capacidad para expresar las emociones adecuadamente y de discriminar entre expresiones honestas o deshonestas; esto quiere decir que esta habilidad incluye tanto la percepción como la evaluación y expresión de las emociones.
- b) *Asimilación emocional del pensamiento*: Las emociones tienen un impacto en los procesos que se están desarrollando en la memoria. El proceso es el siguiente: las emociones entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición, priorizando el pensamiento y dirigiendo la atención a la información importante. De esta forma, las emociones facilitan el funcionamiento del sistema cognitivo, entendiendo que el estado de humor cambia la perspectiva del individuo, favoreciendo la consideración de múltiples puntos de vista.

- c) *Comprensión emocional*: Se pueden analizar y comprender las emociones si se emplea el conocimiento emocional. Se incluye a los procesos mentales de comprensión, abstracción y razonamiento sobre la información emocional. Tiene que ver con la capacidad para etiquetar emociones. En otras palabras, podemos decir que consideran las implicaciones de las emociones, desde el sentimiento a su significado; esto significa comprender las emociones para razonar sobre ellas e interpretarlas.
- d) *Regulación emocional*: Refiere a los procesos reguladores o regulación reflexiva de las emociones para promover el conocimiento emocional e intelectual. Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal para hacer posible la gestión de las emociones en las situaciones de la vida, ya que, teniendo en cuenta que las emociones son informativas, ponernos en contacto con ellas nos permitirán tener un mayor conocimiento acerca del mundo. Esta habilidad es sumamente importante para la IE, ya que refiere a ser capaces de regular las propias emociones y las de los demás, para lo cual es necesario un conocimiento profundo de las mismas. Para los procesos emocionales autoreguladores es necesario, por un lado, una predisposición positiva a involucrarse en procesos autorreguladores y por otro, el interés por desarrollar comportamientos y estrategias orientadas a manipular nuestros propios sentimientos.

Por su parte, Goleman (1998) plantea que contamos con una mente racional y una mente emocional. La mente racional incluye el pensamiento lógico y analítico, mientras que la mente emocional está compuesta por los sentimientos, impulsos y emociones. No obstante, Goleman plantea que en ocasiones ocurre un “secuestro neuronal”, que tiene lugar cuando las emociones controlan la racionalidad. Por este motivo, el autor

considera que aprender a reconocer y controlar las emociones es fundamental para obtener resultados satisfactorios en distintos ámbitos, entendiendo que los sentimientos son indispensables para la toma racional de las decisiones (Goleman, 1998).

Así, Goleman postula que contamos con dos clases de inteligencia: la inteligencia racional y la inteligencia emocional, estando nuestra vida determinada por ambos. Por tal motivo, plantea que la IE puede ser considerada incluso más importante que el IQ para alcanzar el éxito en la vida.

En su modelo de competencias, el autor postula 5 dimensiones fundamentales de la IE:

- 1) *El conocimiento de las propias emociones (Autoconciencia)*: el conocimiento de uno mismo y de los propios sentimientos es un pilar fundamental de la IE. Refiere a poder reconocer nuestros sentimientos en el momento que aparecen y ser conscientes de los mismos.
- 2) *La capacidad de controlar las emociones (Autocontrol)*: La habilidad básica que nos permite controlar nuestros propios sentimientos con el fin de expresarlos de forma apropiada, se fundamenta en la conciencia de uno mismo. Se relaciona con el comportamiento asertivo y el autoregulación emocional y capacidad de adaptación a las dinámicas sociales.
- 3) *La capacidad de motivarse uno mismo (Automotivación)*: El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para mantener la atención, motivación y la creatividad. El autocontrol emocional es fundamental para todo logro. En otras palabras, esta competencia refiere a la capacidad de orientar nuestras energías hacia una meta u objetivo, lo cual implica persistencia y evitación de la gratificación inmediata.

4) *El reconocimiento de las emociones ajenas (Empatía)*: la empatía constituye una habilidad popular fundamental. Refiere al reconocimiento de las emociones de los demás.

5) *El control de las relaciones (Habilidad social)*: habilidad social para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas y poder administrar las relaciones.

A su vez, las cinco dimensiones mencionadas anteriormente se pueden clasificar en dos grandes categorías: la competencia personal en el trato con uno mismo (autoconciencia, autocontrol, automotivación), y la competencia social en el trato con los demás (empatía, habilidades sociales). De esta forma, la teoría de Goleman está basada en competencias que incluyen habilidades afectivas y cognitivas, basando su teoría en las competencias relevantes para el rendimiento laboral (Danvila Del Valle & Sastre Castillo, 2010).

A partir de esto, resulta importante mencionar que estas teorías constituyen dos modelos básicos de IE: Los modelos de habilidades (Mayer y Salovey) que explican la IE en términos de habilidades mentales sin necesidad de recurrir a constructos difusos, como el temperamento y la personalidad; y los modelos mixtos (Bar-ón o Goleman) en los cuales la IE incluye una mezcla de habilidades, actitudes y disposiciones de personalidad que permiten al individuo relacionarse con el mundo de una manera emocionalmente inteligente. (García, 2003)

3.3 Capítulo III: Personalidad

La personalidad engloba ciertas características o rasgos de un individuo que influyen o determinan su forma de actuar y relacionarse con el medio. Se conforma por emociones, sentimientos, pensamientos, actitudes, atributos, comportamientos, etc. No obstante, en

este trabajo se pretende definir la personalidad desde el punto de vista organizacional y laboral.

Una de las definiciones de personalidad es aquella que la entiende como un *“concepto dinámico que describe el crecimiento y desarrollo del sistema psicológico completo de una persona, siendo la suma total de las formas en que un individuo reacciona y se relaciona con los demás”*. Así mismo, Gordon Allport la definió como aquella *“organización dinámica en el interior del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes peculiares al entorno”* (Robbins & Judge, 2009, pág. p. 94). Basándonos en estas conceptualizaciones, podemos aseverar que la personalidad es un constructo importante para el estudio y evaluación del comportamiento organizacional, influyendo en variables como el rendimiento laboral.

Por otro lado, Robbins y Judge postulan que existen determinantes de la personalidad (factores hereditarios, ambientales y de situación) y rasgos de la personalidad.

a) *Determinantes de la personalidad:*

- Factores Hereditarios (herencia): Implica el reconocimiento de los factores biológicos y hereditarios en ciertos rasgos de la personalidad de un sujeto. Es decir, aquellos aspectos innatos determinados por la genética como ser: El sexo, la estatura, color de los ojos, características corporales, temperamento, reflejos, energía y ritmos biológicos; son características que tienen una influencia de los padres por la composición biológica, fisiológica y psicológica de ellos.
- Factores Ambientales: Los factores ambientales moldean la conducta en tanto la cultura determina las formas de la interacción social. Las normas, valores y

comportamientos que establece la cultura se transmiten de generación en generación y que crean uniformidades.

- Factores de Situación: Si bien la personalidad de un individuo es generalmente estable y congruente, puede cambiar con las situaciones, siendo algunas más factibles de influir que otras. Así, ciertas situaciones pueden restringir más las conductas, mientras que otras pueden potenciar ciertos comportamientos.
- b) *Rasgos de personalidad*: Los rasgos de personalidad son aquellas características duraderas que describen el comportamiento de un individuo. Cuanto más constante sea una característica y más a menudo se presenta en situaciones diversas, más importante es como rasgo que describe al individuo. Son caracteres (temeroso, agresivo, sumiso, perezoso, ambicioso, leal y tímido) que aparecen en distintas situaciones. (Robbins & Judge, 2009)

Según los resultados arrojados por varios estudios se han identificados 16 rasgos primarios u originales, donde los mismos son de origen estable y continuo de la conducta. Tal es así que permiten pronosticar cómo se conducirá una persona en determinado contexto.

En el marco de la teoría de los rasgos, surge el modelo de los Cinco Grandes o modelo de los Cinco Factores, el cual postula que existen 5 dimensiones fundamentales que sientan las bases de las demás, siendo los factores principales para explicar la personalidad humana, describiéndola en sus distintas facetas. (Robbins & Judge, 2009)

Estos son:

- *Apertura a la experiencia*: refiere a la capacidad de buscar nuevas experiencias en la vida y visualizar un futuro de forma creativa. Se relaciona con perfiles imaginativos y curiosos que sienten encanto por lo novedoso.

- *Meticulosidad*: es una medida de confiabilidad. Son personas confiables, escrupulosas, organizadas, planificadoras y persistentes. En el polo contrario nos encontramos con personas que se distraen con facilidad, desorganizadas y poco confiables.
- *Extraversión*: comprende el nivel de comodidad en las relaciones sociales, es decir, son sujetos abiertos a los demás; a diferencia de los perfiles introvertidos quienes se caracterizan por ser más reservados, callados y tímidos.
- *Adaptabilidad*: refiere al grado de tolerancia, cooperación y respeto de una persona. Son aquellos que usualmente ayudan a los demás, son empáticos, apelan a la honestidad y tienen gran capacidad para aceptar los puntos de vista de otros. Quienes tienen una baja calificación en este rasgo son personas frías y antagonistas.
- *Estabilidad emocional/Neuroticismo*: es la capacidad que tiene una persona para soportar tensiones y ser resilientes ante los problemas de la vida. Se trata de personas tranquilas y confiadas, quienes saben gestionar correctamente las crisis personales. En el polo opuesto se encuentran aquellas personas que se caracterizan por ser impredecibles, nerviosas y reaccionarias.

Desde este mismo lineamiento, Eysenck propone un modelo jerárquico de la personalidad en el que el comportamiento se puede ordenar cuatro niveles distintos, desde el más bajo al más alto (Schmidt, et al., 2010):

- Primer nivel: Se encuentran las respuestas que pueden observarse una vez, pudiendo o no ser características de las personas.
- Segundo nivel: Respuestas habituales que se dan generalmente bajo contextos similares.

- Tercer nivel: Actos habituales que se ordenan por rasgos.

-Cuarto nivel: Es el nivel más extenso en el sentido de la generalidad, y se encuentran los siguientes superfactores: Neuroticismo, Extraversión y Psicotismo.

Se puede obtener una puntuación baja o alta en los superfactores mencionados. Una puntuación baja de neurotismo hace referencia a un nivel alto de estabilidad emocional, mientras que puntuaciones bajas de extroversión hacen referencia a la introversión.

- Neuroticismo: Refiere a la regulación emocional. Comprende a los rasgos de variabilidad, emotividad, irracionalidad, ansiedad, histeria e inquietud. Las personas con tendencia al neurotismo suelen reaccionar de forma emocionalmente exagerada y tienen dificultad para volver a un estado normal después de la activación emocional. En el otro extremo se encuentran las personas ecuanímes, calmadas y con un alto grado de control emocional.

-Extraversión: Las personas extravertidas se caracterizan por la sociabilidad, impulsividad, desinhibición, vitalidad y optimismo; mientras que los perfiles introvertidos son más tranquilos, pasivos, poco sociales, atentos, reservados, reflexivos y tranquilos.

-Psicotismo: Se relaciona con los rasgos de agresividad, impulsividad, insensibilidad, violencia y extravagancia. Las puntuaciones altas de esta dimensión se relacionan con distintos trastornos mentales. En el psicotismo no hay un extremo inverso, sino que es un componente presente en distintos niveles de la persona.

A partir de investigaciones de los rasgos o factores, se ha descubierto que existen relaciones entre las dimensiones de la personalidad mencionadas y el desempeño laboral y otras situaciones del trabajo. Ahora bien, este modelo es sumamente relevante para el

comportamiento organizacional, sin embargo, existen otras características o atributos de la personalidad que permiten pronosticar el comportamiento en las organizaciones.

Atributos principales de la personalidad que influyen en el CO:

- *Autoestima:* grado en que los individuos gustan o no de sí mismos, si se ven capaces y efectivos, y si se perciben con el control de su entorno. En relación al desempeño laboral, las personas con autoestima positiva suelen tener un mejor rendimiento ya que se fijan metas más ambiciosas y se empeñan en alcanzarlas.
- *Maquiavelismo:* grado en que un individuo es pragmático, mantiene distancia social y cree que el fin justifica los medios. Son personas persuasivas, que suelen ganar más, manipuladoras y poco manipulables. No obstante, hay ciertos factores situacionales que los condicionan como ser el contacto cara a cara y cuando la situación tiene pocas reglas; en estos casos sus estrategias prosperan mucho más.
- *Narcicismo:* es la tendencia de ser arrogante, teniendo tener una visión grandiosa de sí mismo, considerando que tiene derecho a todo y reclamando una atención constante. Suelen ser egoístas y explotadores, utilizando a los demás para su propio beneficio. Según estudios, las personas narcisistas son menos eficaces en sus trabajos, y también en posición de jerarquía son considerados los peores jefes.
- *Automonitoreo:* rasgo de la personalidad que permite al individuo ajustar su comportamiento a factores situacionales externos. Son personas con un alto nivel de adaptabilidad, sensibles a las señales externas y pudiendo controlar su comportamiento en las distintas situaciones. Quienes tienen automonitoreo suelen tener mejores calificaciones en su desempeño, teniendo muchas

posibilidades de convertirse en líderes, pero presentando menos compromiso con sus respectivas organizaciones.

- *Propensión al riesgo*: la tendencia a aceptar o a rechazar riesgos tiene un efecto en el tiempo que les lleva a los gerentes tomar decisiones, y en la información que necesitan para hacerlo. Quienes son más propensos a asumir riesgos tienden a tomar decisiones con mayor rapidez y con menos información.

Por último, Robbins y Judge distinguen entre distintos tipos de personalidades:

- *Personalidad Tipo A*: personas competitivas en exceso que se proponen lograr más en el menor tiempo posible, experimentando un sentido de urgencia sin preocuparle ir en contra de otras personas para conseguirlo. Son ambiciosos, impacientes, inquietos y miden su éxito en términos de cuántos o cuánto han logrado. No se sienten cómodos en su tiempo libre y operan con niveles altos de tensión.
- *Personalidad Tipo B*: No suelen demostrar demasiada ambición ni urgencia, tampoco se mueven por el deseo de obtener mayor poder adquisitivo, se relajan con facilidad y no son impacientes.

En base a esto, se plantea que las personalidades de tipo A suelen trabajar con mayor velocidad porque priorizan la cantidad por sobre la calidad, son competitivos, trabajan largas horas y eso puede hacerlos tomar malas decisiones. Sus respuestas suelen ser siempre similares, por tanto, su comportamiento es más fácil de predecir que el de los individuos de personalidad Tipo B. Sin embargo, en entrevistas laborales suelen destacar las personalidades Tipo A, debido a que se desenvuelven mejor y demuestran características como velocidad, competencia y motivación; aspectos que suelen ser apreciados en las entrevistas laborales.

- *Personalidad proactiva:* Son personas que identifican oportunidades, quienes toman la iniciativa para mejorar sus circunstancias o crear nuevas. Tienen mayor iniciativa, son emprendedores y perseveran hasta lograr cambios favorables. Así, generar cambios positivos en su entorno a pesar de los obstáculos o restricciones. Suelen tener muchos comportamientos deseables para las organizaciones, y tienden a asumir roles de liderazgo, siendo vistos como agentes de cambio. No obstante, esto depende de la organización y la situación, ya que muchas de estas acciones pueden ser vistas como negativas o conflictivas en organizaciones que no valorar las iniciativas emprendedoras. Individualmente, suelen tener éxito en sus carreras, ya que suelen buscar oportunidades, planifican sus carreras y persiguen sus metas creando sus propias posibilidades.

Finalmente, se pueden mencionar teorías que plantean la importancia de la concordancia de la personalidad con el puesto de trabajo, entendiendo que los requisitos del puesto matizan la relación entre ciertos rasgos de la personalidad y el desempeño laboral. La teoría de la correspondencia entre personalidad y puesto de John Holland se basa en la concordancia entre las características de la personalidad de un individuo y su entorno laboral; identificando seis tipos de personalidad y proponiendo que la correspondencia entre el tipo de personalidad y el ambiente ocupacional determina la Satisfacción Laboral (Robbins & Judge, 2009). No obstante, en los últimos años la atención se ha centrado en la concordancia de la personalidad de los empleados con las organizaciones. A partir de esto, podemos inferir que la personalidad cumple un rol significativo en la Satisfacción Laboral de los trabajadores.

4. Marco metodológico

4.1 Tipo de estudio

El presente estudio se enmarca en los lineamientos de la estrategia asociativa-explicativa (Ato, et al., 2013) ya que su finalidad fue explorar la relación funcional existente entre variables.

4.2 Participantes

4.2.1 Población: Trabajadores de la ciudad de Formosa.

4.2.2 Muestra: 70 trabajadores de la ciudad de Formosa.

4.2.3 Unidad de análisis: Hombres y mujeres de la ciudad de Formosa de entre 20 y 40 años que trabajen en relación de dependencia.

4.3 Variables

4.3.1 Variable dependiente: Satisfacción Laboral

4.3.2 Variable independiente: Inteligencia Emocional

4.3.3 Variable mediadora: Personalidad

4.3.4 Conceptualización de variables

- *Satisfacción Laboral*: Robbins y Judge (2009) definen a la SL como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. Más que de un comportamiento, se trata de una actitud.
- *Inteligencia Emocional*: Mayer y Salovey (1997), aportan la siguiente definición: “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; 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”

- *Personalidad*: Robbins (2009) la define como “un concepto dinámico que describe el crecimiento y desarrollo del sistema psicológico completo de una persona, siendo la suma total de las formas en que un individuo reacciona y se relaciona con los demás”.

4.3.5 Operacionalidad de las variables

Las variables se investigarán a partir de distintos cuestionarios que logren reconocer el nivel de SL, IE y de extraversión/introversión - neuroticismo de la personalidad, para luego establecer la correlación entre las primeras dos variables y posteriormente analizar si la personalidad juega un papel mediador en la misma.

4.4 Instrumentos

Se efectuaron tres cuestionarios para medir cada uno de los constructos por separado.

4.5 Técnicas

La Satisfacción Laboral fue valorada mediante la adaptación argentina (Omar & Salessi, 2016) de la escala de satisfacción laboral genérica de Mac Donald y Mac Intyre. El instrumento está integrado por siete elementos. Los elementos fueron evaluados según una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta (1=Totalmente en desacuerdo; 5=Totalmente de acuerdo).

Para medir la Inteligencia Emocional se empleó la adaptación argentina de la Escala de Inteligencia Emocional de Schutte (Omar, et al., 2014) utilizando una versión abreviada compuesta por 15 ítems (10 ítems de expresión y regulación de las emociones, y 5 de usos de las emociones). Los elementos fueron valorados sobre una

escala tipo Likert de 5 puntos (1= Totalmente en desacuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo).

Por último, la personalidad fue evaluada mediante la Estandarización argentina de los Cuestionarios de Personalidad de Eysenck (Omar, 1988). Para evitar la extensión del instrumento se seleccionaron 14 elementos (7 para medir extroversión y 7 para medir neuroticismo). Los elementos fueron evaluados en el formato clásico de opción forzada. Se midieron las dimensiones de neurotismo y extraversión, debido a que Eyseck plantea que son los dos factores principales de la personalidad, susceptibles de oscilar entre dos polos (control/neurotismo, introversión,extraversión) (Salessi & Omar, 2017).

4.6 Procedimiento

Se convocó a la gente mediante redes sociales, comunicando los requisitos de inclusión (habitantes de la ciudad de Formosa de entre 20 y 40 años que trabajen en relación de dependencia). Una vez realizada la convocatoria, se envió el enlace de Google Docs. con los respectivos cuestionarios a aquellas personas que aceptaron participar de la investigación. La participación de los trabajadores fue voluntaria, anónima y confidencial.

4.7 Consideraciones éticas

La presente investigación se basó en el marco de fines exploratorios académicos, siguiendo lo propuesto por el Código de Ética de la Federación de Psicólogos de la República Argentina, el cual establece los siguientes aspectos éticos a tener en cuenta:

“La investigación psicológica perseguirá el avance del conocimiento científico y/o el mejoramiento de las aplicaciones profesionales. Esta finalidad estará siempre

subordinada a la obtención de resultados humanitariamente benéficos y al respeto por los derechos de los sujetos que participen en la investigación”. (FePRA, 2013)

En relación a los principios éticos, se resguarda la identidad de las personas que participaron de forma voluntaria en el estudio, brindando los datos obtenidos bajo el anonimato y confidencialidad, haciendo uso del consentimiento informado que fue expresado de manera escrita, aclarando el motivo de cada uno de los cuestionarios y el objetivo académico del presente trabajo.

5. Resultados y análisis de los datos

El análisis estadístico se realizó utilizando la hoja de cálculo Microsoft Excel para determinar el promedio y desvío estándar de las respuestas obtenidas en las encuestas.

El análisis de correlación y mediación de las variables se efectuó utilizando Process.

La muestra estuvo conformada por 70 personas de la Ciudad de Formosa, 26 varones y 44 mujeres, en una franja etaria de entre 20 y 40 años. A su vez, las profesiones/oficios se agruparon según las distintas áreas de aplicación.

Tabla 1:

PROFESIÓN/OFICIO (AGRUPADOS EN ÁREAS)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Salud Pública/Privada	9	12,86%
Comercio	18	25,71%
Administración	10	14,28%
Educación Pública/Privada	11	15,71%
Empleados de empresas	8	11,42%

privadas		
Empleados de organismos públicos	13	18,57%

Se efectuaron tres cuestionarios para medir por separado la Satisfacción Laboral (SL), la Inteligencia Emocional (IE) y la Personalidad. En relación a la última variable, se midieron las dimensiones de extroversión y neurotismo. Las respuestas de los cuestionarios de SL e IE fueron evaluados con una escala Likert de 5 puntos, siendo el número 5 homologo a totalmente de acuerdo y el número 1 igual a totalmente en desacuerdo. La personalidad fue evaluada mediante el formato de opción forzada (SÍ=1, NO=2).

En relación a la Satisfacción Laboral, se obtuvo una media de 3,72, siendo 5 = 100%. Esto quiere decir que, en promedio, las personas encuestadas cuentan con un nivel de SL de 74.4%. Podemos considerar entonces que, si bien los participantes no alcanzan un nivel óptimo de SL, su actitud frente al propio trabajo es mayormente positiva.

Tabla 2:

	N	Min	Max	Media
Satisfacción Laboral:	70	2,14	4,86	3,72

En relación a los ítems, la afirmación de “*En mi trabajo puedo aplicar mis capacidades y habilidades*”, obtuvo un 78,5% de respuestas afirmativas, un 15,7% de respuestas neutrales y solo un 5,7% de respuestas negativas. En contra posición,

encontramos que la afirmación “*Mi salario es apropiado*” fue el ítem que obtuvo más respuestas negativas, con un porcentaje del 27,1% que respondió “en desacuerdo” y un 11,4% que respondió “totalmente en desacuerdo”. Podemos notar como el índice más alto de Satisfacción Laboral recae en la posibilidad de aplicar capacidades y habilidades, mientras que el motivo por el cual los trabajadores de la muestra se sienten mayormente disconformes con sus empleos es por no obtener un salario apropiado.

A partir de esto, podemos citar a Robbins (2009), quien plantea que uno de los motivos principales por los cuales las personas disfrutan de su trabajo es cuando tienen empleos desafiantes desde el punto de vista mental, que les permitan aplicar sus conocimientos y capacidades, otorgándoles la posibilidad de avanzar y desarrollarse profesionalmente. Otro motivo mencionado por el autor es el de obtener recompensas equitativas, que en este caso se ha demostrado que los trabajadores no se encuentran satisfechos, particularmente en la retribución económica, lo cual genera una disminución en el nivel de SL. Otro punto importante es tener colegas que apoyen, que en este estudio los encuestados han respondido de manera positiva en un 77,2%, es decir, más de la mitad de las personas encuestadas se sienten a gusto con sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, en el cuestionario de Inteligencia Emocional se obtuvo una media de 4,02 (5=100). Por tanto, en promedio, las personas encuestadas cuentan con un 80,4% de IE. Podemos considerar en base a esto que los trabajadores de la Ciudad de Formosa que participaron de la investigación cuentan con un nivel asertivo de Inteligencia Emocional.

Tabla 3:

	N	Min	Max	Media
Inteligencia Emocional	70	3,20	4,80	4,02

Las respuestas obtenidas en el cuestionario fueron afirmativas en su gran mayoría, siendo los ítems “*Cuando estoy de buen humor resuelvo mejor los problemas*” y “*Cuando estoy de buen humor soy capaz de tener nuevas ideas*” los que obtuvieron un mayor porcentaje de respuestas positivas, y nulas respuestas negativas; mientras que el ítem de identificación de mensajes no verbales fue el que tuvo un mayor porcentaje de respuestas negativas en comparación al resto de las afirmaciones (28,6%).

Por tanto, teniendo en cuenta los dos ítems con mayor porcentaje de respuestas positivas se encuentran dentro del factor “uso de la emoción”, mientras que la afirmación con mayor cantidad de respuestas negativas se encuentra dentro del factor “regulación y expresión de las emociones”, se puede considerar que, en promedio, hay mayor capacidad para utilizar las emociones de manera apropiada en los trabajadores, y menor capacidad para discriminarlas.

Finalmente, la personalidad fue medida desde las dimensiones de extraversión y neurotismo. Las mismas fueron evaluadas con las opciones SÍ/NO, siendo sí = 1 y no = 2. En el caso de la extraversión, se obtuvo una media de 1,39; mientras que en el neurotismo el porcentaje fue de 1,44.

Tabla 4:

PERSONALIDAD			
	N	Extraversión	Neurotismo

PROMEDIO	70	1,39	1,44
----------	----	------	------

En el caso de la extraversión, las preguntas “*¿Puede usualmente participar y divertirse en una fiesta animada?*” y *¿Disfruta conociendo gente nueva?*, fueron las que obtuvieron un mayor porcentaje de respuestas afirmativas (cerca del 90%); mientras que en el resto de los ítems no hubo una diferencia marcada, ya que en la mayoría de los casos se obtuvo un porcentaje similar de cada opción de respuesta

Por este motivo no podemos sacar conclusiones en relación a si los entrevistados presentan comodidad en las relaciones sociales o bien, si se trata de perfiles introvertidos caracterizados por ser más reservados, callados y tímidos. No obstante, teniendo en cuenta que las preguntas en la que se obtuvo una amplia diferencia fueron respondidas de manera positiva, podríamos considerar que hay una tendencia orientada más a la extraversión que a la introversión.

En el caso de las preguntas relacionadas con la estabilidad emocional, en las cuales se midió la capacidad de los encuestados para soportar tensiones, o bien, la tendencia a ser impredecibles y reaccionarios hubo una marcada tendencia al neurotismo. Las respuestas fueron respondidas mayoritariamente en forma positiva, siendo la pregunta *¿Se siente a veces rebosante de energía y a veces muy abatido y desganado?* la que obtuvo una mayor cantidad de respuestas afirmativas.

Tomando la descripción de las dimensiones de personalidad abordadas por Eyseck en su modelo jerárquico, se puede considerar que los trabajadores de la muestra no se presentan como personas ecuanimes, calmadas y con un alto grado de control emocional y afectivo; por el contrario, hay una tendencia a ser más reaccionarias e inquietas, lo que se define como neurotismo.

En lo que respecta a la relación entre Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional, se pudo comprobar que existe una correlación positiva entre ambas variables, ya que el coeficiente que representa el efecto directo de la variable independiente (IE) por sobre la variable dependiente (SL) tiene un valor de (0,55) y un coeficiente de significación de (0,017), siendo el mismo estadísticamente significativo = ($p > 0.05$), esto quiere decir que es improbable que haya sido debido al azar. De esta manera, los resultados del análisis comprueban que la IE aumenta la SL. Esto confirma la primera hipótesis: *“existe una relación positiva entre la Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la Ciudad de Formosa”*.

A partir de esto, es preciso mencionar una investigación realizada en España, la cual tuvo como objetivo estudiar la influencia de la IE en la SL de los trabajadores y contando con una muestra de características similares al presente estudio (mujeres y varones de diferentes profesiones y oficios); en la cual se obtuvo como resultado la relación positiva entre las variables SL e IE (Moral Jiménez & Ganzo Salamanca, 2018). Otro estudio, realizado en Buenos Aires con trabajadores del servicio público, incluyó en la muestra a personas de distintos géneros y edades, obteniendo resultados que indicaron que, a mayores niveles de inteligencia emocional, mayores niveles de satisfacción laboral (Condori Choque, 2017). A raíz de esto, se puede inferir que las categorías sociodemográficas no presentan una relevancia significativa en la relación de los constructos estudiados.

En cuanto a la introducción de la Personalidad en la relación entre la SL e IE, tanto en la dimensión de extraversión como en los niveles de neurotismo, los resultados obtenidos comprobaron que no existe un papel moderador significativo; ya que en ambos casos, el análisis del efecto indirecto (efecto de la IE sobre la SL con las dimensiones de la personalidad como variables mediadoras) el intervalo de confianza

incluye al valor 0, por lo que no es estadísticamente significativo; es decir, no se puede descartar que los resultados de mediación se hayan dado por azar.

Tabla 5:

Dimensión de personalidad	Ab (coeficiente)	Se (desvío estándar)	Valor mínimo del CI	Valor máximo del CI
EXT	-0,462	0,0632	-0,2445	0,0247
NEU	0,0126	0,0442	-0,0327	0,1927

No obstante, se puede mencionar a una investigación multiocupacional realizada con 575 trabajadores argentinos, en la cual se comprobó que el efecto positivo de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral es amplificado por la extraversión y atenuado por el neuroticismo (Salessi & Omar, 2017). Por tanto, se considera que los resultados del papel de la personalidad como mediadora en el presente estudio podría estar condicionado por variables demográficas.

Finalmente, los resultados otorgados demuestran que en los trabajadores de la Ciudad de Formosa que participaron del estudio, los rasgos de personalidad estudiados no generan una modificación significativa en la relación entre las variables SL e IE; por lo que la hipótesis 2 *“La Personalidad desempeña el papel de variable mediadora al introducirla en la relación entre Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional”* no superó la contrastación empírica.

6. Discusión y Conclusión

La presente investigación tuvo como propósito conocer los efectos de la Personalidad en la relación entre la Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional. Para alcanzarlo, como objetivos específicos se plantearon, en primer lugar, reconocer los niveles de la

SL e IE para posteriormente establecer la relación entre ambas variables; y finalmente identificar si la personalidad cumple el papel de variable mediadora. La muestra estuvo compuesta por 70 trabajadores de la Ciudad de Formosa (26 varones y 44 mujeres) de entre 20 y 40 años, que se desempeñan en distintas áreas de aplicación laboral. Para la recolección de datos se utilizaron tres encuestas que fueron posteriormente valoradas mediante la hoja de cálculo Microsoft Excel. Para establecer la relación entre la SL y la IE y para, finalmente, conocer si la personalidad cumple un papel mediador en dicha relación, se utilizó el programa Progress.

Los hallazgos de esta investigación permiten confirmar la hipótesis de que existe una relación positiva entre la Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional, entendiendo que, en este caso, la segunda es capaz de influir a la primera e incrementarla. Esto nos lleva a inferir que la capacidad de los trabajadores para reconocer, regular y expresar sus emociones los lleva a desarrollar actitudes positivas tanto en el trabajo como hacia ellos mismos; lo que repercute en su rendimiento laboral. A partir de esto, teniendo en cuenta que en la revisión de literatura se han encontrado resultados similares, se puede considerar que esta relación tiene un alto nivel de correlación, ya que se la ha estudiado desde múltiples enfoques teóricos, distintos instrumentos de recolección de datos y en una diversidad de poblaciones.

En relación con los objetivos, la verificación empírica indicó que los efectos de la personalidad no son susceptibles de modificar la interacción de SL e IE. Los resultados de las encuestas arrojaron niveles poco hegemónicos de respuestas, ya que en su mayoría se obtuvieron niveles similares de extraversión e intraversión, con una leve inclinación a la extraversión; mientras que, en la valoración de la estabilidad emocional, se presentó una tendencia al neurotismo. Sin embargo, en ninguno de los dos casos se pudo ver un papel mediador de las variables. Por este motivo, se descarta la segunda

hipótesis que consideraba la existencia de un rol de mediador de la personalidad en la relación de SL e IE.

No obstante, se indica que las fortalezas de la investigación recaen en que se realizaron con una población en la que existen escasas investigaciones científicas en el área de la Psicología Laboral y Organizacional, considerando que se ha tomado una muestra lo suficientemente representativa ya que se han estudiado personas que se desempeñan en distintas disciplinas y puestos de trabajo, por lo que se descarta la existencia de un sesgo relacionado con el área de aplicación laboral. Además, se pudo reconocer los niveles de SL, IE, de neurotismo y extraversión, logrando a su vez comprobar la relación entre las dos primeras variables y descartando el papel mediador de la personalidad.

Además, la interacción entre las variables estudiadas tiene pocos precedentes, por lo que se considera que los resultados arrojan novedad en estudios de segunda generación, es decir, aquellos que estudian la relación entre dos variables teniendo en cuenta el posible papel mediador de una tercera. No obstante, se pudo encontrar un estudio realizado en Argentina en el cual se obtuvo como resultado que los niveles de extraversión y neurotismo generan efectos en la relación de las dos variables mencionadas (Salessi & Omar, 2017). Por tanto, no se descarta la posibilidad de que la personalidad pudiese cumplir el rol de mediador si se realizan estudios en otras poblaciones o con otros procedimientos.

En cuanto a las limitaciones, se puede mencionar en primer lugar que la muestra se realizó en una ciudad específica (Formosa Capital) y con personas de un rango etario acotado (20 a 40 años), por lo que no se deben generalizar los datos aplicándolos en otras poblaciones que no posean estas características. Por otro lado, debido al hecho de que se trata de cuestionarios que evalúan habilidades, características y comportamientos

autopercebidos, existe la posibilidad de que las respuestas estén teñidas de componentes subjetivos; por lo que en un futuro se podría incluir a los datos obtenidos en las escalas autopercebidas, información proveniente de otras fuentes; con el objetivo de incrementar la validez del estudio de estas variables.

En conclusión, podemos aseverar que existe una relación significativa entre la Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional de los trabajadores de la Ciudad de Formosa. No obstante, no se ha podido verificar el papel mediador de las dimensiones de extraversión y neurotismo en las variables antedichas.

Se plantea que la investigación realizada contribuye a la ampliación de conocimientos en el área de la Psicología Laboral y Organizacional, ya que establece la relación entre dos variables, y descartó la mediación de una tercera, en una población en la cual no hay precedentes de estudios similares. Así mismo, la interacción entre las tres variables abordadas cuenta con escasa literatura, por lo que este estudio pretende aportar novedad, incluyéndose a los estudios de segunda generación ya que su propósito fue dar cuenta de efectos directos e indirectos que tienen lugar en la relación entre distintas variables.

En cuanto a las implicaciones prácticas, se considera la importancia de que las organizaciones de la ciudad de Formosa elaboren estrategias y propicien espacios laborales con el objetivo de desarrollar la Inteligencia Emocional de los trabajadores; denotando la importancia de que los gerentes y líderes empresariales cuenten con un adecuado nivel de la misma. Así mismo, se debe destacar la importancia de reconocer aquellas dimensiones del trabajo que incrementan la Satisfacción Laboral para mejorarlas y potenciarlas, como brindar a los empleados la posibilidad de crecer profesionalmente y otorgarles una retribución idónea (en el caso de los resultados de las encuestas, el salario inadecuado fue el que obtuvo el mayor índice de insatisfacción laboral).

Contar con jefes y empleados con un adecuado nivel de IE conlleva a desarrollar un recurso humano con un nivel más alto de SL, lo que influye en la mejora del clima organizacional, bienestar psicosocial, calidad de las relaciones interpersonales y mayor compromiso e involucramiento con la empresa; favoreciendo el rendimiento y calidad del trabajo. Por lo tanto, este estudio puede contribuir a elaborar teorías más completas acerca de las variables que incrementan la SL, pudiendo desarrollar estrategias con un mayor alcance para el beneficio tanto de las empresas, como de los empleados.

Finalmente, se plantea la necesidad de abordar el posible papel mediador de la personalidad en la relación de la SL e IE, teniendo en cuenta las limitaciones del presente trabajo. Se podrían realizar nuevas investigaciones, tomando otras poblaciones, recolectando datos no solo en la percepción individual sino también incluyendo otras fuentes, efectuar muestras con mayor cantidad de participantes, etc. Así, los resultados del presente estudio pueden resultar valiosos para orientar a futuras investigaciones científicas.

Referencias

- Abarca Arias, Y. M., Apaza Pinto, Y., Carrillo Cusi, G., & Espinoza Moreno, T. M. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*.
- Alvarez Chavez, L. (2018). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco*. Perú - Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Alvarez Flores, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. Lima, Peru.
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Scielo - Anales de Psicología*.
- Castillo Inostroza, C., & Cifuentes Martínez, G. (2016). Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único. *Universidad De Concepción*, 20-23.
- Condori Choque, L. B. (Abril de 2017). Relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en trabajadores del servicio público. Buenos Aires: UADE.
- Danvila Del Valle, I., & Sastre Castillo, M. Á. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*. Vol 20, PP: 107-126.
- De La Cruz Portilla, A. C. (2019). Influencia de la inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización: Una Revisión de Estudios. Santiago de Cali: Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Esp. Desarrollo Humano y Organizacional.
- FePRA. (2013). *Código de ética Nacional*. Argentina. Argentina.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral, una exploración empírica*. Buenos Aires: UAI, Editorial Teseo.
- García, M. C. (2003). Inteligencia emocional, estudiando otras perspectivas. *UMBRAL. Revista de Educación, Cultura y Sociedad*, pp: 143-148.
- Goleman, D. (1998). *El poder de la inteligencia emocional*. Estados Unidos.
- Mayer, P., & Salovey, P. (1997). *Inteligencia Emocional*.
- Moral Jiménez, M., & Ganzo Salamanca, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Universidad de Oviedo*.
- Omar, A. (1988). Estandarización argentina de los cuestionarios de personalidad de Eysenck. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 83-95.

- Omar, A., & Salessi, S. (2016). Satisfacción laboral genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Revista Alternativas en Psicología*, 93-108.
- Omar, A., Salessi, S., Urteaga, F., & Vaamonde, J. D. (2014). Validación transcultural de la Escala de Inteligencia Emocional de Schutte. *Diversas Perspectivas en Psicología*, 261-274.
- Peiro, J. (1995). *La medida de la satisfacción laboral*. Madrid - España: Universidad de Valencia.
- Pérez Pérez, N., & Castejón, J. L. (2001). *Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Salessi, S. (Julio de 2016). Satisfacción laboral: un estudio de sus potenciales predictores en una muestra de trabajadores santafesinos. PP: 92 - 110.
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Satisfacción laboral: un modelo explicativo basado en Variables Disposicionales. *Revista Colombiana de Psicología*, PP. 329-345.
- Schmidt, V., Firpo, L., Vion, D., De Costa Oliván, M., Casella, L. C., Blum, G., & Pedrón, V. (2010). Modelo Psicobiológico de Personalidad de Eysenck: una historia proyectada hacia el futuro. *Revista Internacional de Psicología*.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, pp: 129-160.

Anexos

SATISFACCIÓN LABORAL:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	1	2	3	4	5
1. En mi trabajo puedo aplicar mis capacidades y habilidades					
2. En mi trabajo recibo reconocimiento por mi buen desempeño					
3. Me siento bien trabajando en esta empresa/organización					
4. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
5. Mi trabajo me da seguridad laboral					
6. Mi salario es apropiado					
7. Considero que en términos generales tengo un buen trabajo					

INTELIGENCIA EMOCIONAL

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Factor 1: Expresión y regulación de las emociones					
ITEMS	1	2	3	4	5
1. Sé por qué cambian mis emociones					
2. Me doy cuenta cuando experimento una emoción positiva					
3. Reconozco las emociones de la gente por sus expresiones faciales					
4. Soy consciente de las emociones que experimento					
5. Reconozco cómo se sienten los demás a partir de su tono de voz					
6. Puedo interpretar los mensajes no verbales de los demás					
7. Espero hacer bien la mayoría de las cosas que emprendo					
8. A la gente le resulta fácil confiar en mí					
9. Anticipo buenos resultados frente a las cosas que emprendo					
10. Cuando cambio el ánimo, veo nuevas posibilidades					

ITEMS	1	2	3	4	5
Factor 2: Usos de la emoción					
1. Me gusta compartir mis emociones con los demás					
2. Busco actividades que me hagan feliz					
3. Cuando estoy de buen humor resuelvo mejor los problemas					
4. Cuando estoy de buen humor soy capaz de tener nuevas ideas					
5. Cuando me enfrento a un problema, pienso cómo lo resolví antes y actúo de la misma manera.					

PERSONALIDAD

Extroversión		
ITEMS	SI	NO
1. ¿Tiene Ud. muchos pasatiempos diferentes?		
2. ¿Puede usualmente participar y divertirse en una fiesta animada?		
3. ¿Disfruta conociendo gente nueva?		

4. ¿Tiene muchos amigos?		
5. ¿Usualmente toma Ud. la iniciativa para hacer nuevas amistades?		
6. ¿Es Ud. capaz de organizar una fiesta?		
7. ¿Es Ud. una persona conversadora?		
Neuroticismo		
ITEMS	SI	NO
1. ¿Experimenta Ud. frecuentes cambios de humor?		
2. ¿Se preocupa mucho por cosas que no debería haber dicho o hecho?		
3. ¿Se siente fácilmente herido en sus sentimientos?		
4. ¿Se siente a menudo "harto de todo"?		
5. ¿Se considera Ud. una persona nerviosa?		

6. ¿Se siente solo frecuentemente?		
7. ¿Se siente a veces rebosante de energía y a veces muy abatido y desganado?		