

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES
ESPAÑOLES

Influence of emotional intelligence in job
satisfaction in Spanish workers

María de la Villa Moral Jiménez*
Sergio Ganzo Salamanca*

Resumen

La inteligencia emocional tiene un gran impacto a nivel personal y profesional. La esfera laboral representa una parte fundamental en la vida de las personas, siendo uno de los indicadores de éxito en el trabajo la satisfacción laboral, de ahí que el objetivo propuesto sea comprobar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. Este estudio cuenta con 214 participantes entre 18 y 65 años (media=39.69; DT=12.967; 56.25% mujeres, 43.75 % hombres) de diferentes ámbitos profesionales –socio-sanitario, educativo, servicios y manipulativo– y con diversos niveles de experiencia. El principal hallazgo ha sido confirmar que el ámbito de dedicación profesional tiene implicaciones tanto a nivel de inteligencia emocional de los trabajadores como en la satisfacción con el trabajo. Otras variables, como los años de experiencia laboral, no parecen tener influencia, al menos por sí mismas, en la satisfacción profesional percibida por los trabajadores, si bien se halló que el ámbito profesional es una variable mediadora en la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, satisfacción laboral, ámbito profesional, experiencia profesional.

*Universidad de Oviedo (España)

Correspondencia: María de la Villa Moral Jiménez. Facultad de Psicología. Plaza Feijóo, s/n - Despacho 211, Universidad de Oviedo (España). mvilla@uniovi.es

Abstract

Emotional intelligence has a great impact on personal and professional level. Labor sphere represents a fundamental part in the lives of people, being job satisfaction one of the indicators of success at work, hence the objective proposed was to test the relationship between emotional intelligence and job satisfaction. This study included 214 participants aged 18 to 65 (mean = 39.69, SD = 12,967; 56.25% female, 43.75% male) from different professional fields –socio sanitary, educational, services and manipulative- and with different levels of experience. The main finding is that it has been confirmed that the scope of professional dedication has implications both at the level of emotional intelligence of employees, and satisfaction with work. Other variables, such as years of work experience do not appear to influence, at least for themselves, in the job satisfaction perceived by workers, although it was found that the professional field is a mediating variable in the relationship between emotional intelligence and job satisfaction.

Keywords: Emotional intelligence; job satisfaction; job field; professional experience.

Citación/referenciación: Moral, M., & Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe* 35(1), 18-32. <http://doi.org/10.14482/psdc.35.1.9136>

INTRODUCCIÓN

En el actual marco de diversidad va haciéndose cada vez más popular la idea de que no existe un sólo tipo de inteligencia general, sino que empleamos inteligencias específicas para hacer frente a las diversas tareas de nuestro día a día, de manera que han sido muchos los expertos que han sentado las bases de lo que hoy conocemos por Inteligencia Emocional (IE) (véase Bar-On, 1988, 1997, 2006; Gardner, 1993; Goleman, 1995, 1998; Mayer, Salovey & Caruso, 1999, 2000). De este modo, en los últimos años han ido surgiendo diversos modelos de IE, los cuales se centran en la autorregulación emocional como piedra angular del concepto (Madrid, 2000). Semejantes nuevas líneas de investigación no se agotan en la formulación teórica, sino que se adentran en el carácter aplicado, proponiéndose modelos comprensivos e integradores orientados a la intervención en

el ámbito del trabajo y de los sistemas organizativos (García-Fernández & Giménez-Más, 2010; Martineaud & Engelhart, 1996; Siegling, Petrides & Martskvishvili, 2015).

En el marco laboral, las aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional y su desarrollo tienden sobre manera a la optimización del rendimiento laboral. Numerosos son los factores que interactúan en el mundo de la empresa y que representan las claves del éxito organizacional, tanto individuales (rendimiento laboral, estilo de liderazgo, estilo de resolución de conflictos, satisfacción laboral, motivación, etc.) como organizativos (clima organizacional, justicia organizativa, remuneración recibida). No obstante, la IE, representando un factor extralaboral, se nos presenta como un predictor de éxito más eficaz incluso que las variables laborales mencionadas (Goleman & Cherniss, 2001; Solano, 2013). De este modo, en el estudio de Basurto

y Guardiola (2015) se constata una influencia positiva y significativa de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral autopercebido.

Numerosos autores han investigado sobre la relación propuesta entre IE y éxito profesional. Y es que el éxito en el ámbito laboral está vinculado a la importancia de poseer, no solo unas adecuadas competencias profesionales, sino también inter- e intrapersonales (Boyatzis & Saatcioglu, 2008; Danvilla, Sastre y Marroquín, 2013; Hakkak, Nazarpoori, Seyyed y Ghodsi, 2015; Mortan, Ripoll, Carvalho y Bernal, 2014; Nezhad, Marjani y Najafi, 2015; O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver y Story, 2011; Raman, Sambasivan y Kumar, 2016). Prueba de dicha relación entre IE y éxito laboral es la amplia evidencia empírica sobre el liderazgo, de modo que se constata que una alta IE es la responsable de entre el 85 y el 90% del éxito de los líderes en las organizaciones, dada la importancia de la manera en que se relacionan consigo mismo y con los demás (Goleman, 2011; Goleman & Cherniss, 2001). No obstante, en estas percepciones no solo las competencias del líder son importantes, sino también las de los seguidores (Monzani, Ripoll & Peiró, 2015). Precisamente, en este aspecto de percepción subjetiva nos vamos a centrar en este trabajo. Hace ya unos años que se viene demostrando una importante relación entre las capacidades de IE del líder y el clima organizativo (Williams, 1994), tendencia también confirmada en investigaciones más actuales (Zenteno-Hidalgo y Durán, 2016), llegando a comprobarse que el 65 % de la percepción de los empleados sobre el clima laboral está relacionada con las características de IE del líder, de acuerdo con Goleman (2011).

El clima organizativo se presenta como mecanismo regulador de la satisfacción en el trabajo. La percepción de un ambiente colaborativo redundaría en una mejor actitud del trabajador ante las tareas que desempeña, tal y como demostraron Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015). Asimismo, la satisfacción en el trabajo se muestra como una de las variables que mejor predice el éxito laboral. No obstante, si bien son numerosas las evidencias que respaldan que a mayor satisfacción laboral, mayor será el rendimiento de los empleados (Chiang y Ojeda, 2012; Peiró, González-Romá, Bravo y Zurriaga, 1995) parece no existir aún consistencia en los resultados, pues otros autores apuntan a que no existe evidencia empírica sólida de esta relación satisfacción-desempeño (Lima, Vala y Monteiro, 1994). En todo caso, en el metaanálisis emprendido por Joseph, Jin, Newman y O'Boyle (2015) se constata la validez de la IE como factor determinante y explicativo del rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral en este *mundo laboral emocional*, en los términos descritos por Moreno (2013).

El constructo de Satisfacción Laboral se presenta como fundamental a la hora de explicar el éxito laboral. En las tendencias actuales se vincula con las habilidades emocionales, de modo que estos estudios se desarrollan sobre todo atendiendo a la naturaleza asistencial/no-asistencial de cada profesión. Algunas líneas de investigación proponen que los profesionales de alto status (profesores) se mostrarán más satisfechos con su trabajo que los de status más bajo (camareros) (Cabello, Algarra, Díaz-Arrabal y Olmo, 2015). Los profesionales asistenciales, concretamente los que desenvuelven su labor en el ámbito sanitario, poseerán una satisfacción mayor que el resto de trabajadores (Carrillo-García, Martínez-Roche, Gómez-García y

Mesenguer-de-Pedro, 2015). Se explica, por otro lado, que la satisfacción laboral de los docentes será mayor en función a sus capacidades para gestionar el grupo, principalmente las prácticas de liderazgo (López y Gallegos, 2014).

Una variable que no podemos pasar por alto en las profesiones asistenciales es el fenómeno del *burnout*, que hace alusión al agotamiento profesional de los trabajadores en relación con las exigencias del propio trabajo (véase Durán et al. 2006; Extremera, Fernández-Berrocal y Durán, 2003; Extremera, Fernández-Berrocal, Mestre y Guil, 2004; Oñate, 2016). En este sentido, las personas con altas capacidades emocionales tienden a sentir mayor satisfacción laboral y tienen más facilidad para controlar el estrés (Perea, Sánchez, & Fernández-Berrocal, 2008). Precisamente, se constata que las formas de regulación adaptativas se asocian con el ajuste percibido al estrés laboral, la creatividad emocional, así como con el bienestar psicológico (Da Costa, Páez, Oriol-Granado, Sánchez y Gondim, 2016; Main, 2016; Páez et al., 2016). Este tipo de estudios han sido más fructíferos con profesionales asistenciales, tanto del ámbito sanitario (Berrios, Augusto-Landa y Aguilar-Luzón, 2006) como educativo (Durán et al., 2006; Extremera et al., 2003), a los cuales se les presupone con mayores competencias de inteligencia emocional intra- e interpersonal, de modo que se ha confirmado que las personas con mayor autorregulación emocional presentan mayores puntuaciones en satisfacción laboral y menores en las dimensiones del *burnout* (véase Da Costa et al., 2016; Páez et al., 2016).

A partir de la vinculación entre calidad de vida profesional e IE, en el estudio de Macías, Gutiérrez, Carmona y Crespillo (2016) se constata que la calidad de vida profesional percibida se

relaciona con la percepción y la regulación de dimensiones de la inteligencia emocional. En este mismo sentido, del estudio de Muñoz (2016) con profesionales de la enseñanza se desprende que la IE es un recurso que favorece y predice un mayor bienestar laboral y una mayor satisfacción vital, lo cual también ha sido constatado en el caso de trabajadores asistenciales en el ámbito de la enfermería (Bajo y González, 2014).

Expuesto lo anterior, queda patente la relación positiva entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, este último como potente factor predictor de éxito laboral. De esta forma, en este estudio procederemos a comprobar si existirán diferencias significativas en ambos indicadores en cuanto al ámbito profesional y la experiencia laboral. Asimismo, se prevé que los trabajadores asistenciales obtendrán mayores puntuaciones en Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral que los no asistenciales.

Como objetivo general de este estudio se propone comprobar la relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, de modo que se procederá a evaluar ambos constructos en profesionales de diferentes ámbitos (sector asistencial, servicios y manipulativos) con objeto de comprobar los perfiles diferenciales atendiendo a su ámbito de dedicación y su experiencia en el mismo.

MÉTODO

Participantes

Para este estudio se contó con 214 participantes con experiencia laboral de al menos un año, en edades comprendidas entre 18 y 65 años (media = 39.69; DT=12.967) (pertenecientes a la población activa del país) y provenientes de distintas

localizaciones de España, especialmente de las regiones del Principado de Asturias, Cantabria y País Vasco, los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, intencional u opinático. Por errores y/u omisiones en la cumplimentación de los cuestionarios se eliminaron 22 de ellos, por lo que finalmente participaron 192 trabajadores, de los cuales 84 fueron hombres (43.75 % del total) y 108 mujeres (56.25 % del total). Según la edad de cada sujeto, se les dividió en cuatro grupos homogéneamente distribuidos: 18-27 años (jóvenes), 28-38 años (jóvenes-adultos), 39-50 años (adultos), 50-65 años (adultos-mayores). Asimismo, se tuvieron en cuenta los años de experiencia laboral acreditada (media=15.24; DT=12.096): 4 años de experiencia o menos (baja), 5-13 años de experiencia (media-baja), 14-24 años de experiencia (media-alta), 25 o más años de experiencia (alta). Se registró también el nivel de estudios superado por los participantes: ninguno o solo Educación Primaria (1 %), Educación Secundaria (10,9 %), Formación Profesional (10,9%), Bachiller (18.8 %), Titulación Media (14.6 %) o Estudios Superiores (43.8 %).

En función de la dedicación laboral, para la variable “ámbito profesional” se distribuyó a los participantes en tres grupos:

a) Sector asistencial: Profesiones con un alto grado de labor asistencial a terceros, que requieren grandes dosis de vocación profesional. Representan el 34.9 % del total de la muestra. Por la especificidad de las profesiones que abarca el sector, se decidió dividirlo en dos grupos atendiendo a su labor:

a. 1.) Ámbito educativo: Profesiones de un alto grado vocacional, implicados en los procesos de enseñanza y aprendizaje a una comunidad, tales

como educadores, profesores, maestros, formadores, etc. Representan el 16,1 % del total de la muestra (46.1 % dentro del sector asistencial).

a. 2.) Ámbito sociosanitario: Profesiones de un alto grado vocacional, relacionadas con el ámbito asistencial, en las cuales se procuran cuidados a otros de cara a mejorar su salud a todos los niveles, entre los que destacan médicos, enfermeros, psicólogos, fisioterapeutas, auxiliares, etc. Representan el 18.8 % del total de la muestra (53.9 % dentro del sector asistencial).

b) Sector servicios: Profesiones dedicadas al sector terciario, en las que es importante el trato de cara al público y la interacción constante con el cliente, como en el caso de profesionales jurídicos, funcionarios, comerciales, hosteleros, etc. Representan el 33,3 % del total de la muestra.

c) Técnicos manipulativos: Profesiones cuya labor se centra en aspectos más técnicos, sin ser esenciales las habilidades sociales para el correcto desempeño de las tareas relacionadas con la profesión, entre los que sean incluido arquitectos, ingenieros, administrativos, gestores, técnicos especializados, operarios industriales, etc. Representan el 31.8 % del total de la muestra.

Instrumentos de medida

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 (2014). Si bien esta versión cuenta con 51 ítems, solo se contó con los 45 que corresponden a las cinco subescalas del modelo original, y se eliminó por acuerdo interjueces 6 ítems correspondientes al grado de autopercepción positiva. La elección de este instrumento fue

motivada principalmente por la concepción del modelo de Bar-On de afrontamiento a aspectos cotidianos (como la actitud ante el trabajo), por lo que se ajusta en mayor medida a nuestros objetivos. El EQ-i es considerado el instrumento más práctico para medir IE por su facultad de predecirla de manera más comprehensiva (Matthews, Zeidner & Robers, 2002). 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 (Bar-On, 2006). El instrumento en castellano presenta un alfa de Cronbach de .79 (López-Zafra et al., 2014), y en nuestro estudio mostró un alfa de .917.

Por otra parte, para medir la satisfacción laboral se contó con el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23* (Meliá y Peiró, 1989), versión reducida de su test original, el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82* de los mismos autores. Este instrumento mide los cinco niveles de satisfacción que se proponen en su modelo original: *Satisfacción con la supervisión*, *Satisfacción con el ambiente físico*, *Satisfacción con las prestaciones recibidas*, *Satisfacción intrínseca del trabajo* y *Satisfacción de la participación en la organización*. El instrumento original presenta un alfa de Cronbach de .92 (Meliá y Peiró, 1989), y en nuestro estudio un alfa de .951.

Procedimiento y Análisis de datos

Para la recopilación de datos se solicitó la ayuda de todas aquellas personas que cumpliesen con el requerimiento muestral relativo a la edad (edades comprendidas entre 18 y 65 años) y a la experiencia laboral (que presentaran algún tipo de experiencia laboral durante un tiempo

mínimo de un año). Para ello se contó tanto con una versión física del cuestionario, como con una on-line creada en la herramienta Google Docs con el fin de poder facilitar la difusión a través de las redes sociales. En ambos casos los participantes fueron informados del carácter voluntario y anónimo del cuestionario, se aportó una declaración de responsabilidad sobre el empleo de las respuestas aportadas para fines exclusivos de investigación y firmaron un acuerdo de consentimiento.

Con el fin de poner a prueba las hipótesis anteriormente detalladas, para este estudio se llevó a cabo un diseño correlacional multivariado. Se ha contrastado la normalidad con la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov. Para comparar los grupos del conjunto de variables cuantitativas utilizamos un análisis multivariado de varianza (MANOVA), ya que hemos comprobado que se cumplen los supuestos de normalidad, homocedasticidad (univariable y multivariable), relación entre variables dependientes y potencia de prueba mínima ($N > 20$). También se han empleado pruebas ANOVA con comparaciones múltiples *post hoc*; en concreto, la prueba de Scheffé para los distintos subconjuntos homogéneos con cálculo del tamaño del efecto mediante la *d de Cohen* (1988). Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS en su versión 20.

RESULTADOS

En primer lugar, se aporta una matriz de correlaciones para analizar la relación de cada dimensión de Inteligencia Emocional (IE) con cada dimensión de Satisfacción Laboral (SL), ya que las relaciones de las dimensiones de cada variable entre sí se presuponen en general altas, tal y como aparece recogido en los instrumentos

originales. De esta forma, las dimensiones de IE que más relacionadas parecen estar con las de SL son *Estado de Ánimo* (.366 con *Intrínseca*), *Adaptabilidad* (.309 con *Intrínseca*) y, sobre todo, *Interpersonal* (.419 con *Intrínseca*, .325 con *Am-*

biente Físico, .316 con *Supervisión*), ya que todas ellas presentan correlaciones superiores a .3 al nivel de confianza del 99%. Se confirma así la relación entre ambas variables dependientes, si bien de forma moderada (véase tabla 1).

Tabla 1. Matriz de correlaciones de las dimensiones de cada instrumento

	Estado Ánimo	Adaptabilidad	Manejo Estrés	Interpersonal	Intrapersonal
Intrínseca	.366**	.309**	.249**	.419**	.236**
Prestaciones	.151**	.164*	.165*	.188**	.062
Ambiente Físico	.184*	.288**	.180*	.325**	.114
Supervisión	.213**	.253**	.245**	.316**	.168*
Participación	.227**	.271**	.182*	.296**	.174*

**La correlación es significativa al nivel .01.

*La correlación es significativa al nivel .05.

De cara a contrastar las hipótesis anteriormente planteadas realizamos pruebas MANOVA para las dos variables de mayor interés en nuestro estudio, que son la experiencia laboral y el ámbito de dedicación profesional. El MANOVA para la variable *Experiencia laboral* nos muestra que la significación de la prueba M Box es menor que .05 ($p=.000$), luego no se cumple el supuesto de homocedasticidad multivariable. Analizando el contraste de Levene se comprueba que la homocedasticidad univariable sí se cumple para todas las variables dependientes, a excepción de la dimensión *Estado de Ánimo* (.035).

Para los contrastes multivariados utilizamos la prueba Traza de Pillai, en función de la cual se

indica que no existen diferencias significativas [$F(30.543)=1.491$; $p=.47$], lo cual se confirma en las pruebas de los efectos intersujetos (véase tabla 2). La prueba *post-hoc* de Scheffé solo arroja diferencias en la dimensión *Adaptabilidad*, en la que se observan diferencias entre experiencia alta y experiencia baja (.482). De esta forma, se puede afirmar que los años de experiencia laboral no afectan, al menos por sí solos, a la Satisfacción Laboral, y lo hacen de forma modesta a la IE. Comprobamos el tamaño del efecto a través de eta cuadrado parcial corroborando la poca consistencia de los resultados, ya que tan solo la dimensión *Adaptabilidad* aporta un valor aceptable.

Tabla 2. Comparaciones de medias (ANOVA) para la variable Experiencia laboral

Variable dependiente	F	Sig.	Eta2 parcial
Estado Ánimo	.884	.451	.014
Manejo Estrés	.997	.395	.016
Adaptabilidad	5.103	.002**	.075*
Interpersonal	.941	.422	.015
Intrapersonal	.113	.953	.002
Intrínseca	.303	.824	.005
Prestaciones	.246	.864	.004
Ambiente Físico	.140	.936	.002
Supervisión	1.381	.250	.022
Participación	1.098	.351	.017

**p<.01

Realizamos el mismo procedimiento MANOVA ahora con la variable ámbito profesional. En este caso la homocedasticidad multivariable tampoco se cumple, ya que la prueba M Box indica una significación de .011, rechazando la Ho de que existe homocedasticidad multivariable. Comprobando la univariable con el contraste de Levene vemos que esta se cumple para las dimensiones Estado de Ánimo (.171), Manejo de Estrés (.60), Interpersonal (.169), Intrapersonal (.444), Prestaciones (.116) y Supervisión (.387).

En cambio, sí que hay relación entre las variables, de modo que mediante la Traza de Pillai se confirma que los contrastes multivariados sí son significativos: $F(30.543)=2.514$; $p=.000$. De esta forma, las pruebas de los efectos intersujetos nos indican que las diferencias en ámbito profesional existen para las dimensiones *Manejo de Estrés*, *Interpersonal*, *Intrapersonal*, *Intrínseca*, *Ambiente Físico* y *Participación*, tal y como se muestra en la tabla 3. La potencia se muestra muy baja para cada dimensión.

Tabla 3. Comparaciones de medias (ANOVA) para la variable Ámbito profesional

Variable dependiente	F	Sig.
Estado Ánimo	.724	.539
Manejo Estrés	4.176	.007**
Adaptabilidad	.507	.678
Interpersonal	6.006	.001**
Intrapersonal	3.446	.018*
Intrínseca	6.174	.001**
Prestaciones	.233	.873
Ambiente Físico	2.984	.033*
Supervisión	.362	.781
Participación	2.798	.041*

**p<.01, *p<.05

Mediante los contrastes de Scheffé se ha comprobado que en cuanto a *Manejo del Estrés*, las diferencias se concentran entre los técnicos manipulativos respecto al ámbito sociosanitario (.623). En la variable *Interpersonal* se muestra que los técnicos manipulativos presentan diferencias respecto al ámbito educativo (.456) y el sector servicios (.321). En la variable *Intrapersonal* una vez más se hace patente la distinción entre ámbito asistencial/no asistencial, ya que los técnicos manipulativos presentan diferencias respecto al ámbito sociosanitario (.442).

En lo referente a las dimensiones de Satisfacción Laboral se ha comprobado que el ámbito educativo se diferencia del sector servicios (1.053) y de los técnicos manipulativos (1.037), siendo las únicas diferencias significativas en este sector, pues en *Ambiente Físico* y *Participación*, si bien el ANOVA postula que hay diferencias, mediante el constraite *post hoc* no se alcanza la significatividad al nivel de .05. De esta forma, vemos que existen diferencias, sobre todo entre los técnicos manipulativos y los técnicos asistenciales (sociosanitarios y educativos), y sobre manera en las dimensiones de IE. Estos resultados coinciden con lo planteado en las hipótesis, pues los técnicos manipulativos son a priori los que más bajo deberían puntuar por

la naturaleza no asistencial y sin trato directo con el cliente propio de su desempeño.

En consonancia con la formulación de las hipótesis, se ha recodificado la variable *Ámbito profesional*, reagrupando el ámbito educativo y el ámbito sociosanitario ahora en *profesionales asistenciales* (34.9 %), y *sector servicios y técnicos manipulativos* ahora en *profesionales no asistenciales* (65.1 %). Existiendo de esta forma dos grupos para la variable, se realizó una *prueba t* para muestras independientes, y se obtuvo los resultados que se pueden observar en la tabla 4. La prueba de Levene indica que asumimos varianzas iguales para todas las variables, excepto para *Adaptabilidad*, *Intrínseca*, *Ambiente Físico* y *Participación*. En este caso, se ha hallado un tamaño del efecto grande ($> .80$) en *Satisfacción Intrínseca con el trabajo*, así como efectos medios-altos ($> .70$) en los indicadores de *Manejo de Estrés*, *Ambiente Físico* y *Satisfacción de la Participación en la Organización* (véase tabla 4). De esta manera, se puede afirmar que el ámbito de dedicación profesional sí que es una variable influyente tanto a nivel de IE como de Satisfacción Laboral, siendo más evidente esta diferencia entre los ámbitos sociosanitario y educativo (profesionales asistenciales) y los técnicos manipulativos (los menos expuestos al trato en público).

Tabla 4. Prueba T para igualdad de medias para la variable Ámbito profesional

Variable dependiente	Media		t	Sig.	d de Cohen
	Asistencial	No Asistencial			
Estado Ánimo	3.9179	3.7976	1.198	.233	.257
Manejo Estrés	3.8097	3.4460	2.823	.005**	.761
Adaptabilidad	3.9809	3.8891	1.067	.287	.192
Interpersonal	4.3776	4.1728	2.388	.018*	.428
Intrapersonal	3.8134	3.5248	2.806	.006**	.604
Intrínseca	5.5037	4.6800	4.591	.000**	1.723
Prestaciones	4.4209	4.2480	.781	.436	.362
Ambiente Físico	5.4985	5.1520	1.749	.082	.725
Supervisión	5.1219	4.9213	.919	.359	.419
Participación	5.2139	4.8400	1.746	.083	.782

**p<.01 *p<.05

DISCUSIÓN

Entre los principales objetivos de esta investigación se proponía comprobar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción percibida en la vida laboral. Un aspecto innovador destacable en este estudio es que 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, este estudio cuenta con pocos precedentes en el campo de investigación, por lo que la comparación de sus resultados con los previos ha de realizarse de forma prudente.

El principal hallazgo de nuestro estudio 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 (Durán et al., 2006; Extremera et al., 2006; Zenteno-Hidalgo y Durán, 2016). No obstante, las correlaciones no son tan potentes como cabría esperar.

Las líneas de investigación sobre la inteligencia emocional que lo relacionaban con la satisfacción en el trabajo parecían indicar que si bien el ámbito de dedicación profesional supondría diferencias significativas en cuanto a los grupos, otras variables sociodemográficas (como género, edad o nivel de estudios), e incluso algunas más directamente relacionadas con el trabajo en sí (como años de experiencia laboral), no supondrían diferencias para tener en cuenta. Nuestros resultados parecen corroborar, al menos parcialmente, los hallazgos de estudios como los de Carrillo-García et al. (2015) o López y Gallegos (2014), en los que se vincula la IE a la satisfacción laboral, si bien los resultados parecen más atenuados que los que otorgan los estudios más recientes. Así, en el estudio de Basurto y Guardiola (2015) se constata que aunque se halló una influencia de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral

autopercebido, no se confirmaron diferencias respecto a los años de ocupación laboral ni el nivel de estudios.

De esta forma, nuestros resultados siguen la línea predominante de las investigaciones en el campo, pero solo de forma parcial. Ahora bien, ¿a qué se puede deber la falta de consistencia de estos resultados? Ello puede achacarse a la heterogeneidad de nuestra muestra, ya que cabe destacar, como se señaló anteriormente, que en los estudios contrastados se emplean muestras mucho más homogéneas, centrándose en sectores profesionales concretos, ya sean profesores (Durán et al., 2006), médicos (Berrios et al., 2006) u oficinistas (Goleman & Cherniss, 2001). De hecho, entre las principales limitaciones de este estudio también cabría destacar las concernientes al instrumento utilizado, ya que si bien el EQ-i resulta muy práctico para la medición de la IE, en realidad lo que mide es la IE autopercebida, siendo notable el efecto de reactividad en los participantes, algo que no obstante aparece ya contemplado en el instrumento original. Lo ideal para futuros estudios sería utilizar pruebas que incluyan observadores externos, como el ECI de Goleman, cuya utilización en esta investigación no fue viable por la naturaleza del estudio, pero que sirven para triangular la información recibida desde distintos informantes, o bien pruebas de habilidad que arrojen resultados más objetivos. No obstante, no deben considerarse todas estas limitaciones como algo negativo, sino como la oportunidad de abrir una línea de investigación relativamente nueva dentro del campo, además de más completa al introducir variables en conjunto no contempladas en investigaciones precedentes.

En futuras líneas de investigación serían fundamentales en primer lugar, tal y como sugieren Peiró, Ayala, Tordera, Lorente y Rodríguez (2014), operacionalizaciones más adecuadas de las variables y análisis estadísticos más robustos, pues la amalgama de interpretaciones de los conceptos es el gran *handicap* que sufre la investigación en este campo. Los autores apuntan, además, a la falta de un estudio integral de la temática (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005, 2006; Pena-Garrido y Extremera, 2012), ya que la influencia de la IE en la vida laboral supone un fenómeno complejo que requiere del estudio comprehensivo de variables que influyen en este fenómeno multidimensional con el fin de un conocimiento más adecuado del mismo. Asimismo, sería interesante operacionalizar otras variables además de la satisfacción laboral, porque si bien se trata de un predictor fiable de éxito laboral, en ocasiones puede resultar insuficiente, por lo que la introducción de variables como la retribución, el estilo de liderazgo o el rendimiento laboral podrían aportar consistencia a las evidencias obtenidas. Por ejemplo, en nuestro estudio, el nivel de experiencia laboral no parece suponer por sí mismo una variable explicativa de la relación entre inteligencia emocional y éxito profesional. Sin embargo, introduciendo una variable que medie entre el nivel de satisfacción laboral y los años de experiencia, como es el *burnout*, probablemente los resultados verían replicados los de estudios anteriores que sí contemplaban tales variables (Perea et al., 2008).

De esta forma, los resultados de los estudios en esta línea de investigación, así como los nuevos horizontes que pueden abrirse a través de este estudio, serán fundamentales con objeto de elaborar intervenciones eficaces que promuevan las capacidades emocionales de los trabajadores

a fin de alcanzar unas óptimas condiciones de trabajo. Coincidimos con Solano (2013), en que en las organizaciones se hace necesario promover técnicas tanto individuales (*coaching*) como grupales (talleres participativos) en el fortalecimiento de las competencias sociales en la empresa. De este modo, la práctica positiva de competencias emocionales resulta útil en intervenciones en el mundo de la empresa y sus resultados son favorables (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). En este sentido, se ha constatado que la IE constituye una herramienta eficaz en la prevención de riesgos laborales (Zarraquiños y González, 2010), así como en tareas de selección y formación (Bresó y Megías, 2012) y representa un elemento estratégico de la empresa (Cali, Fierro, & Sempertegui, 2015). De hecho, las competencias emocionales no son estáticas, sino que son modificables mediante entrenamiento, y es aquí donde las teorías modernas de Inteligencia Emocional sirven de sustento a la compleja práctica organizacional.

REFERENCIAS

- Bajo, Y. & González, R. (2014). La salud emocional y el desarrollo del bienestar enfermero. *Metas de Enfermería*, 17(10), 12-16.
- Bar-On, R. (1988). *The development of an operational concept of psychological well-being*. Tesis doctoral, Rhodes University, Sudáfrica.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-i): Technical Manual*, Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2002). *Bar-On Emotional Quotient Short-form (EQ-i:Short): Technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18 (1), 13-25.
- Basurto, K. y Guardiola, C. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 1, 69-77.
- Berrios, M. P., Augusto-Landa, J. M. y Aguilar-Luzón, M. C. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 15(54), 46-61.
- Boyatzis, R. E. & Saatscioglu, A. (2008). A 20-year view of trying to develop emotional, social and cognitive intelligence competencies in graduate management education, *Journal of Management Development*, 27, 92-108. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/02621710810840785>
- Bresó, E. y Megías, M.J. (2012). La razón y la emoción en la prevención de riesgos laborales: importancia de la inteligencia emocional en la selección y formación. *Gestión de Riesgos Laborales, Integración y Desarrollo de la Gestión de la Prevención*, 94, 40-45.I
- Cabello, E. M., Algarra, M., Díaz-Arrabal, P. R. y Olmo, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *ReiDoCrea*, 4(29), 200-205. doi: <http://hdl.handle.net/10481/37148>
- Cali, A., Fierro, I. J. y Sempertegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia UNEMI*, 8(5), 119-125.
- Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M. E., Gómez-García, C. I. y Mesenguer-de-Pedro, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16738685028>
- Chiang, M. M. y Ojeda, J. F. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.

- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. New York: Academic Press.
- Da Costa, S., Páez, D., Oriol-granado, X., Sánchez, F. y Gondim, S. (2016). Estructura de la Escala de Regulación Emocional (MARS) y su relación con creatividad y la creatividad emocional: un estudio en trabajadores españoles y latinoamericanos. En J. L. Soler, L. Aparicio, O. Chica, E. Escolano y A. Rodríguez. *Inteligencia Emocional y Bienestar II* (pp. 641-474). Zaragoza: Ediciones Universidad San Jorge.
- Danvilla, I., Sastre, M.A. & Marroquín, E. (2013). The importance of professional competencies in the development of emotional intelligence. *RIO: Revista Internacional de Organizaciones*, 10, 157-179. doi: <http://dx.doi.org/10.17345/rio10.157-179>
- Durán, A., Extremera, N., Rey, L., Fernández-Berrocal, P. & Montalbán, F. M. (2006). Predicting academic burnout and engagement in educational settings: Assessing the incremental validity of perceived emotional intelligence beyond perceived stress and general self-efficacy. *Psicothema*, 18(1), 158-164.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. y Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y Burnout en profesores. *Encuentros en Psicología Social*, 1(1), 260-265.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., Mestre, J. M. & Guil, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36(2), 209-228.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 54(1), 63-94.
- Fernández-Berrocal, P. & Extremera, N. (2006). Emotional intelligence: A theoretical and empirical overview of its first 15 years of history. *Psicothema*, 18, 7-12.
- García-Fernández, M. y Giménez-Mas, S. I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52.
- Gardner, H (1993). *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D (2011). *Leadership. The power of emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. & Cherniss, C. (2001). *The emotionally intelligent workplace*. New York: Bantam Books.
- Hakkak, M., Nazarpouri, A., Seyyed, M. & Ghodsi, M. (2015). Investigating the effects of emotional intelligence on social-mental factors of human resource productivity. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(3), 129-134. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.06.005>
- Joseph, D. L., Jin, J., Newman, D. A. & O'Boyle, E. H. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *The Journal of Applied Psychology*, 100 (2), 298. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/a0037681>
- Lima, M. L., Vala, J. & Monteiro, M. B. (1994). A Satisfação Organizacional -Confrontos de Modelos. In A. Vala J. Monteiro M. B. Lima L. & A. Caetano. *Psicologia Social das Organizações – Estudos em Empresas Portuguesas* (pp. 101-122). Lisboa: Celta Editora.
- López, P. y Gallegos, V. (2014). Prácticas de liderazgo y el rol mediador de la eficacia colectiva en la satisfacción laboral de los docentes. *Estudios Pedagógicos*, 40(1), 163-178. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-07052014000100010>
- López-Zafra, E., Pulido, M., & Berrios, P. (2014). EQ-i versión corta. Adaptación y validación al español del EQ-i en universitarios. *Boletín de Psicología*, 110(1), 21-36.
- Macías, A.J., Gutiérrez, C., Carmona, F. J. y Crespillo, D. (2016). Relación de la inteligencia emocional y

- la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. *Atención Primaria*, 48(5), 301-307.
- Madrid, R. I. (2000). La autorregulación emocional como elemento central de la inteligencia emocional. *Psicología Online*, 12(1), 15-19.
- Main, M. V. (2016). Factores que inciden en la satisfacción laboral del obrero rural. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 21(1), 28-37.
- Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O. & Quintero, J. N. (2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-Minister*, 26(1), 5-15. doi: <http://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Martineaud, S. & Engelhart, D. (1996). *El Test de inteligencia emocional*. Barcelona: Martínez Roca.
- Matthews, G., Zeidner, M. & Roberts, R. D. (2002). *Emotional intelligence: science and myth*. Cambridge, Mass.: The MIT Press.
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (1999). *MSCEIT Item Booklet (Research Version 1.1.)*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2000). *Models of emotional intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5(1), 59-74.
- Monzani, L., Ripoll, P. & Peiró, J.M. (2015). Winning the hearts and minds of followers: The interactive effects of followers' emotional competencies and goal setting types on trust in leadership. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 47(1), 48-65. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0120-0534\(15\)30001-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0120-0534(15)30001-7)
- Moreno, A. (2013). La inteligencia emocional aplicada al mundo laboral emocional. *ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa*, 2, 212-218.
- Mortan, R. A., Ripoll, P., Carvalho, C. & Bernal, M. (2014). Effects of emotional intelligence on entrepreneurial intention and self-efficacy. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(3), 97-104. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.004>
- Muñoz, M.L. (2016). Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción y el bienestar subjetivo del profesorado. En J. L. Soler, L. Aparicio, O. Chica, E. Escolano y A. Rodríguez, *Inteligencia Emocional y Bienestar II* (PP. 660-675). Zaragoza: Ediciones Universidad San Jorge.
- Nezhad, H., Marjani, M. & Najafi, A. (2015). A study on relationship between emotional intelligence and entrepreneurship of trainees in vocational and technical organization. *Management Science Letters*, 5 (5), 501-506. doi: <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2015.3.003>
- O'Boyle, E. H., Jr., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H. & Story, P. (2011). The relation between Emotional Intelligence and job performance: A metanalysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32 (5), 788-818. doi: <http://dx.doi.org/10.1002/job.714>
- Oñate, M.E. (2016). Burnout y Autoconcepto de psicólogos clínicos. *Revista de Psicoterapia*, 27(103), 215-229.
- Páez, D., Puente, A., Martínez, F., Ubillos, S., Filella, G. y Sánchez, F. (2016). Estructura del perfil de competencias emocionales (PEC) y su relación con el bienestar, la salud y el estrés laboral, así como con formas de regulación en una muestra española. En J. L. Soler, L. Aparicio, O. Chica, E. Escolano y A. Rodríguez. *Inteligencia Emocional y Bienestar II* (pp. 676-689). Zaragoza: Ediciones Universidad San Jorge.
- Peiró, J. M., González-Romá, V., Bravo, M. J. y Zurriaga, R. (1995). La medida de la satisfacción laboral. *Ansiedad y Estrés*, 1(1), 231-253.
- Peiró, J. M., Ayala, Y., Tordera, N., Lorente, L. y Rodríguez, I. (2014). Bienestar sostenible en

- el trabajo: revisión y reformulación. *Papeles del Psicólogo*, 35(1) 5-14.
- Pena-Garrido, M. y Extremera, N. (2012). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de Primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de educación*, 35(9), 601-627. doi: <http://dx.doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2011-359-109>
- Perea, J. M., Sánchez, L. M. y Fernández-Berrocal, P. (2008). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental en un hospital de Málaga: Resultados preliminares. *Presencia*, 4(7), 65-89.
- Raman, P., Sambasivan, M. & Kumar, N. (2016). Counterproductive work behavior among front-line government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32, 25-37. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.11.002>
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(2), 5-14. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
- Siegling, A. B., Petrides, K. V. & Martskvishvili, K. (2015). An examination of a new psychometric method for optimizing multi-faceted assessment instruments in the context of trait emotional intelligence. *European Journal of Personality*, 29 (1), 42-54. doi: <http://dx.doi.org/10.1002/per.1976>
- Solano, A. (2013). Inteligencia Emocional en el Trabajo: Implicaciones y el Rol de la Psicología Laboral. *Revista Humanitas*, 10(1), 201-214.
- Williams, D. (1994). *Leadership for the 21st century: Life insurance leadership study*. Boston: Hay Group.
- Zarraquiños, I. y González, J. A. (2010). Inteligencia emocional: una eficaz herramienta para la prevención de riesgos laborales. *Gestión de Riesgos Laborales, Integración y Desarrollo de la Gestión de la Prevención*, 73, 12-15.
- Zenteno-Hidalgo, A. C. y Durán, C.A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26(59), 118-135. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367>

