



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL "LISANDRO ALVARADO"  
DECANATO EXPERIMENTAL DE HUMANIDADES Y ARTES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

**EL PAPEL MODULADOR DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA  
RELACION ENTRE EL ESTRÉS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL**

**Proyecto de investigación presentado por:**

María Emilia VALLES CASTELLANO

**Tutora:**

Edicta MACHADO

Barquisimeto, 2012

# Índice de Contenidos

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN.....	10
MARCO TEÓRICO.....	12
Estrés	
Definición.....	12
Enfoques del estudio del estrés .....	13
El estrés como respuesta psicobiológica.....	16
El estrés como estímulo.....	17
El estrés como un proceso de transacción entre el individuo y el medio.....	17
Estrés laboral	
Definición.....	18
Efecto del estrés laboral sobre los trabajadores.....	20
Efecto del estrés laboral sobre las compañías.....	21
Modelos explicativos del estrés laboral.....	21
Modelo Demanda-Control.....	21
Modelo Desequilibrio- Recompensa.....	22
Modelo Vitamínico.....	23
Modelo AMIGO.....	23
Modelo del Indicador del Estrés Ocupacional.....	25
Satisfacción Laboral	
Definición.....	27
Modelos Explicativos de la satisfacción laboral.....	28

Teoría de la Motivación e Higiene.....	29
Teoría de las expectativas de Vroom.....	29
Teoría de los sucesos situacionales.....	31
Teoría de las características del puesto.....	32
Inteligencia Emocional	
Definición.....	34
Componentes de la inteligencia emocional.....	36
Estrés laboral, satisfacción laboral e inteligencia emocional.....	37
MÉTODO	
Problema.....	43
Variables.....	46
Variables a controlar.....	46
Tipo de investigación.....	48
Diseño de investigación.....	48
Participantes.....	49
Instrumentos.....	50
Procedimiento.....	53
Consideraciones éticas.....	56
RESULTADOS.....	57
DISCUSIÓN.....	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	82

## Índice de Tablas

Tabla 1. Definición operacional de la escala del Indicador de Estrés Ocupacional (OSI).....	50
Tabla 2. Definición operacional de la escala SL-SPC de Satisfacción Laboral.....	51
Tabla 3. Definición operacional de la escala Trait Meta-Mood Scale de Inteligencia Emocional.....	52
Tabla 4. Fiabilidades de los instrumentos empleados.....	57
Tabla 5. Estadísticos descriptivos en de las dimensiones y totales de las variables Estrés Laboral, Satisfacción Laboral e Inteligencia emocional...	58
Tabla 6. Correlación de Pearson de las dimensiones de Estrés Laboral, Satisfacción Laboral e Inteligencia emocional.....	60
Tabla 7. Correlaciones parciales de las dimensiones de Estrés Laboral, Satisfacción Laboral e Inteligencia emocional.....	63

## Índice de Figuras

Figura 1. Porcentaje de los niveles de Estrés Laboral por Género.....	64
Figura 2. Porcentaje de los niveles de Satisfacción Laboral por Género.....	64
Figura 3. Porcentaje de los niveles de Atención por Género.....	65
Figura 4. Porcentaje de los niveles de Claridad por Género.....	66
Figura 5. Porcentaje de los niveles de Reparación por Género.....	66

## **Lista de Anexos**

Anexo A. Escala de fuentes de presión del Indicador del Estrés Ocupacional (OSI).....	82
Anexo B. Escala SL-SPC de Satisfacción laboral.....	84
Anexo C. Escala Traid Meta-Mood de Inteligencia Emocional.....	86

## Resumen

La presente investigación analiza el papel modulador de la inteligencia emocional en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el modelo del indicador del estrés ocupacional (Occupational Stress Indicator). Para esto se han analizado las seis fuentes de estrés del modelo, la escala de satisfacción SL-SPC y el TMMS-24 de inteligencia emocional autopercebida.

En una muestra conformada por 30 líderes, distribuida en 5 gerentes, 16 coordinadores y 9 jefes de una empresa farmacéutica de Barquisimeto, Estado Lara, el análisis de las modulaciones a través de correlaciones parciales ( $p < .05$ ) indica que la percepción de manejar una adecuada atención emocional permite acentuar el efecto que tiene el estrés sobre la satisfacción de los trabajadores y viceversa. A diferencia de la habilidad de reparación emocional la cual funciona como atenuante de la correlación de los mismos, confirmando de esta manera la teoría que sustenta esta investigación.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Satisfacción Laboral, Inteligencia Emocional

## Introducción

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2008, aproximadamente el 75% de la fuerza laboral mundial vive y trabaja en países de desarrollo. De acuerdo con el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) en Venezuela para el 2005 existían 10 casos de enfermedades laborales por causas psicosociales, de los cuales 3 eran por estrés ocupacional. Sin embargo, para el siguiente año eran 38 personas las que reportaban como causa de su enfermedad al estrés presentado en su ambiente laboral (INPSASEL, 2006).

De acuerdo con lo expresado anteriormente Valencillo, Quevedo, Lubo, Palma Dos Santos, Montiel, Camejo y Sanchez (2008), refieren que en Venezuela se manejan cifras de enfermedades ocupacionales que pudieran tener un subregistro. Sin embargo, a partir de las mismas, se puede observar el crecimiento alarmante que ha tenido la incidencia del estrés en el ámbito laboral venezolano. Ya la OMS (2008), refiriere que el estrés laboral en América latina se considera como “una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna” (p.9).

Debido a esta situación, se han desarrollado diversos modelos teóricos que han surgido con la finalidad de dar explicación a este fenómeno, logrando asumir un papel tanto explicativo como preventivo. Uno de los más relevantes ha sido el Modelo del Indicador del Estrés Ocupacional (OSI: Occupational Stress Indicator) de Cooper, Sloan y Williams (1988), que basado en los principios transaccionales de Lazarus y Folkman (1984), ofrece la explicación de que la importancia no recae en la presencia de una fuente de estrés en el ambiente de trabajo, sino más bien en la percepción que tenga el sujeto ante dicha fuente. La percepción que mantenga, estará determinada por variables individuales, las cuales serán capaces de modular los efectos nocivos que estas fuentes pudiesen ofrecer.



Se han estudiado diversas variables individuales, como lo son: el afrontamiento (Martinez, Reyes del Paso, García y González, 2006), el género (Rosenblatt, Talmud y Rubio, 1999), dependencia laboral (Sora, Caballer y Peiró, 2010) e implicación con el trabajo (Lopez-Araújo, 2007).

Por lo cual, la relevancia de esta investigación es la inclusión de la inteligencia emocional como variable moduladora. Existen hallazgos empíricos que declaran que personas que manejan altos niveles de inteligencia emocional en la empresa, son capaces de manejar no solo sus emociones, sino también la de aquellos que le rodean. Esto a su vez, incrementa su capacidad de hacer frente adecuadamente a posibles fuentes de estrés, y por consiguiente aumentar su desempeño y la satisfacción que siente ante el puesto de trabajo (Limonero, Tomás-Sabado, Fernández-Castro y Gomez-Benito, 2004; Ismail, Yao, Yeo, Lai-Kuan y Soon-Yew, 2010; Ghoniem, ElKhouly, Ibrahim y Mohsen, 2011).

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. El cual tiene el objetivo de analizar de que formas las distintas fuentes de presión y la inteligencia emocional influyen en la satisfacción laboral, más específicamente si los componentes de atención, claridad y reparación de la inteligencia emocional modulan la relación entre las seis fuentes de presión expresadas en el modelo del Indicador del Estrés Ocupacional (OSI) y la Satisfacción laboral de una muestra de gerentes, coordinadores y jefes de una empresa farmacéutica de la ciudad de Barquisimeto, Estado Lara.

## Marco Teórico

En el presente marco se desarrollará los fundamentos teóricos de las variables a ahondar: estrés y satisfacción laboral, e inteligencia emocional. Primeramente se expondrá la definición de estrés y los enfoques que buscan definirlo. Igualmente, se revisará el estrés ubicado en el ámbito organizacional, que efectos ha tenido en dicho ambiente y que modelos explican su funcionamiento. De forma sucesiva, se tomará un apartado para la explicación y definición del Modelo del Indicador del Estrés Ocupacional (OSI), modelo en el cual esta fundada la investigación, explicando de esta misma manera las variables que lo modulan. Este apartado finaliza con las variables satisfacción laboral e inteligencia emocional consideradas en la presente investigación como variables moduladoras dentro del modelo empleado, estas variables son ampliamente definidas en el apartado final del capítulo.

### Estrés

El hecho de que el concepto estrés durante los últimos seis años ha sido fuente de gran interés, no debe ocultar el hecho de que el término ha ido evolucionando durante un periodo de varios de cientos de años, y su descubrimiento en el siglo XX fue más un redescubrimiento (Cassidy, 1999).

Para el siglo XVIII la palabra estrés había llegado a significar dificultades (Hinkle, 1973). A finales del siglo el término había adoptado una posición más técnica (Lazarus, 1993). Desde esta perspectiva, Robert Hooke realizó una analogía con la ingeniería de la tensión, donde exponía su interés en cómo estructuras artificiales tal y como lo es un puente, podían soportar cargas pesadas sin colapsar (Molina-Jiménez, Gutiérrez-García, Hernández-Dominguez y Contreras, 2008).

Este autor mantiene una noción del cuerpo como una máquina, donde la misma esta sujeta a desgastes. Así mismo, esta necesita energía para su funcionamiento, dependiendo de la cantidad de energía que se le otorgue, tendrá un buen o mal funcionamiento. Esta energía, es ofrecida por el sistema nervioso. Esta última afirmación, permitió que en el ámbito científico se empezara a hablar en términos de agotamiento de energía nerviosa, así como el término de trastorno de los nervios (Doublet, 2000).

Ya para el siglo XIX se mantenía la noción de que el estrés era la sobrecarga del sistema nervioso ante las nuevas exigencias del ambiente moderno. Tal sobrecarga generaba síntomas tales como: ansiedad patológica, miedos irracionales y fatiga inexplicable (Cooper y Dewe, 2004).

Durante este tiempo, un medico francés llamado Claude Bernard observó que los organismos poseen un mecanismo de autorregulación que lo mantiene estable con su medio interno. Siendo el primero en introducir la idea de que el organismo interno de los seres vivos deben permanecer constante en respuesta a los cambios en el ambiente externo (Johson, Kamilaris, Chrousos y Gold, 1992; Cassidy, 1999).

En este punto de la historia se toma una visión reduccionista, es decir, el funcionamiento del comportamiento humano se explica en función de leyes que lo rigen (Hergenhahn, 1992; Leahey, 1992). Este enfoque permitió adoptar una noción de estrés como resultado de agentes externos que alteran la función normal del cuerpo (Aldwin, 2000).

Continuando en este orden de ideas, para el siglo XX Walter Cannon conceptualizó el estrés como un síndrome de lucha-huida y acuñó el concepto de homeostasis refiriéndose a la capacidad del cuerpo para mantener su propia consistencia a través de la regulación de los procesos fisiológicos (Johson, et al. 1992). De igual forma, Cannon mostraba interés

en los mecanismos de regulación y como estos presentan límites en un sentido correctivos ante los efectos producidos por el estrés (Cooper y Dewe, 2004).

Doublet (2002), argumenta que sin la homeostasis el concepto del estrés no se fundamentaría, según este autor este término dio origen y punto de partida para muchas investigaciones avocadas en estudiar la génesis del mismo.

Más adelante Hans Selye (1936), mencionaba al estrés como “la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga” (citado en: Slipak, 1991, p. 355). Este autor, elaboró un modelo de estrés múltiple que incluía tanto las respuestas fisiológicas del organismo ante las demandas estresantes, como las consecuencias perjudiciales a nivel orgánico que puedan producir la exposición a un estrés excesivo y prolongado (Acosta, 2002).

De igual forma para ese año, Selye presentó el concepto de síndrome general de adaptación, extendiendo así la noción que se tenía de homeostasis expuesta por Cannon, incluyendo respuestas mediadas por estructuras cerebrales superiores y respuestas hormonales (Martín, 2007).

Basándose en los estudios realizados por Hans Selye hace más de cincuenta años, algunos autores establecen una doble valoración del estrés y utilizan para referirse a ello dos términos diferentes: eustrés y distrés (Gutiérrez 1998; Peiró 2005):

El eustrés hace referencia a situaciones y experiencias en las cuales el estrés tiene resultados y consecuencias positivas, ya que produce la estimulación y activación adecuada, que permiten a las personas lograr en la

ejecución de una actividad resultados satisfactorios con costos personales razonables.

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativa y motivada; se mantiene viviendo y trabajando, se enfrenta y resuelve problemas. En este estado se obtienen beneficios para la salud del ser humano (Lopategui 2000; Cooper y Dewe, 2004; Ismail, et al., 2011).

El distrés se refiere a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar. Esta segunda dimensión del estrés ha recibido mayor atención en las investigaciones científicas y es como se ha entendido en forma habitual el término estrés. La vida cotidiana se encuentra repleta de estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar y un duelo, entre otros (Lopategui, 2000; Cooper y Dewe, 2004; Ismail, et al., 2011).

Más tarde, en 1950 Harold Wolf definió al estrés como un “estado dinámico del sujeto producido por la interacción del organismo con estímulos nocivos, que causan fenómenos biológicos de defensa para que la persona pueda enfrentar la amenaza” (Morales, 2011, p.17).

Molina-Jiménez (2008), expresa que las definiciones contemporáneas distan de ser satisfactorias, más en las mismas tiene un punto común el cual es el reconocimiento de que en ellas debe haber una implicación de:

...una amenaza ante la cual el organismo requiere de ajustes adaptativos que le permitan mantener la homeostasis y asegurar la supervivencia con base en su experiencia, su predisposición biológica y el estado en el que se encuentre el organismo (p. 354).

De acuerdo a lo expuesto, la acepción e investigaciones del estrés han ido en tres direcciones fundamentales, conformando de esta forma tres grandes enfoques dirigidos a su estudio: el estrés como respuesta psicobiológica, el estrés como estímulo y el estrés como proceso de transacción entre el individuo y el medio (Grau, Martín y Portero, 1993).

En cuando al enfoque que observa el estrés como respuesta psicobiológica, se toma fundamentalmente las bases teóricas expuestas por Selye, generando a partir de estas un modelo biológico del estrés (González, 2007).

Según esta autora, este enfoque expone que la respuesta de estrés consiste en una activación fisiológica y cognitiva, preparando así al organismo para una intensa actividad motora. Las respuestas fisiológicas favorecen una mejora en la percepción de la situación y sus demandas, así como un procesamiento más rápido y potente de la información que se tiene disponible. Por consiguiente, lograr una mejor selección de conductas que permitan hacer frente a las demandas ofrecidas por la situación estresora.

Selye describe el estrés como un sistema de fases, identificando tres fases en la activación fisiológica: 1) fase de alarma: reacción inicial del cuerpo ante un estímulo generador de estrés, lo que tiende a restaurar la homeostasis; 2) fase de resistencia, donde la adaptación es sostenida, óptima y permite el desarrollo de una estrategia de supervivencia y, 3) fase de agotamiento o cese de la respuesta de adaptación, la cual conduce al daño y produce un colapso, este sistema es conocido como el Síndrome General del Agotamiento el cual fue mencionado anteriormente (Cooper y Dewe, 2004; Molina-Jimenez et al., 2008; Morales, 2011).

González (2007), expresa que este enfoque mantiene una serie de limitaciones, ya que al ser los parámetros fisiológicos asociados a la

respuesta de estrés (tensión arterial, temperatura corporal) fácilmente susceptibles a modificaciones a intervalos de tiempo cortos, así como no presentarse de forma uniforme, afectando alguno de sus componentes y no todos, impiden un diagnóstico válido de los niveles de estrés de una persona, solo con la medición de dichos parámetros.

En cuanto al enfoque que toma el estrés como estímulos ambientales se le otorga importancia central a las situaciones que provocan estrés, donde estos son llamados estresores (Fierro, 1997).

Independientemente de cual sea la fuente de estrés externa, existe una serie de características que de forma común suelen presentar las situaciones que son catalogadas como estresantes (Labrador, 1995): El cambio o novedad en una situación, la falta de información de lo que puede ocurrir, de cual es la demanda, así como tampoco de lo que se debe hacer para afrontarla, el que se pueda predecir o no un acontecimiento, la incertidumbre del que evento ocurra, la inminencia de una situación estresora y la falta de conductas para enfrentar o manejar la situación.

La evaluación del estrés a partir de la concepción de sus estímulos o situaciones, ha ido decayendo debido a la llegada del desarrollo de los modelos cognitivos, que ponen en manifiesto el cuestionamiento de la esencia de estimar el estrés rígidamente solo a partir de los estresores ambientales (González, 2007).

Con esto finalmente nos referimos al enfoque del estrés como un proceso de transacción entre el individuo y el medio, este enfoque ofrece la importancia de las variables cognitivas-conductuales que median la relación entre ambos aspectos. Este enfoque este liderizado por el modelo transaccional propuesto por Lazarus y Folkman (Gonzalez y Landero, 2008).

Riquelme, Buendía y Rodríguez (1993), señalan que desde la perspectiva transaccional lo que “discriminará entre el mantenimiento de la salud o el desarrollo de alternaciones asociadas al estrés, no será tanto las demandas ambientales o físicas como la capacidad para afrontarlas debidamente” (p.84).

Es decir, que de esta manera se pasa a centrarse en la importancia de la evaluación cognitiva de las situaciones y en los recursos de afrontamiento disponibles. El aspecto central de esta aproximación (Martín, Salanova y Peiró, 2003) “es que el estímulo potencialmente estresante puede llevar a respuestas emocionales diferentes, en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación y sus recursos” (p.8).

De acuerdo a Felicia en el 2007, Lazarus y Folkman distinguen tres tipos básicos de valoración del medio y sus demandas como: A) irrelevantes: cuando las demandas del entorno no sobrellevan implicaciones a la persona, B) benigno-positiva: cuando se evalúan las demandas del medio como favorable para mantener el bienestar personal y C) estresantes: que se dividen a su vez en tres tipos: 1) daño o pérdida: cuando el individuo ya ha recibido un deterioro, 2) amenaza: cuando se prevén daños o perdidas pero esto aun no ha ocurrido y 3) desafío: donde se ve implicada la previsión anticipada de daños y perdidas, con la diferencia de que la persona que posee las habilidades suficientes para hacerles frente.

El presente estudio esta basado en el modelo transaccional, ya que a través del mismo se le otorga un papel importante y activo a las cogniciones de los individuos, donde es él quien a través de su percepción puede atribuir a determinante situación como estresante. Por lo cual, se define estrés como una respuesta fisiológica que surge cuando un individuo cataloga a una situación como amenazante o que sobrepasa sus habilidades, sintiendo que la misma pone en peligro su bienestar.



Siendo el estrés una respuesta propia del individuo, no ha de asombrar su manifestación en cada una de las áreas de desarrollo de los seres humanos. Claramente Singh y Sing (Citado en Cañoto, Peña y Yaber, 2011), exponen que el estrés se ha globalizado y que este ha pasado a ser punto de interés en investigaciones y practicas a nivel de las organizaciones, el estrés en el ambiente de trabajo es conocido como estrés laboral.

## Estrés laboral

Al hablar del término estrés con el adjetivo laboral, los autores lo definen siguiendo los enfoques interactivos del estrés, como un desequilibrio entre el trabajador y su entorno laboral, como una respuesta, o como una fuente de tensión (Luceño, Martín, Rubio y Díaz, 2004).

Entre los autores e instituciones que ponen el foco de interés, al definir el estrés laboral, en el desequilibrio entre las demandas ambientales y los recursos del sujeto, se puede citar a:

Brengelman (1987), que define estrés laboral como aquellas situaciones que provocan fuertes demandas para el individuo y pueden agotar sus recursos de afrontamiento

Mc Grath (1976), que entiende el estrés como “un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas”;

El instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos (NIOSH), en 2010 define el estrés en el trabajo como aquellas respuestas nocivas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos, o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión.

Romero (2011), reporta que a pesar del creciente interés por este constructo, no existe una definición estándar de lo que se considera estrés laboral. Por lo cual se han adoptado diversos enfoques que incluyen una amplia gama de estresores, así como de respuestas y de variables intervinientes (Kinman y Jones, 2005).

Estos enfoques discrepan en el foco que origina el estrés, sin embargo existe un punto en común el cual es reflejado en la definición de estrés laboral propuesta por Richarson y Rothstein en el 2008: “El estrés laboral es una condición en la que los factores relacionados con el trabajo afectan a los empleados en la medida de que su estado psicológico se desvía del funcionamiento normal” (p.22).

Debido a la existencia de un desvío en el funcionamiento normal del trabajador, las investigaciones sobre el estrés han expuesto la importancia de este factor en el surgimiento y desarrollo de numerosas enfermedades. León, Rodríguez, González, Gutierrez y Alonso (2005), manifiestan que: “se sabe que el estrés no es una enfermedad en sí, pero propicia su aparición y abre una brecha para que el organismo sea más débil y actúa sobre él globalmente” (p.4).

Entre las afectaciones se han encontrado investigaciones que correlacionan positivamente al estrés con enfermedades musculo esqueléticas (Valecillo et al., 2009), enfermedades cardiovasculares (Luceño, Martín, Ribio y Díaz, 2004; Organización Mundial de la Salud, 2008; Benavides, Masqueda, Rodrigo, Pinilla, García, Rouda, Ordaz y Ruíz-Frutos, 2008), patologías del tracto intestinal y enfermedades inmunológicas (Aguayo, 2007), así como afecciones en el ámbito psicológico tal y como fatiga, ansiedad y depresión (Rusli, Edimansyah y Naing, 2008; Tricas, Salavera, Lucha, Vidal, Lucha, Estébanez y Benues, 2010), e insatisfacción con el trabajo (Bernat, Izquierdo, Jiménez, Bardón y Casado, 2009).

Estas afectaciones a su vez tienen efecto en la compañía ya que se ha estimado que el estrés causa la mitad del ausentismo, 40% de la rotación y tiene consecuencias significativas en la productividad laboral (Guic, Bilbao y Bertin, 2002; Arias y González, 2009).

Peiró y Rodríguez (2008), mencionan que al existir diversos enfoques que buscan la conceptualización del estrés se han realizado solo aproximaciones parciales, que por lo tanto para tener una visión más comprensiva del estrés es importante tener en cuenta varios modelos teóricos que lo aborden desde distintos ángulos.

En cuanto a los modelos teóricos del estrés laboral se pueden nombrar los siguientes: el Modelo de Demanda-Control propuesto por Karasek (1979), el Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa propuesto por Siegrist (1996), el Modelo Vitamínico propuesto por Warr (1987), el Modelo AMIGO propuesto por Peiró (1999), y por último del Modelo del Indicador del estrés ocupacional (OSI) propuesto por Cooper, Sloan y Williams (1988).

El Modelo Demanda-Control fue propuesto por Karasek en 1979, postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo, las cuales son 1) las demandas psicológicas del trabajo, y 2) el control que tiene la persona del mismo (Luceño, et al. 2004). En cuanto a las demandas, se refiere a los estresores propios del ambiente de trabajo, tal y como lo son las cargas laborales. Estas cargas son “operacionalizadas frecuentemente en términos de presión y conflicto de roles (Romero, et al. 2011, p.307). En lo referente al control de trabajo se tiene en cuenta tanto el control sobre la tarea, entendiéndose como el control socialmente predeterminado sobre el cumplimiento de la tarea; como el control de las capacidades, siendo este el control que ofrece el individuo sobre el uso de sus propias capacidades (Luceño, et al. 2004).

Este modelo sugiere que la fuente de estrés se encuentra en el desajuste ante las demandas existentes y el control que tiene las personas para afrontar dichas demandas (Peiró y Rodríguez, 2008).

El modelo demanda - control define cuatro grupos de ocupaciones: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión, (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control). El estrés en el trabajo es entendido como un problema organizacional - trabajo estresante – y no individual - trabajador estresado (Moncada, 2000).

En las últimas formulaciones del modelo fue agregada otra dimensión llamada apoyo social, haciendo referencia a los niveles de interacción del sujeto en el trabajo tanto con los compañeros como con los superiores. Tomando esto como referencia, el modelo expone que los trabajadores expuestos a altas demandas, poco control y bajo apoyo social presentan mayores riesgos de producir efectos nocivos sobre su salud (Luceño, et al. 2004).

El Modelo del desequilibrio esfuerzo-recompensa fue expuesto por Siegrist en 1996, este investiga la correspondencia entre factores psicosociales y salud, a través de los intercambios que se producen entre la empresa y el trabajador; y más concretamente en el desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias) (Luceño, Martín, Jaén y Díaz, 2005). Este modelo predice que elevados esfuerzos sujetos a bajas recompensas produce un aumento de tensión. En cuanto a los esfuerzos define que existe dos tipos: el esfuerzo extrínseco refiriéndose a las demandas de trabajo e intrínseco, haciendo referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que son solicitadas por la situación (Luceño, et al. 2004).

El sistema de recompensas que define este modelo son ofrecidos al trabajador mediante tres sistemas: dinero, estima social y la oportunidad de tener una seguridad laboral haciendo carrera dentro de la empresa (Romero, et al. 2011).

En este mismo orden se idea se encuentra al Modelo Vitamínico expuesto por Warr en 1987, como otro modelo explicativo del estrés laboral. Este señala la existencia de nueve estresores: la falta de control, la falta de oportunidad para el uso de habilidades, la generación externa de metas, la falta de variedad, la incertidumbre ambiental, la baja disponibilidad de dinero, la falta de seguridad física y la falta de contacto interpersonal y la posición social poco valorada. (Peiró y Rodríguez, 2008).

Este autor divide a estos estresores en dos tipos de categorías: 1) los que son similares a las vitaminas B y C, debido a que baja cantidad de dichas características produce estrés mientras que si se presentan en grandes cantidades no producen efectos nocivos, con esto se refiere por ejemplo a la disponibilidad de dinero: y 2) aquellos que se asemejan a las vitaminas A y D, ya que producen efectos negativos si se presentan por defecto o por exceso, por ejemplo la variedad en el trabajo (Peiró, 2001).

El modelo AMIGO (Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional) fue propuesto por Peiró en 1999, este constituye un modelo conceptual “para el análisis, la intervención y la gestión organizacional” (Peiró y Rodríguez, 2008, p.70).

Peiró (1999), expone que las diferentes facetas que son consideradas dentro del modelo describen de forma comprehensiva, la organización y las clasifica en cinco bloques presentados a continuación:

Facetas estratégicas y paradigmáticas: el autor manifiesta que esta constituye al paradigma de la organización, donde se incluye su cultura, misión y visión, así como facetas estratégicas relacionadas con las presiones y oportunidades del ambiente. Señala que se presta especial atención a la anticipación al ambiente futuro ya que esto es fundamental para la vida de la organización y el desarrollo de cada uno de sus miembros.

Facetas duras (hard): el autor hace referencia a cuatro facetas duras: los recursos económicos e infraestructura, la estructura organizacional; la tecnología y el sistema de trabajo. La faceta crítica de este bloque es el sistema de trabajo, siendo este el conjunto de procedimientos para diseñar, producir y vender los bienes y servicios que son proporcionados por la empresa, así como para realizar cualquier otra actividad dirigida a dicho fin. El resto de las facetas duras contribuyen al funcionamiento eficaz y eficiente del sistema de trabajo.

Facetas blandas (soft): este bloque corresponde a cuatro tipos de facetas blandas: la comunicación y el clima, las políticas y prácticas de dirección de recursos humanos; la gestión organizacional y el capital humano. La faceta principal en este bloque es el capital humano, el resto deberá contribuir a su adecuado desarrollo.

Facetas de integración: el autor expone que en esta faceta se ven implicados dos ajustes críticos en la organización. Con esto hace referencia al ajuste entre el capital humano y el sistema de trabajo, este ajuste es esencial para la producción de bienes y servicios así como el logro de metas de la organización y el cumplimiento de su misión.

Por otro lado, en esta faceta existe un contrato psicológico, que no es más que las expectativas y promesas mutuas que existen entre los empleados y empleadores acerca de las condiciones de trabajo y el

desempeño. Este juega un papel importante, en el sentido de que amplía el ajuste dinámico entre las expectativas de las personas y las políticas propias de la empresa (grado de integración entre la organización y sus miembros).

Finalmente Peiró (1999), expone como último bloque los resultados organizacionales, los cuales se dividen en tres categorías: 1) resultados para los suprasistemas constituido por los clientes y la sociedad en general; 2) para el sistema que no es más que el resultado obtenido de la mejora y desarrollo de la organización como sistema; y 3) para los sub-sistemas, es decir aquello referente a la satisfacción de intereses, compensación y desarrollo de personas y grupos.

Estos resultados deben ser considerados a corto y a largo plazo, y que aquellos planes que permitan la consecución de uno, no impidan el desarrollo de los otros (Peiró y Rodríguez, 2008).

De acuerdo a lo expresado anteriormente, se puede afirmar que del estrés laboral se han propuesto diferentes modelos explicativos y de estudio, sin embargo uno de los más importantes es el modelo del indicador del estrés ocupacional (OSI) el cual, fue propuesto por Cooper et al. (1988), basado en los principios transaccionales de Lazarus y Folkman (1984). En dicho principio, lo fundamental es la cognición que tiene el individuo, el cual funciona como un mediador entre los estresores y la respuesta de él ante los mismos (González, 2007).

En este modelo se consideran seis fuentes de estrés (López- Araújo, et al., 2007):

1) Los factores intrínsecos al trabajo: refiriéndose al salario, la cantidad de trabajo percibido, el total de horas dedicadas, la variedad en el trabajo, la toma de decisiones importantes, viajes y estancia fuera del hogar

por motivos de trabajo y los efectos acumulativos de la realización de tareas consideradas irrelevantes.

2) El rol organizacional: en cuanto a esta fuente, se refiere al estrés que se experimenta ante la ausencia de poder e influencia en otros, la existencia de conflictos entre las creencias de la persona y las que manifiesta la organización, un trabajo directivo de ineficiente calidad, incapacidad para delegar, tener que asumir riesgos, ser considerado como jefe, cambios constantes en la forma que se pide la ejecución de un trabajo, ser visible o disponible, tomar medidas incómodas, tal y como tomar medidas disciplinarias y el miedo por las consecuencias de los errores.

3) Las relaciones interpersonales: el autor hace referencia que los estresores provienen en esta dimensión, de dirigir o supervisar el trabajo de otras personas, tener que afrontar el uso de las políticas de la empresa con intenciones superficiales o para el beneficio de algunas personas, el asistir a reuniones, la ausencia de apoyo percibido de los pares, el sentimiento de aislamiento, la percepción de falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores, el tener que trabajar con el sexo contrario, el uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas, el tener que afrontar situación ambiguas o delicadas y enfrentamientos con otros.

4) Desarrollo de la carrera: las fuentes de estrés provienen del ser promovido por encima del nivel de competencias y habilidades, o de forma contraria no ser promovido y trabajar a un nivel inferior de las capacidades, amenazas de un despido inminente, ser infravalorado, tener que cambiar el puesto de trabajo para poder continuar progresando con la carrera, el tener perspectivas de promoción poco claras, la ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de carrera, lograr el nivel de desempeño que se es estipulado, y el tener oportunidades para el desarrollo profesional.



5) El clima y la cultura organizacional: se refiere a una orientación insuficiente o falta de apoyo de los superiores, el que no se realicen consultas y exista a su vez falta de comunicación, la formación y desarrollo para el personal directivo que sea de forma inadecuada o de mala calidad, la existencia de discriminaciones o favoritismos más o menos explícitos, el realizar tareas administrativas aburridas, baja rotación, información inadecuada sobre la forma en que se esta desempeñando un trabajo, compartir el trabajo y responsabilidad con otros, el clima y la moralidad que es llevada dentro de la organización así como su estructura y diseño organizacional.

6) El conflicto familia-trabajo: finalmente a esta fuente el autor se refiere al estrés que proviene del no tener suficiente tiempo que hacer, llevarse el trabajo a casa, no ser capaz de dejar de mencionar temas del trabajo en casa, la actitud que pueda tener la pareja frente al puesto de trabajo que se posee, las demandas que el trabajo generan en la vida personal y social, falta de ayuda percibida por parte de otros fuera del trabajo, la vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente, ausencia de estabilidad y seguridad familiar y el tener que desarrollar la carrera a costa de una vida familiar.

Estas fuentes de acuerdo al autor, son moduladas por variables individuales (características personales) de los trabajadores, lo cual disminuyen los efectos nocivos de estos ante los mismos. Es decir, disminuir su efecto sobre la salud física y psicológica, así como en la satisfacción laboral del trabajador.

## Satisfacción laboral

El concepto de satisfacción laboral también se puede abordar desde dos perspectivas: la unidimensional y la multidimensional.

La primera se centra en la satisfacción laboral como actitud con relación al trabajo en general, lo cual no equivale a la suma de las facetas que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas (Bravo, Peiró y Rodríguez, 2002; Cavalcante, 2004). La segunda, la aproximación multidimensional, considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de los sujetos en relación con cada uno de ellos.

Los factores o dimensiones de la satisfacción laboral más mencionados son las siguientes: la satisfacción con la supervisión, con la organización, con los compañeros de trabajo, con las condiciones de trabajo, con el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, con la paga, con los subordinados, con la estabilidad en el empleo, la satisfacción extrínseca en general, la satisfacción con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, con el desarrollo personal y la satisfacción intrínseca general (Bravo et al., 2002).

Este concepto de satisfacción laboral (general y por facetas) implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta del trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras áreas

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías, el primero versa sobre el contenido, el segundo se refiere al proceso y el tercero está enraizado en los modelos situacionales de la satisfacción laboral (Thompson, y McNamara, 1997).

La teoría que se basan en el contenido, asumen que la satisfacción de necesidades y el logro de valores pueden conducir a la satisfacción en el ambiente de trabajo (Bonillo y Nieto, 2002). Un ejemplo de los modelos es la Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.

Esta fue propuesta por este autor en 1959, planteaba que los factores que generan satisfacción son llamados intrínsecos o motivadores, y aquellos que por otra parte producen insatisfacción como extrínsecos o de higiene.

Los factores intrínsecos o motivadores están relacionados con el contenido del trabajo refiriéndose de esta forma, al reconocimiento, al trabajo en sí mismo, a la responsabilidad, al progreso y al crecimiento personal. Por otro lado los extrínsecos o de higiene están relacionados con el contexto de trabajo, es decir el sueldo, las condiciones de trabajo, las relaciones humanas y las políticas de la empresa (Mansilla, García, Gamero y Congosto, 2010).

Los motivadores se relacionan con la satisfacción laboral cuando están presentes pero no con la insatisfacción cuando están ausentes. Los de higiene se asocian con la insatisfacción laboral cuando están ausentes pero no con la satisfacción cuando están presentes (Bonillo y Nieto, 2002).

Por otra parte Bonillo y Nieto (2002) mencionan que los teóricos que asumen la satisfacción laboral como una teoría de procesos, donde la misma puede ser explicada mediante la investigación de la interacción de variables como las expectativas, los valores y las necesidades, se encuentra la Teoría de las expectativas de Vroom.

La teoría de las expectativas de Vroom propuesta en 1964 sugiere que la gente no solo está dirigida por necesidades sino que también hace elecciones sobre lo que harán o no harán. Afirma que el comportamiento depende de la intensidad con, la que se desea alcanzar un determinado objetivo y de la creencia sobre la probabilidad que existe de alcanzarlo (Díez de Castro, García del Junco, Martín, Jiménez, Periañez- Cristóbal, 2001).

Este autor sugiere que tanto las variables situacionales como las de personalidad producen satisfacción laboral. Este autor establece una

ecuación con tres variables para explicar el proceso de decisión. Dichas variables son la expectativa del esfuerzo-desempeño (expectativa A), la expectativa del desempeño-resultado (expectativa B), y la valencia (valor de la recompensa) (Stoner, Freeman, y Gilbert, 1996) donde:

- 1) La expectativa A: es la expectativa de las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño y el grado de confianza que tiene en su habilidad de llevar a cabo una tarea con éxito. Es decir, las personas tienden a elegir el grado de desempeño que, al parecer, tendrá más posibilidades de lograr un resultado que valoran.
- 2) La expectativa B: es el grado de confianza que una persona tiene en que si la tarea se desarrolla con éxito, será recompensado de forma apropiada.
- 3) La valencia es el valor que concede una persona a las recompensas esperadas. Esta valencia o poder para motivar normalmente es positiva (remuneración, seguridad, compañía, confianza, prestaciones, oportunidad de aplicar los propios talentos o habilidades, o relaciones de afinidad), pero podría llegar a ser negativa en algunos casos (fatiga, tedio, frustración, ansiedad, rigidez en la supervisión o amenazas de despido) (Robbins, y Coulter, 2000).

En concreto, esta teoría predice que un empleado realizará un esfuerzo elevado si percibe que hay una fuerte relación entre esfuerzo y resultado, resultado y recompensa, y recompensa y satisfacción de objetivos personales (Díez de Castro, y Redondo-López, 1996).

Finalmente, existen los modelos teóricos situacionales que asumen que la interacción de variables como las características de la tarea y de la organización con las características del individuo influyen en la satisfacción laboral, entre estos se encuentra la teoría de los sucesos situacionales de

Quarstein, McAfee, y Glassman y la teoría de las características del puesto de Hackman y Oldham.

La teoría de los sucesos situacionales de la satisfacción laboral fue propuesta por Quarstein, McAfee, y Glassman en 1992. Los dos componentes principales de esta teoría son las características y los sucesos situacionales. Ejemplos de características situacionales son el salario, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, las políticas de la compañía, y la supervisión.

Los individuos tienden a evaluar las características situacionales antes de aceptar un empleo. Los sucesos situacionales tienden a ser evaluados después de aceptar un empleo. Éstos pueden ser positivos o negativos. Los sucesos positivos incluyen, por ejemplo, dar a los empleados algún receso ocasionado por algún trabajo extraordinario, o poner un microondas en el lugar de trabajo. Los sucesos negativos incluyen, por ejemplo, mensajes de correo electrónico confusos, comentarios de mal gusto de los compañeros de trabajo, y fotocopiadoras que se rompen con frecuencia.

Quarstein, McAfee, y Glassman (1992), afirmaron que la satisfacción laboral global es función de una combinación de características y sucesos situacionales. Los descubrimientos de su estudio apoyaron dicha hipótesis. De acuerdo con estos investigadores, una combinación de características y sucesos situacionales puede ser un predictor más fuerte de la satisfacción laboral global que cualquier otro factor por sí mismo.

Finalmente, la teoría de las características del puesto de trabajo fue propuesta por Hackman y Oldham en 1975. Dicha teoría afirma que el empleado se sentirá más motivado para trabajar y más satisfecho con su trabajo si el puesto tiene una serie de características esenciales. Éstas crean las condiciones necesarias para que el empleado experimente estados psicológicos críticos relacionados con consecuencias laborales beneficiosas,

entre las que se encuentran una alta motivación laboral (Díez de Castro, y Redondo López, 1996).

Según esta teoría hay cinco características esenciales que debe tener todo puesto de trabajo (Osca y Urien, 2001):

- 1) Variedad de habilidades: es el grado en el cual un puesto de trabajo requiere la realización de diversas actividades, de manera que el empleado puede aplicar en él una serie de habilidades y talentos diferentes.
- 2) Identidad de la tarea: es la necesidad que tiene un puesto de trabajo de que se lleve a cabo una obra completa e identificable.
- 3) Significación de la tarea: es la medida del impacto que produce un puesto de trabajo sobre las vidas o el trabajo de otras personas.
- 4) Autonomía: es el grado en el cual un puesto de trabajo confiere al individuo. Un grado sustancial de libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y decidir los procedimientos que utilizará para llevarlo a cabo.
- 5) Retroalimentación: es la medida en que, por el hecho de llevar a cabo las actividades que un puesto de trabajo requiere, el individuo recibe información directa y clara sobre la eficacia de su propio rendimiento.

Estas características del trabajo conducen a la activación de tres estados psicológicos (Nadler y Tushman, 1980):

- 1) Experiencia de importancia: es el grado con el que el empleado siente que su trabajo es importante, valioso y digno de ser realizado.
- 2) Experiencia de responsabilidad: es el grado con el que el empleado se siente personalmente responsable de los resultados del trabajo realizado.

- 3) Conocimiento de los resultados: es el grado con el que el empleado es consciente, de manera regular, de su eficacia en la realización de sus funciones.

La variedad de habilidades, la identidad de la tarea y la significación de ésta se corresponden con la experiencia de importancia del trabajo. La autonomía está relacionada con la experiencia de responsabilidad y la retroalimentación con el conocimiento de los resultados.

De esta forma, desde un punto de vista motivacional, esta teoría sugiere que las recompensas intrínsecas (internas) se reciben cuando el empleado aprende (conocimientos o resultados obtenidos por medio de la retroalimentación) que en forma personal (responsabilidad experimentada por medio de la autonomía en el trabajo) ha desempeñado bien una tarea por la cual siente interés (significación que se experimenta a través de la variedad de habilidades, la identidad de la tarea y/o la significación de la misma).

De esta forma, cuando más claramente estas tres condiciones o estados psicológicos caractericen un puesto de trabajo, tantos mayores serán la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado, y tantos menores serán el absentismo y la probabilidad de que éste abandone su puesto (Fried, y Ferris, 1987).

Palma en 1999 propone una definición de satisfacción laboral que incluye una gran variedad de variables que se interrelacionan, con la finalidad de aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta un trabajador ante el ambiente donde el mismo labora. Estas condiciones son las siguientes:

- 1) Condiciones Físicas y/o Materiales: refiriéndose a los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- 2) Beneficios Laborales y/o Remunerativos: este no es más que el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- 3) Políticas Administrativas: el autor se refiere con esto, al grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- 4) Relaciones Sociales: siendo el nivel de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- 5) Desarrollo Personal: es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- 6) Desempeño de Tareas: la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- 7) Relación con la Autoridad: no es más que a apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Como se resaltó anteriormente, la satisfacción laboral puede verse influida por varios factores individuales, entre estos factores se puede mencionar a la inteligencia emocional.

## Inteligencia emocional

El concepto de inteligencia emocional (I E) fue introducido por Salovey y Mayer (1990), para describir aquella capacidad que poseen las personas



para comprender sus emociones y las de los demás, actuando de esta manera apropiadamente bajo esta comprensión.

Sin embargo, Limonero et al. (2004), señalan como antecedentes del mismo a la teoría de Inteligencia Social propuesta por Thorndike definiéndolo como: “La capacidad de entender y relacionarse con eficacia con los demás individuos” (p.30).

Los mismos autores señalan que luego, en 1983 Gardner introdujo la Teoría de las inteligencias múltiples, donde propone la existencia de distintas formas de inteligencia no centradas de forma absoluta en el dominio cognitivo. Así mismo, plantea en concepto de inteligencia social, compuesta a su vez por dos tipos de inteligencia: la inteligencia interpersonal, definida como “La capacidad de para entender a los demás, sus motivaciones, sus sentimientos y su forma de interacción” (p.30) y la inteligencia intrapersonal que esta caracterizada por la capacidad para entender los propios intereses y motivaciones.

Estos conceptos definidos por Mayer y Salovey (1990, 1997) pueden considerarse como los antecedentes directos de lo que vendría posteriormente a denominarse inteligencia emocional (Limonero, et al., 2004).

Para 1997 estos autores realizan una reformulación de su teoría de la IE, centrada en la misma como una habilidad mental y es definida como, la capacidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la destreza para comprender emociones y el conocimiento emocional y por último, esa capacidad para regular las emociones, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey, 1997).

De acuerdo a Extremera y Fernández-Berrocal (2003) esta nueva definición fue sostenida por mucho más tiempo. En la actualidad, estos autores manejan el concepto de inteligencia emocional como aquella habilidad que tiene el individuo que le permite realizar un procesamiento sofisticado de sus emociones y de los demás, este procesamiento genera una información que será la guía de sus pensamientos y las acciones. Es decir, que los individuos con alto contenido de IE prestarán mucha más atención para usar, entender y manejar las emociones, aumentando así su capacidad adaptativa, la misma que traerá beneficios tanto para los otros como para él (Salovey y Grewal, 2005; Mayer, Salovey y Caruso 2004, 2008).

La IE definida por estos autores se caracteriza por una serie de habilidades que abarcan los procesos de atención emocional, claridad de sentimientos y reparación emocional. La primera de ellas se refiere a la capacidad de sentir y expresar las emociones de forma adecuada, la segunda a la capacidad de comprender los estados emocional y finalmente la tercera, a la capacidad de regular dichos estados correctamente.

Lo cual se resume en las siguientes habilidades: 1) la valoración, la percepción y la expresión de la emoción, que permite la identificación de las emociones propias y ajenas, así como la capacidad para expresarlas; 2) la comprensión y análisis de las emociones que permite reconocerlas, así como comprender la relación entre ellas y saber que las pudo haber originado, y 3) la regulación de las emociones, refiriéndose a las propias y a las de los demás.

De forma subsiguiente Goleman (1998), expresa que la inteligencia emocional esta constituida por cinco componentes, la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

Con la autoconciencia, se refiere la capacidad de una persona para percibir sus puntos fuertes, sus emociones, su valor y capacidades. Con la autorregulación, se refiere a la capacidad de controlar las emociones que surgen de manera automática en las interacciones, así como el pensar antes de llevar a cabo alguna acción. En cuanto a la motivación la define como la fuerza interna que impulsa a que una persona pueda concentrarse en una actividad, así como esta se mantenga en la consecución de una meta. Así mismo, define a la empatía como el poder que tiene una persona de percibir las emociones de otros para así poder ayudarlos con acciones que estén en concordancia con estas emociones percibidas. Por último define a las habilidades sociales como aquella necesidad que se tiene de establecer buenas relaciones de trabajo (Ghoniem, ElKhouly, Ibrahim y Mohsen, 2011).

Ya establecido el basamento teórico que constituye a cada variable se procede a continuación establecer las relaciones que estas han manifestado a lo largo de los hallazgos empíricos encontrados.

## **Estrés laboral, Satisfacción laboral e inteligencia emocional**

Izquierdo, García, Gamero y Congosto (2010), realizaron una investigación, cuyo objetivo era conocer si la insatisfacción laboral del trabajador influye en la demanda de adaptación y cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. En una muestra de 67 trabajadores municipales y a través de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wal, concluyeron que aquellas personas que demandan cambio de puesto, por falta de adaptación o por motivos de salud manifiestan bajas puntuaciones en su satisfacción general.

Este es un ejemplo claro de cómo la satisfacción que tenga el trabajador hacia su puesto de trabajo determinara el tiempo que este puede

permanecer en el mismo, así como permite la disminución de incidencia de enfermedades de tipo ocupacional.

Existen diversas variables que afectan el nivel de satisfacción ocupacional, y una de estas es la presencia de estrés en el ambiente de trabajo.

Flores y Hernández (2010), realizaron una investigación con el propósito de determinar la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral, en una muestra de trabajadores de mandos: altos, medios y operativos. Empleando las Escalas de fuentes de presión del Indicador del Estrés Ocupacional de Cooper, Sloan y Williams (1988), y la escala de satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (1999), se obtuvo que cada una de las fuentes mantenían una correlación negativa con la satisfacción laboral. Donde la variable relaciones con otros posee un carácter predictivo, es decir que a medida que aumenta el estrés producido por esta variable, se observa una disminución significativa de la satisfacción laboral percibida.

Así mismo, Mohd y Abu (2009), ejecutaron un estudio con la finalidad de evaluar si estas mismas variables se mantenían correlacionadas en una muestra de 40 oficiales y no oficiales de la base naval de Lumut, Malasia. Efectivamente, el análisis de correlación indica que el estrés de los mismos se mostraba correlacionado de forma negativa con la satisfacción global y las ocho facetas que conformaban a la misma.

Dentro del modelo explicativo empleado en esta investigación (Modelo OSI) se estipula la presencia de variables moduladoras, que no son más que aquellas características individuales que permiten modular los efectos nocivos del estrés ante la salud física y psicológica, así como en la satisfacción laboral experimentada por el trabajador.

Guic, Bilbao y Bertín (2002) ejecutaron una investigación que tenía el objetivo de estudiar los efectos de los estresores laborales y las variables psicológicas en la salud. En una muestra de 264 gerentes chilenos, aplicaron la versión castellana del Indicador de Estrés Ocupacional de Cooper, Sloan y Williams (1988) con la escala de las fuentes de presión, escala de moduladores (Personalidad tipo A, locus de control interno y estrategias de afrontamiento) y la escala de las manifestaciones del estrés (Salud física y psicológica y satisfacción laboral),

A través del análisis de resultados, concluyeron que los niveles de estrés se relacionan con altos niveles de impaciencia, con escasa capacidad de afrontamiento orientado a la resolución de problemas y una pobre percepción de control sobre la situación. Así mismo, las personas que se caracterizaron por un estilo de afrontamiento orientado a la solución de problemas presentaron mayor salud y satisfacción laboral.

De igual forma de López-Araújo, Osca y Peiró (2007) en una muestra de 776 soldados, en un estudio que tenía la finalidad de analizar de modo las distintas fuentes de presión y la implicación con el trabajo influyen en la satisfacción laboral. A través de la escala de fuentes de presión y la escala de las manifestaciones del estrés (satisfacción laboral) del Indicador de Estrés Ocupacional de Cooper et al. (1988) y la Escala de Implicación con el trabajo de Lodhar y Kagner (1975) concluyeron que la muestra a pesar de experimentar altos niveles de estrés, manejaba también altos niveles de satisfacción a medida que presentaban una identificación psicológica con el trabajo baja y sentimientos de obligación son altos, por lo cual se observa el carácter modulador de ambas variables.

De esta forma se han considerado diversas variables moduladoras, sin embargo en la literatura no se encuentra la presencia de la inteligencia emocional como una de ellas.

Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-Castro y Gómez-Benito (2004) en una muestra de 218 profesionales de enfermería, un estudio que tenía como objeto el estudiar las posibles relaciones entre la inteligencia emocional percibida y el estrés laboral. Empleando el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Salovey y Mayer (1995), adaptado al español por Palma (1999) y el Nursin Stress scale de Gray-Toft y Anderson (1981), señalan que la percepción de las propias habilidades en diferenciar y comprender las emociones propias y ajenas, así como la capacidad de regulación y reparación de las mismas, juegan un papel importante en reducir las emociones negativas como los efectos psicológicos vinculados con el estrés.

Así mismo, existe el aporte de Ghoniem, ElKhouly, Ibrahim y Molusen (2011) que con una muestra de 48 empleados del sector gubernamental, realizaron un estudio que tenía como objetivo el determinar si la inteligencia emocional y el género influyen en la satisfacción laboral a través de los resultados arrojados por las escala de inteligencia emocional de Wong y Law (2002), y el Cuestionario de satisfacción laboral de Brayfield y Rothe, (195), concluyeron que la inteligencia emocional correlaciona positivamente con la satisfacción laboral.

A través de estos hallazgos, se ha logrado relacionar el estrés laboral con la satisfacción que el empleado manifiesta hacia su puesto de trabajo. Se ha observado, que a mayor estrés, menor satisfacción, lo que ha generado a través de los tiempos problemas tales gran variabilidad de enfermedades de tipo ocupacional (musculo esqueléticas, gastrointestinales, cutáneas) y ausentismo laboral.

De acuerdo a la teoría, el efecto del estrés varía de acuerdo a no solo aspectos ambientales, sino también a como el sujeto valora dicho estrés y que habilidades considera que cuenta para manejarlo. Si existe un

afrontamiento dirigido a la solución de problemas, existe mayor salud y mayor permanencia en el puesto de trabajo.

De acuerdo a lo expresado en el artículo 87 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el empleador debe garantizar a sus trabajadores condiciones de higiene, seguridad y ambiente de trabajo adecuados a través de la identificación de factores de riesgo laborales. El estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y promoción de estas condiciones, previniendo la presencia de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Esta investigación parte de este propósito, centrándose en como la inteligencia emocional pudiese funcionar como un factor que promueva el afrontamiento adaptativo, siendo este el elemento que acerque al individuo al polo del bienestar y la salud, y no a los factores de riesgo que llevan a que se presente la enfermedad, funcionando de tal manera desde un punto de vista protector y preventivo.

Así mismo, tal y como se expresó anteriormente se han estudiado diversas variables individuales que han funcionado como un inhibidor de los efectos negativos del estrés, mas sin embargo el constructo inteligencia emocional no se ha tomado en consideración.

La investigación propuesta estuvo fundamentalmente dirigida a determinar la influencia moduladora de la inteligencia emocional de los trabajadores sobre el estrés que presentan dentro de su ámbito de trabajo, y los niveles de satisfacción manejados ante el mismo.

Para lograr dicho objetivo se trabajó en una muestra de gerentes, coordinadores y jefes de compañía farmacéutica de Barquisimeto, Estado Lara; en base a la teoría de variables individuales moduladoras de Cooper, Sloan y Williams (1988), que permitirá revisar, desarrollar y apoyar dicha

teoría incorporando la variable inteligencia emocional. Donde a su vez se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de las variables de estudio y su relación entre ellas.



## **Método**

### **Problema**

Tal y como se señaló anteriormente, el estrés laboral ha sido descrito en la actualidad como uno de los riesgos emergentes más importantes; el mismo, representa un desafío para las organizaciones debido a las repercusiones que tiene en los estados de salud de sus trabajadores (Valecillo et al., 2009).

En cuanto a los efectos negativos a la salud del trabajador se tiene referencia que el estrés laboral se relaciona significativamente con las afectaciones musculo esqueléticas (Valecillo, et al., 2007; Oramas, et al., 2007; Mansilla, et al., 2010), fatiga y agotamiento (Viera, et al., 2007, Moreno, et al., 2010; Sasaki, et al., 2010) Depresión (Rusli, et al., 2010) e insatisfacción laboral (Bernat, et al., 2009). Estos a su vez tienen repercusiones económicas para las organizaciones, causando ausentismo, rotación y efectos en la productividad laboral (Guic, et al., 2002; OMS, 2008).

Existen diversos modelos explicativos del estrés laboral; que surgen con el propósito de buscar explicar dichos fenómenos, describiendo de esta manera las variables que los modulan, buscando identificar factores de riesgo para así asumir un papel tanto preventivo como explicativo.

Un ejemplo de estos, es el modelo Indicador del estrés ocupacional (OSI) propuesto por Cooper en 1988, el cual se basa en los principios transaccionales de Lazarus y Folkman (1984). Este modelo es el mejor describe el fenómeno del estrés a nivel ocupacional, ya que no solo considera factores ambientales y/o individuales, sino que establece que la interrelación de estos factores está mediada por las características individuales del sujeto, las cuales funcionan como un mediador entre los estresores y la respuesta de él ante los mismos (González, 2007).

Así mismo, dichas características pueden modular los efectos nocivos del estrés laboral la salud física y psicológica, así como en la satisfacción que tiene el trabajador ante su puesto de trabajo (Flores y Hernandez, 2010).

Se han estudiado diversas variables individuales tal y como: Estilos de afrontamiento (Martinez, et al., 2006), el género (Rosenblatt, et al., 1999), dependencia laboral (Sora, et al., 2010) e implicación con el trabajo (Lopez-Araújo, et al., 2007). Sin embargo, existe una que se ha descuidado en las investigaciones, la variable referida a la inteligencia emocional.

Autores afirman que aquellas personas que manejan altos niveles de inteligencia emocional en el ambiente organizacional, son capaces de manejar sus emociones, así como las de los otros empleados, incrementando su habilidad de hacer frente a posibles estresores en dicho ambiente. Esto, produce como resultado, mayor desempeño y satisfacción ante el puesto de trabajo (Limonero, et al., 2004; Ismail, et al., 2010; Ghoniem, et al., 2011).

Partiendo de esta afirmación, muchos investigadores consideran que el estrés ocupacional, la inteligencia emocional y la satisfacción laboral son distintos constructos, más están íntimamente relacionados (Guleryuz, Guney, Aydin y Asan, 2008). Aunque autores afirman que esta relación es importante, poco se sabe acerca del efecto moderador de la inteligencia emocional en los modelos del estrés laboral (Kafetsios y Zampetakis , 2008; Quoidah y Hansenne, 2009).

Debido a estos hallazgos, en el presente estudio se propuso la siguiente interrogante:

**¿Será la inteligencia emocional factor modulador entre la relación  
estrés y satisfacción laboral?**

Para responder dicha pregunta se presentan el siguiente objetivo general:

Analizar el papel modulador de la inteligencia emocional en la relación de estrés y la satisfacción laboral en una muestra de gerentes, coordinadores y jefes de área de una empresa farmacéutica de Barquisimeto, Estado Lara.

Así como los siguientes objetivos específicos.

- Calcular los niveles de Estrés laboral.
- Calcular los niveles de Satisfacción laboral.
- Estimar los niveles de auto percepción de Inteligencia Emocional en las dimensiones de Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional.
- Estimar la relación entre los niveles obtenidos en cada una de las dimensiones de Estrés y Satisfacción laboral

## Variables

### **Estrés laboral**

#### ***Definición Conceptual***

Es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales y aparece cuando la persona evalúa la situación como amenaza Cooper, Sloan y Williams (1988).

#### ***Definición Operacional***

El estrés laboral estuvo determinado por el puntaje obtenido en la sub escala de fuentes de presión del Indicador de estrés ocupacional (OSI) de Cooper, Sloan y Williams (1988).

### **Satisfacción laboral**

#### ***Definición Conceptual***

Conjunto de emociones desarrolladas por la persona a partir de su relación con facetas específicas del trabajo desarrollando a partir de estas, conformidad o no con las mismas (Palma, 1999).

#### ***Definición Operacional***

La satisfacción laboral estuvo determinada por el puntaje total obtenido en la escala SL-SPC de Palma (1999).

## **Inteligencia emocional**

### ***Definición Conceptual***

Habilidad mental empleada para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, para acceder y o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; para comprender emociones y el conocimiento emocional y así como para regular las emociones, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey, 1997).

### ***Definición Operacional***

La inteligencia emocional estuvo determinada por las puntuaciones obtenidas en la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Salovey y Mayer (1995).

## **Variables a controlar**

### **1. Variables extrañas originadas por los participantes**

**Género:** En diversas investigaciones se han encontrado que el estrés laboral (Guic, et al., 2002; Gonzalez, 2006), Satisfacción laboral (Sanchez, Fuentes y Artacho, 2007), y la inteligencia emocional (Sanchez, Fernández-Berrocal, Montañés y Latorres, 2008), varia entre las personas según su genero. Por consiguiente se buscó cantidades homogéneas de la distribución del sexo en la muestra.

**Cargo:** Se tomaron en cuenta para la selección de la muestra a sujetos que mantengan un cargo de liderazgo dentro de la empresa, con la finalidad de otorgar características similares en cada uno de los integrantes de la muestra.

## 2. Variables extrañas originadas por la situación

Tarea y procedimiento: Para el control de esta variable, fue una misma persona quien expuso de forma clara las instrucciones para la realización de cada uno de los cuestionarios. Así mismo, se empleó un guion previamente aprendido con la finalidad de que dichas instrucciones fuesen dictadas de forma igualitaria en los individuos que constituyen la muestra.

Ambiente: Se establecieron situaciones ambientales similares (iluminación, temperatura) en donde los sujetos de la muestra llenaron cada uno de los cuestionarios empleados en esta investigación.

### Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, el mismo es definido por Hernandez-Sampieri, Collado y Baptista (2006), como aquel estudio que “mide las dos o más variables que se pretende estudiar, ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después analiza la correlación” (p.214).

### Diseño de investigación

El presente estudio posee un diseño no experimental, correlacional de tipo transversal, de un único grupo. Definiendo que es:

No experimental: ya que la misma es una investigación “sistemática y empírica en las que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variable se observan tal y como se han dado en su contexto natural” (Toro y Palma, 2006, p. 158).

Correlacional: la misma registra más de una variable, y posee la intención de “explorar la relación-asociación-covariación que hay entre ellas” (Ramos, Catena y Trujillo, 2004, p .214).

Transversal: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado” (Hernandez-Sampieri, Collado y Baptista, 2006, p. 213).

## Participantes

La población estuvo conformada por un total de 40 líderes de una empresa farmacéutica de Barquisimeto, estado Lara. La muestra fue seleccionada a través de un muestreo no probabilístico intencional por cuotas, definido por Ramos (2004), como aquella en donde el investigador al seleccionar la muestra “procura que ésta sea representativa” (p. 142) según su criterio.

El muestreo intencional por cuotas se caracteriza por “seleccionar la muestra considerando características específicas presentes en la población” (Peña, 2009, p. 56).

A partir de esto, se procedió a realizar la investigación en una muestra de 30 líderes de la empresa, constituidos en por 5 gerentes, 16 coordinadores y 9 jefes de la empresa farmacéutica de Barquisimeto, estado Lara; se emplearon 15 mujeres y 15 hombres con la finalidad de homogeneizar las características de cada uno de los sujetos que conforman la muestra.

## Instrumentos

### Indicador del estrés ocupacional (OSI)

Para medir el estrés laboral se utilizó la escala de fuentes de presión del Indicador del Estrés Ocupacional fue creada por Cooper, Sloan y Williams en 1988 (ver anexo A), la misma toma en consideración diversos aspectos que pudiesen ser el origen del estrés manifestado en el ambiente de trabajo. La escala mide 6 tipos diferentes de estresores (dimensiones) las cuales se distribuyen tal y como se muestra en la Tabla 1.

Dicha escala posee una confiabilidad de 0.96 de alfa de cronbach. Así mismo, cuenta con 61 ítems, y puntúa en un rango que oscila entre 61 y 366 puntos.

Tabla 1.

#### *Definición operacional de la escala del Indicador de Estrés Ocupacional (OSI)*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrés laboral	Factores intrínsecos al puesto	-Salario -Cantidad de trabajo -Horas empleadas -Factores que no están bajo el control directo del sujeto. -Viajes	1, 8, 14, 20, 33, 36, 40, 47.
	El desempeño del rol	-Poder e influencia -Conflicto de creencias -Ambigüedad de la naturaleza del trabajo directivo -Delegación de tareas - Disponibilidad	2, 9, 15, 21, 24, 31, 38, 44, 45, 51, 57.
	Relaciones con los otros	-Relaciones con cada uno de los integrantes que conforman la institución, en relación de iguales, superior o inferioridad.	5, 6, 17, 18, 26, 27, 34, 37, 50, 56.
	Logros conseguidos y desarrollo de la carrera	Progresos presentados en cuando al desarrollo dentro de la empresa.	3, 10, 25, 30, 32, 39, 52, 54, 58.
	Estructura y clima organizacional	-Comunicación -Calidad del trabajo directivo -Medios económicos para desempeñar el trabajo. -Características del ambiente de trabajo y estatutos propios de la organización.	11, 12, 16, 22, 23, 28, 35, 42, 48, 53, 61.
	Relaciones familia/trabajo	Estrés provocado por el conflicto generado entre el trabajo y la familia.	4, 7, 13, 19, 29, 41, 43, 46, 49, 59, 60.



Para contestar esta escala se elige la percepción que se tenga del trabajo en una escala tipo Likert que varía entre *con toda evidencia no es una fuente de presión* (1) y *con toda evidencia es una fuente de presión* (6).

## SL-SPC

Para medir la satisfacción laboral se utilizó, la escala de satisfacción laboral SL-SPC propuesta por Palma en 1999 (ver anexo B), la misma toma en consideración que la interrelación entre diversas condiciones dentro del ambiente laboral aumentan o disminuyen la satisfacción dentro del mismo. Estas están divididas en siete y están constituidas tal y como se muestran en la Tabla 3.

Esta escala, posee una confiabilidad de 0.87 de alfa de cronbach. Así mismo, cuenta con 36 ítems, la puntuación máxima para evaluar es de 168 puntos y un mínimo de 92 puntos. Las opciones de respuesta varían desde *estoy en desacuerdo* hasta *estoy de acuerdo* en una escala de tipo Likert. Las áreas que mide el cuestionario son las siguientes:

Tabla 2.

### *Definición operacional de la escala SL-SPC de Satisfacción Laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Satisfacción laboral	Condiciones físicas	Características ambientales donde se desarrolla el trabajo.	1, 13, 21, 28, 32.
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo	2, 7, 14, 22.
	Políticas administrativas	Estructura empresarial.	8, 15, 17, 23, 33.
	Relaciones sociales	Relación existente entre el sujeto y las personas que conforman la institución.	3, 9, 16, 24.
	Desarrollo personal	Logros y realizaciones de la persona en el ambiente de trabajo.	4, 10, 18, 25, 29, 34.
	Desempeño de tareas	Valoración ante el trabajo realizado.	5, 11, 19, 26, 30, 35.
	Relación con la autoridad	Relación existente entre el sujeto y sus superiores.	6, 12, 20, 27, 31, 36.

## Traid Meta-Mood Scale

Para la evaluación de la inteligencia emocional, se empleó la escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Salovey y Mayer (1995), y adaptada al español por Fernandez-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) (ver anexo C). La misma, que contiene tres dimensiones con ocho ítems cada una, las cuales se encuentran divididas tal y como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 3.

### *Definición operacional de la escala Trait Meta-Mood Scale de Inteligencia Emocional*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Inteligencia Emocional	Atención emocional	Ser capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.
	Claridad de sentimientos	Comprensión de los estados emocionales.	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.
	Reparación emocional	Capacidad de regular los estados emocionales correctamente.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24.

La TMMS-24 cuenta con una confiabilidad de 0.83 de alfa de cronbach. Los 24 ítems que están constituidos dentro de la misma, tienen formato de respuesta tipo Likert de cinco opciones que oscilan entre: nunca, raramente, algunas veces, con bastante frecuencia y muy frecuentemente. El análisis de esta escala se realizará teniendo en cuenta las sumas de las puntuaciones obtenidas en cada una de las tres sub-escalas o dimensiones de la inteligencia emocional y no en la puntuación total de la escala.

## Procedimiento

1. En la empresa seleccionada se realizó una reunión con el gerente de capital humano, con la finalidad de solicitar el permiso necesario para llevar a cabo la investigación en dicha institución. A su vez esta solicitud será reflejada en una carta de permiso.
2. Una vez otorgado el permiso, se procedió a realizar una reunión con líderes de la empresa, para solicitar su participación en la investigación.
3. Se realizó una reunión con los grupos de líderes donde se fijó una fecha en acuerdo colectivo de cuando se aplicaría los cuestionarios correspondientes. Así mismo, se fijó el lugar y hora (mañana) dicho ambiente cumplió con las condiciones necesarias para dicha finalidad.
4. Llegado el día de la aplicación de instrumentos, se procedió a esperar 15 min pasada la hora pautada con la finalidad de esperar que se presentara la totalidad de la muestra.
5. Se aplicaron los 3 instrumentos de forma consecutiva, evitando así la discusión de los posibles resultados por parte de los integrantes. El primero fue el instrumento de inteligencia emocional: Trait Meta Mood Scale (TMMS-24), luego el de estrés laboral: Occupational Stress Indicator (OSI) y se finalizó con la escala de satisfacción laboral: SL-SPC.
6. Para la escala de inteligencia emocional se procedió a dar las siguientes instrucciones:  
*“A continuación se encontraran algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que mas se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas e incorrectas, ni buenas, ni*

*malas. Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. Si presentase alguna duda levantar la mano y el facilitador ira a su lugar, recuerde que las respuestas son de carácter individual. Sus respuestas serán de carácter anónimo. Gracias por su colaboración”*

Dichas instrucciones estarán reflejadas en el instrumento y se procederán a leer de forma colectiva con cada uno de los individuos.

7. Para la escala de estrés laboral se procedió a dar las siguientes instrucciones:

*“Prácticamente cualquier cosa puede ser una fuente potencial de presión para alguien en un momento dado, y las personas perciben las fuentes potenciales de presión de modo diferente. La persona que dice que está “en un momento de tremenda presión” generalmente quiere decir que tiene demasiadas cosas que hacer. Pero esto es sólo una parte de la situación.*

*Las afirmaciones que siguen son fuentes potenciales de presión. Le pedimos que las califique según el grado de presión que cada una de ellas representa para usted. Por favor, conteste rodeando con un círculo el número de respuesta que mejor indique su experiencia de acuerdo con la escala siguiente:*

- *Con toda evidencia es una fuente de presión 6*
- *Con bastante evidencia es una fuente de presión 5*
- *Con alguna evidencia es una fuente de presión 4*
- *Con alguna evidencia no es una fuente de presión 3*
- *Con bastante evidencia no es una fuente de presión 2*
- *Con toda evidencia no es una fuente de presión 1*

*Señale con una “X” la respuesta que mas se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas e incorrectas, ni buenas, ni malas. Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. Si*

*presentase alguna duda levantar la mano y el facilitador ira a su lugar, recuerde que las respuestas son de carácter individual. Sus respuestas serán de carácter anónimo. Gracias por su colaboración”*

Dichas instrucciones estarán reflejadas en el instrumento y se procederán a leer de forma colectiva con cada uno de los individuos.

8. Para la escala de satisfacción laboral se procedió a dar las siguientes instrucciones:

*“Usted puede sentirse satisfecho/a o no con diversos factores o características de su ambiente de trabajo, a través del siguiente instrumento queremos saber cual es su opinión ante las afirmaciones expresadas a continuación. Marcando con una “X” señalará que tan de acuerdo esta con las mismas. No hay respuestas correctas e incorrectas, ni buenas, ni malas. Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. Si presentase alguna duda levantar la mano y el facilitador ira a su lugar, recuerde que las respuestas son de carácter individual. Sus respuestas serán de carácter anónimo. Gracias por su colaboración”*

Dichas instrucciones fueron reflejadas en el instrumento y se procedieron a leer de forma colectiva con cada uno de los individuos.

9. Una vez recolectada cada uno de los instrumentos, se colocaron en sobres con la finalidad de asegurar el anonimato, el control y seguridad de los datos suministrados.
10. De forma siguiente, se procedió a vaciar los datos en el programa estadístico SPSS 15.0.
11. Se realizó el análisis estadístico pertinente.

## Consideraciones éticas

En este apartado se mencionan las consideraciones éticas que fueron empleadas en la presente investigación, tomando en consideración las planteadas por Kantowitz y Elmes (2001).

Se estableció un acuerdo claro y justo con los sujetos, que esclarezca las obligaciones y responsabilidades de cada uno de las personas que constituyen dicho estudio. Donde los investigadores están en la obligación del cumplimiento de cada uno de los estatutos planteados en el acuerdo.

El investigador informó a los participantes todos los aspectos de la investigación. El hecho de no poder revelar completamente ciertos aspectos exigió garantías de proteger su bienestar y dignidad. Dicha omisión fue justificada en un posible valor científico, educativo o aplicado del estudio.

Se respetó la libertad del individuo de rehusarse a participar o a retirarse del proceso en cualquier momento.

De igual forma, se protegió al participante de incomodidad física o mental, daño o peligro que pudieron surgir en los procedimientos de la investigación.

Una vez recogido los datos, si alguno de los participantes lo solicitara, se debió proporcionar información sobre la naturaleza de la investigación y se trató de disipar algún malentendido que pudiese haber surgido.

Finalmente, la información obtenida de los participantes durante el curso de la investigación fue de carácter confidencial. Asegurándose el anonimato del mismo.

## Resultados

La muestra estuvo conformada con una totalidad de 30 personas de las cuales un 50% son del género femenino y el 50% del masculino. Se observó que el 17% son gerentes, el 30% jefes y 53% coordinadores. El 100% de la muestra encuestada mantiene un nivel de instrucción de estudios universitarios.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se trató de verificar que los instrumentos cumplieran con las condiciones necesarias, a través del análisis del Alfa de Cronbach, que permite obtener la confiabilidad y de manera indirecta, la validez de los instrumentos, estos son resumidos en la Tabla 4. Hernández-Sampieri en el 2006, señala que cuanto más se acerque el coeficiente a 1, existirá menor error de medición. De acuerdo a los datos obtenidos cada uno de los instrumentos mantiene una confiabilidad aceptable para su aplicación.

Tabla 4.  
*Fiabilidad de los Instrumentos Empleados*

<b>Instrumentos</b>	<b>N de elementos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Indicador del Estrés Ocupacional (Occupational Strees Indicator)	62	,968
SL-SPC	36	,875
TMMS-24	24	,833

Una vez considerados los requisitos expuestos anteriormente, se estimaron los valores medios de las puntuaciones obtenidas para cada variable. Tal y como se observa en la tabla 5 las estimaciones señalan que la muestra puntúa en Estrés Laboral una media de 217,97, con puntuaciones mínimas de 74 y máximas de 317, categorizándola con un Estrés laboral medio. Así mismo, en la satisfacción laboral se observó una media muestral de 162,47 puntos, con un mínimo puntaje de 128 y máximo de 180 por lo

cual la muestra se maneja Parcialmente Satisfecha con el ambiente de trabajo.

Finalmente, la escala de Inteligencia emocional no emite puntuaciones totales, por lo que se tomó en consideración las puntuaciones obtenidas por cada dimensión. En cuanto a la dimensión Atención, la muestra manifiesta una media total de 24,20 puntos con puntuación mínima de 128 y máxima de 180, interpretando de esta manera que manejan una adecuada atención emocional, en la dimensión Claridad se obtuvo una media de 33,33 con un mínimo de puntuación de 22 y máximo de 40, por lo cual sugiere que la muestra maneja una adecuada claridad de sentimientos, así como una adecuada reparación emocional ya que en la misma, se observa una media de 33,57 con un mínimo puntaje de 14 y máximo de 40 puntos.

Tabla 5.

*Estadísticos Descriptivos de las Dimensiones y Totales de las Variables Estrés Laboral, Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional.*

	N	Mínimo	Máximo	Media
ESTRÉS.FACTORES INTRISECOS AL PUESTO	30	8	42	28,90
ESTRES.DESEMPEÑO DEL ROL	30	15	58	39,27
ESTRÉS. RELACIONES CON OTROS	30	10	54	32,67
ESTRES.LOGROS CONSEGUIDOS	30	9	50	34,93
ESTRÉS .ESTRUCTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL	30	15	59	42,47
ESTRES.RELACIONES FAMILIA/TRABAJO	30	14	62	39,73
<b>ESTRÉS LABORAL.TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>74</b>	<b>317</b>	<b>217,97</b>
SATISFACCIÓN.CONDICIONES FISICAS	30	7	25	21,97
SATISFACCIÓN.BENEFICIOS LABORALES	30	10	20	16,10
SATISFACCIÓN.POLITICAS ADMINISTRATIVAS	30	14	25	23,07
SATISFACCIÓN.RELACIONES SOCIALES	30	10	20	17,53
SATISFACCIÓN DESARROLLO PERSONAL	30	21	30	27,43
SATISFACCIÓN DESEMPEÑO DE TAREAS	30	25	30	28,83
SATISFACCIÓN RELACION CON LA AUTORIDAD	30	19	30	27,53
<b>SATISFACCIÓN LABORAL.TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>128</b>	<b>180</b>	<b>162,47</b>
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>				
<b>ATENCION</b>	30	14	33	24,20
<b>CLARIDAD</b>	30	22	40	33,33
<b>REPARACION</b>	30	14	40	33,57



En este mismo orden de ideas, se trazó como siguiente paso poner a prueba el objetivo del estudio, que es analizar de qué modo la inteligencia emocional modula la relación entre las fuentes de estrés consideradas y la satisfacción laboral, para esto se empleó correlaciones parciales.

Para evaluar que variables entrarían en el método de correlaciones parciales, se realizó un análisis de correlación de Pearson, con la finalidad de determinar que dimensiones de las variables de estrés y satisfacción laboral se mantienen correlacionadas.

Como se muestra en la tabla 6, los resultados indicaron con un nivel de significancia de  $p < 0.05$ , que las dimensiones del estrés por los factores intrínsecos del puesto y por la relación familia/trabajo muestran estar significativamente y de forma negativa con la satisfacción por los beneficios laborales y remunerativos. De igual forma, la dimensión de estrés por la relaciones con otros y por las estructura y clima organizacional se asocian negativamente con la satisfacción de las relaciones sociales.

Así mismo, el estrés por la estructura y clima organizacional, mantiene una relación inversamente proporcional y negativa con las dimensiones de satisfacción por el desempeño de tareas y por las relaciones con la autoridad. Al contrario de lo expresado anteriormente, los resultados manifiestan que existe una relación positiva significativa entre el estrés por los logros conseguidos y desarrollo de la carrera y la satisfacción por los beneficios laborales y/o remunerativos.

Es importante señalar, que cada una de las correlaciones significativas entre las variables, muestran una magnitud de correlación de tipo media, de acuerdo a la categorización planteada por Bisquerra en 1987.

Tabla 6.  
Correlación de Pearson de las Dimensiones de Estrés Laboral sobre las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

		Satisfacción Condiciones físicas	Satisfacción Beneficios Laborales	Satisfacción Políticas Administrativas	Satisfacción Relaciones Sociales	Satisfacción Desarrollo personal	Satisfacción Desempeño De tareas	Satisfacción Relación con la autoridad
Estrés Factores intrínsecos al puesto	R	-,004	<b>-,409(*)</b>	-,169	-,346	-,231	-,123	-,220
Estrés por El desempeño Del rol	R	-,039	-,242	-,108	-,334	-,129	-,218	-,174
Estrés por las Relaciones Con otros	R	-,095	-,290	-,076	<b>-,384(*)</b>	-,303	-,153	-,231
Estrés por los Logros conseguidos Y desarrollo de la carrera	R	-,027	<b>-,473(**)</b>	-,124	-,190	-,315	-,279	-,283
Estrés por la Estructura y Clima organizacional	R	-,285	-,242	-,215	<b>-,460(*)</b>	-,196	<b>-,406(*)</b>	<b>-,387(*)</b>
Estrés por las Relaciones Familia/trabajo	R	,035	<b>-,385(*)</b>	-,245	-,158	-,153	-,212	-,148

\* $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$ ; \*\*\*  $p < .001$

Una vez establecida la dirección de las relaciones entre las variables, se procedió a introducir en el modelo estadístico de correlaciones parciales solo aquellas variables que muestran relación significativa con la variable criterio, en este caso sería la satisfacción laboral.

Por lo cual, se establecieron grupos de variables considerando primero las variables de estrés y satisfacción laboral para luego introducir las dimensiones de inteligencia emocional y evaluar así la variabilidad de la correlación en cuanto a su introducción en el modelo.

La tabla 7 muestra los grupos establecidos, los mismos señalan las dimensiones de estrés y satisfacción correlacionadas. En las columnas

continuas se señalan las correlaciones parciales de las variables mencionadas, con cada una de las dimensiones de Inteligencia Emocional. Para lo cual se establecieron comparaciones de la correlación bivariada presentada por cada una de ella, y su cambio al momento de controlar el efecto de la atención, claridad y reparación.

En cuanto al estrés y la satisfacción total de la muestra, son las dimensiones de atención y reparación quienes favorecen mayor variabilidad en la correlación de las mismas. En caso de la primera se observa un decremento, es decir, que en presencia de la dimensión atención la correlación de las variables es mayor que en su ausencia. Interpretándose así, que dicha variable modula favoreciendo el efecto del estrés en la satisfacción y viceversa.

Al contrario, en la dimensión reparación se observa un aumento de R, esto refleja que el efecto modulador de la misma funciona como un atenuante, es decir, que en su presencia el efecto que mantiene el estrés total sobre la satisfacción y viceversa es menor.

Al observar el efecto de la inteligencia emocional especificando dimensiones de estrés y satisfacción; la atención, manifiesta un efecto considerable sobre cada una las mismas, tal y como es señalado en el sombreado de la tabla 7.

Es importante señalar, que dependiendo de la relación de variables de estrés con satisfacción presentada, la atención emocional de la muestra varía en cuanto a su efecto modulador. Se evidencia que en la relación entre el estrés por los factores intrínsecos del puesto, relación con otros, por los logros y desarrollo de la carrera, la estructura y por la relación familia/trabajo; y la satisfacción por los beneficios, relaciones mantenidas, por el desempeño y relaciones con la autoridad disminuye al encontrarse la

dimensión. Asumiendo de tal forma, que dicho factor de la inteligencia emocional en las situaciones planteadas, favorece a que el estrés afecte en mayor medida sobre la satisfacción del empleado, al igual que caso contrario, pudiese favorecer a que la satisfacción del empleado disminuya el efecto del estrés presentado.

En cuanto a la dimensión claridad de sentimientos, se observa solo un efecto considerable sobre las relaciones entre el estrés por los factores intrínsecos del puesto con la satisfacción por los beneficios; así como el estrés por la relación con otros con la satisfacción por las relaciones. En la primera relación se evidencia que el saber discriminar emociones disminuye su efecto mutuo, sin embargo y en la segunda, se percibe un efecto contrario de aumento.

Finalmente, a lo referente a la relación de las dimensiones con la variable reparación emocional se aprecia que mantiene un efecto significativo sobre las dimensiones del estrés por los factores intrínsecos del puesto con la satisfacción por las relaciones, el estrés por los logros y la satisfacción por las relaciones y el estrés por la estructura, por el desempeño.

Por lo que se afirma que la percepción de autoregular las emociones disminuye la proporción de correlación en la primeras y tercera relación de variables planteada, y un aumento en el caso de la segunda.

Tabla 7.  
*Correlaciones Parciales de las Dimensiones de Estrés Laboral, Satisfacción Laboral e Inteligencia emocional.*

			ATENCIÓN		CLARIDAD		REPARACIÓN	
	R	R <sup>2</sup>	R	R <sup>2</sup>	R	R <sup>2</sup>	R	R <sup>2</sup>
<b>Estrés Total</b>	<b>-,375(*)</b>	<b>,14</b>	<b>-,302</b>	<b>,09</b>	<b>-,371(*)</b>	<b>,14</b>	<b>-,393(*)</b>	<b>,15</b>
<b>Satisfacción Total</b>								
<b>Estrés. Factores Intrínsecos del Puesto</b>	<b>-,409(*)</b>	<b>,17</b>	<b>-,340</b>	<b>,12</b>	<b>-,436(*)</b>	<b>,19</b>	<b>-,402(*)</b>	<b>,16</b>
<b>Satisfacción. Beneficios Laborales</b>								
<b>Estrés. Relación con Otros</b>	<b>-,384(*)</b>	<b>,14</b>	<b>-,413(*)</b>	<b>,17</b>	<b>-,361(*)</b>	<b>,13</b>	<b>-,439(*)</b>	<b>,19</b>
<b>Satisfacción. Relaciones Sociales</b>								
<b>Estrés. Logros Conseguidos y Desarrollo</b>	<b>-,473(*)</b>	<b>,22</b>	<b>-,348</b>	<b>,12</b>	<b>-,480(*)</b>	<b>,23</b>	<b>-,468(*)</b>	<b>,22</b>
<b>Satisfacción. Beneficios Laborales</b>								
<b>Estrés. Estructura y clima organizacional</b>	<b>-,460(*)</b>	<b>,21</b>	<b>-,476(*)</b>	<b>,23</b>	<b>-,473(*)</b>	<b>,22</b>	<b>-,461(*)</b>	<b>,21</b>
<b>Satisfacción. Relaciones Sociales</b>								
<b>Estrés. Estructura y clima organizacional</b>	<b>-,406(*)</b>	<b>,16</b>	<b>-,372</b>	<b>,14</b>	<b>-,398(*)</b>	<b>,16</b>	<b>-,423(*)</b>	<b>,18</b>
<b>Satisfacción. Desempeño de Tareas</b>								
<b>Estrés. Estructura y clima organizacional</b>	<b>-,387(*)</b>	<b>,15</b>	<b>-,324</b>	<b>,10</b>	<b>-,381(*)</b>	<b>,15</b>	<b>-,387(*)</b>	<b>0,15</b>
<b>Satisfacción. Relaciones Autoridad</b>								
<b>Estrés. Relaciones Familia/trabajo</b>	<b>-,385(*)</b>	<b>,15</b>	<b>-,281</b>	<b>,04</b>	<b>-,397(*)</b>	<b>,16</b>	<b>-,392(*)</b>	<b>0,15</b>
<b>Satisfacción. Beneficios Laborales</b>								

\* $p < .05$

Se procedió a realizar comparaciones en cuanto al género y cada una de las variables empleadas en el estudio, dicho análisis no se encuentran contemplados dentro de los objetivos de la investigación, sin embargo se considera pertinente debido a las aportaciones que pudiese presentar a la misma.

De acuerdo a lo observado en la figura 1, ambos géneros mantienen un estrés medio, sin embargo, se observa que solo la muestra femenina expresa presencia niveles altos del mismo (13%).

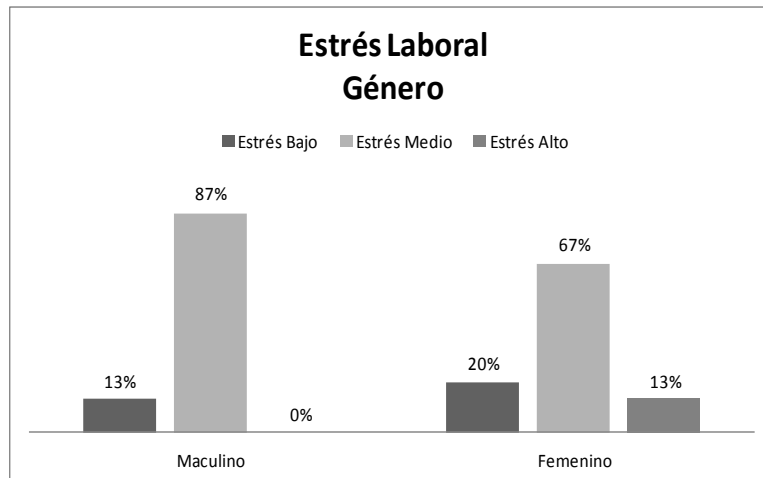


Figura 1.  
*Porcentaje de niveles de Estrés Laboral por Género*

Así mismo, tal y como se señala en la figura 2 que en ambos géneros existe porcentajes similares de personas que mantienen desde una parcial a una alta satisfacción laboral, más sin embargo es en la muestra masculina que se observa mayores niveles de satisfacción regular y que en la femenina.

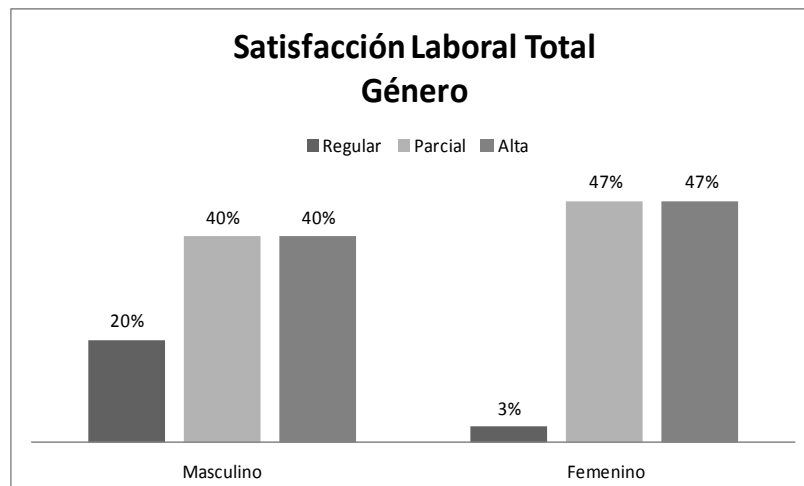


Figura 2.  
*Porcentaje de niveles de Satisfacción Laboral por Género*

Una vez obtenidas las relaciones entre las variables estrés y satisfacción laboral con el género, se procedió a observar las diferencias del mismo tomando en consideración cada una de las variables de la inteligencia emocional.

Observando la figura 3, entre los dos grupos existe el mismo porcentaje de personas que auto perciben mantener una adecuada atención emocional. En la muestra masculina se aprecia mayor porcentaje de personas con que pudiesen manejar poca atención, más solo en la muestra femenina se mantienen niveles elevados.

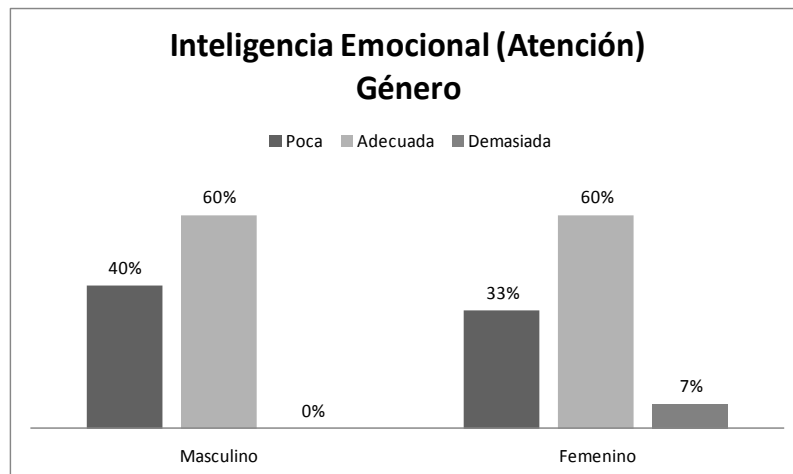


Figura 3.  
*Porcentaje de Niveles de Atención Emocional por Género*

En la figura 4, se manifiesta que ambos géneros manejan una adecuada claridad de sentimientos, con mayor porcentaje en la muestra masculina. De acuerdo a los datos obtenidos, solo en la muestra femenina se observa personas que mantienen poca claridad al momento de reconocer sus sentimientos.

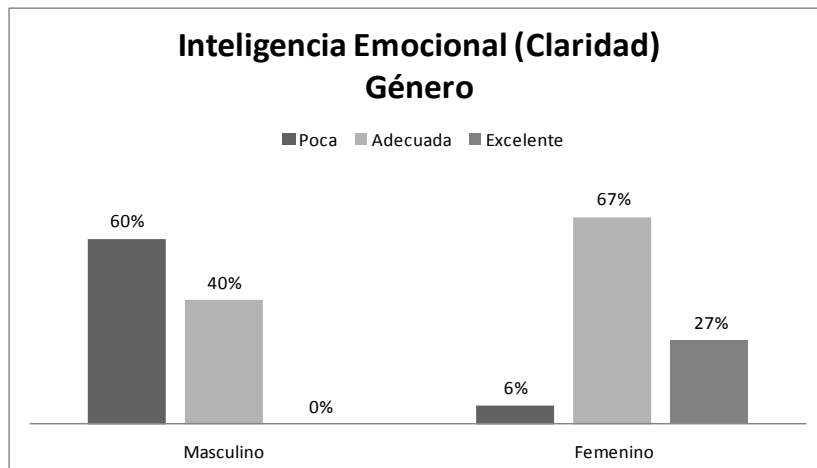


Figura 4.  
*Porcentaje de Niveles de Claridad de Sentimientos por Género*

Finalizando en cuanto a las relaciones con la inteligencia emocional y género, en la figura 5 se expresa las diferencias en el manejo de la reparación emocional por parte de la muestra. El sector masculino maneja mayor porcentaje de personas con adecuada reparación, más sin embargo son quienes a diferencia del femenino perciben poca capacidad de dicha habilidad. La muestra femenina maneja niveles casi similares de una adecuada a una excelente capacidad de autoregular sus emociones.

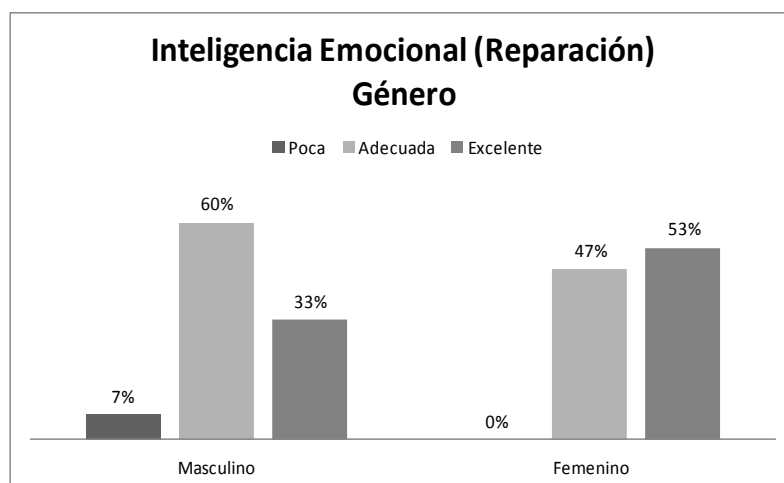


Figura 5.  
*Porcentaje de Niveles de Reparación Emocional por Género.*



## Discusión

En este estudio se ha analizado el papel modulador de la inteligencia emocional percibida en líderes de una empresa farmacéutica en la relación entre el estrés y satisfacción laboral presentados.

A partir de los datos obtenidos se observa que las mujeres y los hombres mantienen niveles similares de estrés laboral, más es en la muestra de mujeres donde existe presencia en menor porcentaje de un estrés laboral alto. Estos hallazgos están en concordancia con aquellos encontrados por Guic, Bilbao y Bentin (2002) y Matud, García y Matud (2002).

Más sin embargo, manifiesta contradicción con el estudio expuesto por González (2006), que empleando la variable burnout afirma que existen diferencias en el manejo del mismo según el género.

En este mismo orden de ideas, los hombres y las mujeres de la muestra mantienen niveles similares de satisfacción laboral, tal y como se observa en la investigación presentada por Gamero (2004), más es en el caso de los caballeros quienes presentan en mayor medida niveles de alta y parcial satisfacción, estos datos se mantienen en coherencia con las conclusiones planteadas por Olorunsola (2010).

Así como en contradicción con aquellos obtenidos por Kaiser (2005), quien en un estudio en 14 países europeos concluye que son las mujeres que por tendencia, manifiestan niveles de satisfacción laboral por encima de las mantenidas por los hombres.

Tomando como referencia lo expresado anteriormente, resulta interesante que a lo largo de la literatura existan resultados contradictorios en cuanto a la relación de la variable satisfacción laboral y el género

Por otro lado, en cuanto a la inteligencia emocional se observan diferencias particulares en el manejo de las dimensiones de atención, claridad y reparación por parte de la muestra. Bracket y Mayer (2003); Jinfu y Xiaoyan (2004); Lumley, Gustauson, Patridge y Labounie-Viefig (2005); Palomera (2005); Brackett, Rivers (2006) y Depape (2006) han encontrado en sus investigaciones deducciones similares.

Los resultados señalan que no existe diferencia entre el grupo de mujeres y hombres en cuanto a que en proporciones existen en igual medida en ambos grupos personas que prestan de poca a adecuada atención emocional. Es importante señalar, que solo en las mujeres se observa que en una pequeña parte existen personas que perciben prestar demasiada atención a sus emociones.

En cuanto a la capacidad claridad de sentimientos son las mujeres quienes manejan mejor capacidad para comprender los estados emocionales.

Sin embargo, a pesar de que son mayores la cantidad de hombres quienes presentan una percepción emocional adecuada, en menor proporción en esa muestra existen personas que manifiestan poca habilidad de su uso.

Las mujeres por otro lado a diferencia de los hombres son quienes con una distribución más homogénea presentan de una adecuada a una excelente percepción de una capacidad de regular sus estados emocionales correctamente.

Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004); Pandey y Tripathi (2004); Silveri, Tzilos, Pimentel y Yugeluntodd (2004); Harrod y Scheer (2005); Van Rooy, Alonso y Viswesvaran (2005) y Bindu y Thomas (2006)

señalan que al igual que los resultados encontrados existe percepción en la población femenina de que manejan mejor habilidades de atención emocional, en contraste con los hombres quienes dicen manejar mejor las habilidad de regular sus emociones.

Respecto al objetivo de estimar la relación existente entre las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral, los resultados son acordes con los encontrados por López-Aráujo (2007); Monhd y Abu (2009); Ismail, Yao, Yeo, Lai-Kuaw y y Soon-Yew (2010) y Flores y Hernández (2010), quienes como para el caso de su estudio demostraron como se esperaba una relación significativa y en la dirección esperada. Es decir, a mayor estrés mayor satisfacción laboral y viceversa.

Al momento de considerar a la inteligencia emocional como variable moduladora en la relación de las variables anteriormente descritas, los hallazgos obtenidos permiten concluir que la inteligencia emocional funciona como una variable moduladora en la muestra empleada.

Donde a su vez, su participación y su influencia están determinadas por la relación entre los estresores y las fuentes de satisfacción presentadas. Para las cuales las dimensiones atención y reparación emocional y claridad de sentimientos, aumentan o disminuyen el efecto mutuo que tendrán dichas variables una sobre la otra, es importante señalar que el diseño de la investigación no permite establecer relaciones causales entre la satisfacción y el estrés laboral, por cual su crecimiento inverso puede observarse de tal forma que la inteligencia emocional ayude a que la satisfacción disminuya en mayor o menor medida el estrés o caso contrario.

Los resultados obtenidos se unen a una línea de investigación constituida por los estudios de Ismail, Yao, Yeo, Lai-Kuaw y y Soon-Yew (2010) y Yu-Chi (2011) quienes al igual que la presente investigación han concluido que el

percibir que se poseer habilidades de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada, comprender los estados emocionales y regular dichos permiten a la persona disminuir o aumentar los efectos mutuos de las estrés y la satisfacción presentados en su ambiente de trabajo.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

Existen diversos modelos explicativos que surgen de la necesidad de buscar explicar y con el mismo prevenir los efectos negativos que mantiene el estrés laboral sobre la salud y desempeño de los trabajadores. El poder explicativo de los mismos, permite identificar factores de riesgo, para que al reconocerlos puedan admitir un papel preventivo.

El modelo del Indicador del Estrés Ocupacional (OSI), propuesto por Cooper, Sloan y Williams (1988) quienes señalan que variables individuales permiten modular los efectos del estrés sobre la salud física y psicológica, así como la satisfacción de los empleados.

La presente investigación surge de la necesidad de ampliar y reconocer la variable Inteligencia emocional como una de ellas.

Los resultados obtenidos permiten ampliar y confirmar dicha teoría, donde a través de un análisis de correlaciones parciales se pudo comprobar empíricamente que la inteligencia emocional, más específicamente las habilidades de atención, claridad y reparación permiten aumentar o disminuir el grado de correlación entre las variables de estudio.

Los hallazgos encontrados se manifiestan en concordancia con los escasos hallazgos empíricos que han empleado variables similares a esta investigación.

Este estudio invita a realizar futuras investigaciones, para las mismas se recomienda el manejo de un número mayor de muestra, donde pudiese tomarse en consideración diversas organizaciones.

Así como también, realizar estudios comparativos observando la interacción con variables sociodemográficas tales como: el nivel de instrucción y rangos dentro de la empresa. Se considera necesario estudios

futuros que pudiesen aportar información relevante sobre las contradicciones presentadas en la relación de la variable género ante las variables inteligencia emocional, y estrés y satisfacción laboral.

## Referencias

- Acosta, J. (2002). *El estrés ¿Amigo o enemigo?* Valencia, España: Rustico.
- Aguayo, T. (2007). El estrés psicosocial como factor predisponente de enfermedad aguda en pacientes de medicina familiar del policlínico central de caja nacional de salud, La Paz, en los meses de junio-agosto-septiembre. *Revista paceña de medicina familiar*, 4,101-105.
- Aldwin, C.M. (2000). *Stress, Coping, and Development: An Integrative Perspective*. New York: The Guilford Press.
- Álvarez, (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de lima metropolitana. *Redalyc*, 10, 49-97.
- Arias, F & González, M. (2009). Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato. *Revista ciencia y trabajo*, 11, 172-176.
- Austillo-Díaz, P., Alarcón-Muñoz, A., & Lema-García, M. (2009). Protectores de estrés laboral: Percepción del personal de enfermería y médicos, Temuco, Chile. *Ciencia y enfermería*, XV, 111-122.
- Bravo, M., Peiró, J., & Rodríguez, I. (2002). Satisfacción laboral. En J. M. Peiró y F. Prieto (Eds). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Volumen I. Madrid: Síntesis Psicología.
- Brackett, M & Mayer J. (2003). Convergent, discriminant and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. *Personality and social psychology bulletin*, 29, 1147-1158
- Bernat-Jiménez, A., Izquierdo-Dyagüez, P., Jiménez-Bajo, L., Fernandez-Pacheco, I., & Casado-Verdejo, M. (2009). Satisfacción laboral: Análisis de las variables predictoras de una muestra de profesionales de la salud en atención especializada de un área sanitaria de la comunidad de Madrid. *Medicina y seguridad del desarrollo*, 55 (217), 49-56.
- Benavides, F., Masqueda, J., Rodrigo, F., Pinilla, J., García, A., Ronda, E., Ordaz, E., & Ruiz-Frutos, C. (2008). Prioridades de investigación en salud laboral en España. *Medicina y seguridad del trabajo*, 211, 25-27.
- Bonillo, D., & Nieto, F. (2002). La Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista andaluza de las relaciones laborales*, 11,189-200.
- Bender, K., Donahve, S., & Heywood, J, (2005). Job satisfaction and gender segregation. *Oxford economic papers*, 57, 479-496.

- Brengelmann, J. C. (1987). Estrés y terapia contra el estrés: Un proyecto Internacional. En M. C. López-Altschwager y F. Alcalá-Toca (Eds.), *Progresos en Análisis y Modificación de Conducta*. J. C. Brengelman. Valencia, España : IFT Publicaciones.
- Bisquerra, R. (1987). *Introducción a la Estadística aplicada a la investigación educativa. Un enfoque informático con los paquetes BMDP y SPSSX*. Barcelona: PPU.
- Cassidy, T. (1999). *Stress, cognition and health*. London. Rowledge
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía, Brasil)*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta oficial N° 36.860 de 30 de Diciembre de 1999.
- Cooper, C & Dewe, P. (2004). *Stress: A brief history* (1era ed.). Australia: Blackwell publishing.
- Cooper, C.L., Sloan, S. y Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator*. Windsor: NFER – Nelson
- Díez de Castro, E., García del Junco, J., Martín-Jiménez, F., & Periañez-Cristóbal, R. (2001). *Administración y Dirección*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Díez de Castro, J., & Redondo-López, C. (1996). *Administración de Empresas*. Madrid, España: Pirámide.
- Doublet, S. (2000). *The stress myth*. Australia. IPSILON publishing.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: Hallazgos científicos en sus efectos en el aula. *Revista de educación*, 332, 97-116.
- Fernández- Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the spanish modified versión of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological reports*, 94, 751-755.
- Fierro, A. (1997). Estrés, afrontamiento y adaptación. En M. Hombrados (Ed), *Estrés y salud* (pp. 9-38). Valencia, España: Promolibro.
- Flores, M., & Hernández, C. (Octubre, 2010). *Estrés ocupacional como determinante de la satisfacción laboral*. Artículo presentado en el tercer foro de las Américas en investigaciones sobre factores psicosociales: Estrés y salud mental en el trabajo, Ciudad de México,



México. Abstract recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/tercerforo/trabajos/documentos/TL04.4.pdf>

- Fried, Y., & Ferris, G. (1987), The validity of the Job Characteristics Model: A review and metaanalysis. *Personnel Psychology*, 40, 287-322
- Gamero, C. (2004). Satisfacción Laboral de los asalariados en España. Especial referencia a las diferencias por género. *Cuadernos de economía*, 27, 109-146.
- Grau, J., Martín, M., & Portero, D. (1993). Estrés, ansiedad, personalidad: resultados de las investigaciones cubanas efectuadas sobre la base del enfoque personal. *Revista Interamericana de Psicología*, 27(1), 37-58.
- Guic, E., Bilbao, M., & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista Médica de Chile*, 130, 1101-1112.
- González, F. (2007). *Instrumentos de evaluación psicológica*. Habana, Cuba: Editorial ciencias médicas.
- González, M., & Landero, R. (2008). Confirmación de un modelo explicativo para estrés y síntomas psicósomáticos a través de ecuaciones estructurales. *Revista panamericana de salud pública*, 23, 7-18.
- Ghoniem, A., ElKhouly, S., Ibrahim, M., & Mohsen, G. (2011). Impact of emotional intelligence and gender on job satisfaction among Egyptian Government Sector Employees. *Journal of social sciences*, 3(1), 22-27
- Guleryuz, K., Guney, S., Aydin, E., & Asan, O. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 45 (11), 1625- 1635.
- Gutiérrez, J. (1998). La promoción del estrés. *Revista electrónica de psicología*, 2, 1-8.
- Hergenhahn, B. (1992). *An introduction to the history of psychology* (5ta ed.). California, Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Henández-Sampieri, R; Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de investigación* (4ta ed.). Madrid, España: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hinckle, J. (1973). The concept of stress in the biological and social sciences. *Science, medicine and man*, 1, 31-48.

- Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales. Registro de enfermedades ocupacionales del segundo trimestre del 2006.
- Ismail, A., Yao, A., Yeo, E., Lai-Kuan, K. ve Soon-Yew, J. (2010). Occupational stress features, emotional intelligence and job satisfaction: An empirical study in private institutions of higher learning. *Scientific e-journal of Magement Science*, 16 (5) 5-3
- Izquierdo, M., García, M., Gamero, M., & Congosto, G. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina y seguridad del trabajo*, 219, 147-157.
- Jinfu, Z., & Xiaoyan, X. (2004). A study of the characteristics of the emotional intelligence of college students. *Psychological science*, 27, 293-296.
- Johnson, E., Kamiliaris, T., Chrousos, G., & Gold, P. (1992) Mechanisms of stress: a dynamic overview of hormonal and behavioral homeostasis. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 16, 115–130
- Kaiser, L. (2005) Differences across europe: and indicator of labor market modernization. *International Journal of Manpower*, 28, 75-94.
- Kantowitz, B., Roediger, H., & Elmes, D. (2001). *Psicología experimental: como entender la investigaciones psicológicas?* Ciudad de México, México: Thomson learning.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-309
- Katfetsios, K., & Zampetakis, L. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatore role of positive and negative affect at work. *Personality and individual differences*, 44 (3), 712- 722.
- Kinman, G., & Jones, F. (2005). Lay representations of workplace stress: What do people really mean when they say Are stressed? *Work & Stress*, 19, 110-120.
- Lazarus, R. (1993). From psychological stress in the workplace. *Journal of social behavior and personality*, 6, 1-13.
- Labrador, I. (1995). *El estrés: nuevas técnicas para su control*. Madrid. Temas de hoy.
- Lelahey, T. (1992). A history of psychology. Main currents in psychological thought (4ta ed.). New Jersey, Estados Unidos: Prentice Hall.

- León, L., Rodríguez, M., González, M., Gutierrez, J., & Alonzo, M. (2005). Factores psicosociales asociados al estrés en pacientes con hipertensión arterial esencial. *6to Congreso virtual de psiquiatría*. 1-15.  
file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Esritorio/trabajo%20de%20grado2/estres/interpsiquis\_2005\_20405.pdf
- Limm, H., Angerer, P., Heinmueller, M., Marten-Mittag, B., Nater, U., & Guendel, H. (2010). Self-perceived stress reactivity is an indicator of psychosocial impairment at the workplace. *BMC Public Health*, *10*, 252.
- Limonero, J., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., & Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, *10* (1), 19-41.
- López-Araújo, B., Oisca-Segovia, A., & Peiró, J.M. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre estrés y satisfacción laboral. *Psicothema*, *19*, 81-87.
- Lopategui, E. (2001). *Estrés: concepto, causas y control*. Universidad Interamericana de RR-Metro. Facultad de Educación. Departamento de Educación Física. San Juan. Puerto Rico.
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, *3*, 95-108.
- Luceño, L., Martín, J., Jaén, M., & Díaz, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *EduPsykhé*, *4*, 19-42.
- Lumley, M., Gustauson B., Patridge, R., y Labounie-Viefig. (2005) Assessing alexithymia and related emotional ability constructs using multiple methods: Interrelationships among measures. *Emotion*, *5*, 329-342.
- Mansilla-Izquierdo, F., García-Micó, J., Gamero-Merino, C., & Congosto-Gonzalo, A. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina y seguridad del trabajo*, *56* (219), 147-157.
- Mc Grath, J. E. (1976). Stress and behaviour in organisations. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organisational Psychology* (1351-1396). Chicago: Rand McNally.
- Martín, I. (2007). Estrés académico en estudiantes universitarios. *Apuntes de psicología*, *25*, 87-99.

- Martín, P., Salanova, M., & Peiró, J.M. (2003). El estrés laboral. *¿Un concepto cajón-de-sastre?* *Revista de Relaciones Laborales y Ciencias del Trabajo*, 10, 167-185.
- Matud, O., García, M., & Matud, M. (2002). Relationship between occupational stress and job satisfactions: An empirical study of Malaysia. (2009). *The journal of international social research*, 2 (9).
- Matud, M. (2007). Estrés laboral y salud en el profesorado. Un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza. *Revista internacional de psicología clínica y de la salud*, 2, 451-465.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 60, 197–215
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychology Association*, 63 (6), 503-517.
- Mohd, N., & Abu, M. (2009). A preliminary Study on occupational stress and job satisfaction among male navy personnel at naval base of Lumut, Malaysia. *The journal of International Social Research*, 2 (9) 299-307.
- Molina-Jiménez, T., Gutiérrez-García, A., Hernández- Dominguez, L., & Contreras, C. (2008). Estrés psicosocial: algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de psicología*, 24, 353-360.
- Moncada, S. (2000, noviembre). Trabajo repetitivo y estrés. Artículo presentado en el 1er Foro ISTAS de salud laboral: *lesiones musculoesqueléticas*, Valencia, España
- Morales, R. (2011). *Sistema de actividades de prevención del estrés laboral para la disminución de los signos de estrés en los docentes de la Universidad Tecnológica “San Antonio de Machala”* (Tesis Doctoral). Universidad Tecnológica San Antonio de Machala, Ecuador.
- Moreno-Jimenez, M., Rios-Rodriguez, L., Canto-Ortiz, J., San Martín-García, J., & Perles-Nova, F. (2010). *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 26, 255-265.
- Nadler, D., & Tushman, M. (1980) *A model for diagnosing organizational behavior. Organizational dynamics*, 9,35-51.

- National Institute for Occupational Safety and Health. (2010). *Stress at Work*. <http://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/>
- Oramas-Viera, A., Almirall-Hernandez, P., & Fernandez, I. (2007). Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes venezolanos. *Salud de los trabajadores*, 15.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países de desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Francia: Serie V.
- Olorunsola, E. (2010). Job satisfaction and gender factor of administrative staff in South West Nigeria Universities. EABR & ETLC. *Conference proceedings*, 91-95.
- Osca, A., & Urien, B. (2001). Rediseño de tareas, satisfacción laboral y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (3), 327-340.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.
- Palomera, R., Gil-Olarte, P., & Brackett, M. (2006). ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias de la calidad educativa. *Revista de educación*, 341, 687-703.
- Pedrizet, G. (1997). Hans Selye and beyond: responses to stress. *Clinical perspective*, 2, 214-219.
- Peiró, J.M. (1999) El modelo AMIGO: Marco contextualizador del desarrollo y la gestión de recursos humanos en las organizaciones. *Papeles del psicólogo*, 72, 3-15.
- Peiró, J.M. (2001). Stressed teams in organizations: A multilevel approach to the study of stress in work units. En J. Pryce, C. Weilkert, & E. Torkelson (Eds.), *Occupational health psychology* (pp. 9-13). Europa.
- Peiró JM. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Síntesis Psicología
- Peiró, J.M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29, 68-82.
- Peña, G. (2009). *Estadística inferencial: una introducción para las ciencias del comportamiento* (1era ed.). Caracas, Venezuela: Publicaciones UCAB.

- Quarstein, V., McAfee, R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations, 42*, 859-873
- Quoidah, J., & Hasenne, M. (2009). The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness. *Journal of professional nursing, 25* (1), 23-29.
- Ramos, M., Catena, A., & Trujillo, H. (2004). *Manual de métodos y técnicas de investigación en ciencias del comportamiento*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Richardson, K., & Rothstein, H. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology, 13*(1), 69-93.
- Riquelme, A., & Buendía, J. (1993). Estrategias de afrontamiento y apoyo social en personas con estrés económico. *Psicothema, 5*, 83-89.
- Romero, S. (2011). Estrés laboral y salud: dos modelos explicativos. En Y. Cañoto, G. Peña & G. Yaber (Eds.), *Tópicos en psicología de la salud* (pp. 209-325). Caracas, Venezuela: Publicaciones UCAB.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2000). *Administración*. México: Pearson Education.
- Rusli, B., Edimansyah, B., & Naing, L. (2008). Working conditions, self-perceived stress, anxiety, depression and quality of life: A structural equation modelling approach. *BMC Public Health, 8*, 48.
- Sasaki, T., Iwasaki, K., Mori, I., Hisanaga, N., & Shibata, E. (2007). Overtime, job stressors, sleep/rest, and fatigue of Japanese workers in a company. *Industrial Health, 45*, 237-246.
- Slipak, O. (1991). Historia y concepto del estrés: I parte. *Revista argentina de clínica neuropsiquiátrica, 3*, 355-360.
- Sanchez, M., Fuentes F., & Artacho, C. (2007). La perspectiva del género en el análisis de la satisfacción laboral: Una aplicación empírica medida mediante los modelos hogit y probit. *Cuadernos de gestión, 7*, 55-67.
- Sanchez, M., Fernandez-Berrocal, P., Montañes, J., & Latorre, J. (2008). ¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. *Revista electrónica de investigación psicoeducativa, 6*, 455-474.
- Salovey, P., & Grewal, D. (2005). The science of emotional intelligence. *Current Directions in Psychological Science, 14*, 281–285

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185–211
- Sanchez, M; Fuentes, F & Artacho, C. (2007). La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos Logit y Probit. *Cuadernos de gestión*, 7, 55-67.
- Siegrist J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Occupational Health Psychology*, 1, 27-41
- Sora-Miana, B., Caballer Hernandez, A., & Peiro-Silla, J. (2011). Consecuencias de la inseguridad laboral. El papel modulador del apoyo organizacional desde una perspectiva multinivel. *Psicothema*, 23, 394-400.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Ciudad de México, Mexico: Prentice Hall.
- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Metodología de la investigación: investigación cualitativa/ investigación cuantitativa*. Colombia: Colección académica.
- Thompson, D., & McNamara, J. (1997). "Job satisfaction in educational organizations; A synthesis of research findings". *Educational Administration Quarterly*, 33, 1-31.
- Tricas-Moreno, J.M., Salavera-Bordas, C., Lucha-López, M., Vidal-Peracho, C., Lucha-Lopez, A., Estebanez de Miguel, E., & Bernues-Vazquez, L. (2010). Descriptive study os stress and satisfaction at work in the Saragossa university services and administración staff. *Internal Journal of Mental Health Systems*, 4,7.
- Yu-Chi, W. (2011). Job stress and job performance among employees in the taiwanese finance sector: The role of emotional intelligence. *Behavior and personality*, 39, 21-32.
- Valecillo, M., Quevedo, A., Lubo-Palma, A., Dos Santos, A., Montiel, M., Camejo, M., & Sanchez, M. (2009, Junio-Diciembre). Síntomas musculoesqueléticos y estrés laboral en el personal de enfermería de un hospital militar. *Salud de los trabajadores*, 17, 85-95.
- Warr, P. (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*. Clarendon Press, Oxford

## **Anexos**

### **Anexo A.**

#### **Instrucciones**

##### **Fuentes de Presión OSI**

*Prácticamente cualquier cosa puede ser una fuente potencial de presión para alguien en un momento dado, y las personas perciben las fuentes potenciales de presión de modo diferente. La persona que dice que está “en un momento de tremenda presión” generalmente quiere decir que tiene demasiadas cosas que hacer. Pero esto es sólo una parte de la situación.*

*Las afirmaciones que siguen son fuentes potenciales de presión. Le pedimos que las califique según el grado de presión que cada una de ellas representa para usted. Por favor, conteste rodeando con un círculo el número de respuesta que mejor indique su experiencia de acuerdo con la escala siguiente:*

- *Con toda evidencia es una fuente de presión 6*
- *Con bastante evidencia es una fuente de presión 5*
- *Con alguna evidencia es una fuente de presión 4*
- *Con alguna evidencia no es una fuente de presión 3*
- *Con bastante evidencia no es una fuente de presión 2*
- *Con toda evidencia no es una fuente de presión 1*

*Señale con una “X” la respuesta que mas se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas e incorrectas, ni buenas, ni malas. Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta. Si presentase alguna duda levantar la mano y el facilitador ira a su lugar, recuerde que las respuestas son de carácter individual. Sus respuestas serán de carácter anónimo. Gracias por su colaboración*



1	Tener demasiado trabajo que hacer	6	5	4	3	2	1
2	Ausencia de poder e influencia	6	5	4	3	2	1
3	Exceso de promoción (ser promovido por encima de mi nivel de competencias y habilidades)	6	5	4	3	2	1
4	No tener suficiente trabajo que hacer	6	5	4	3	2	1
5	Dirigir o supervisar el trabajo de otras personas	6	5	4	3	2	1
6	Tener que afrontar el uso de políticas para el beneficio propio por parte de la organización	6	5	4	3	2	1
7	Llevarme el trabajo a casa	6	5	4	3	2	1
8	El salario (incluyendo pagas extras y beneficios sociales)	6	5	4	3	2	1
9	Conflicto entre las creencias personales y las de la administración pública	6	5	4	3	2	1
10	Falta de promoción (estar trabajando a un nivel inferior a mis capacidades)	6	5	4	3	2	1
11	Orientación insuficiente y falta de apoyo de los superiores	6	5	4	3	2	1
12	No se hacen consultas y hay falta de comunicación	6	5	4	3	2	1
13	No ser capaz de “desconectar” sobre temas de trabajo en casa	6	5	4	3	2	1
14	Mantenerse al día en relación con las nuevas técnicas, ideas, tecnología, innovaciones o nuevos desafíos	6	5	4	3	2	1
15	Ambigüedad en la naturaleza del trabajo directivo, inadecuado o de mala calidad	6	5	4	3	2	1
16	Formación y desarrollo para el trabajo directivo, inadecuada o de mala calidad	6	5	4	3	2	1
17	Asistir a reuniones	6	5	4	3	2	1
18	Ausencia de apoyo social de la gente que me rodea en el trabajo	6	5	4	3	2	1
19	La actitud de mi pareja hacia mi puesto de trabajo y mi carrera profesional	6	5	4	3	2	1
20	Tener que trabajar muchas horas al día	6	5	4	3	2	1
21	Conflicto entre distintas áreas y demandas de mi trabajo	6	5	4	3	2	1
22	Discriminaciones y favoritismos más o menos explícitos	6	5	4	3	2	1
23	Tareas administrativas aburridas y “papeleo”	6	5	4	3	2	1
24	Incapacidad para delegar	6	5	4	3	2	1
25	Amenaza de despido inminente	6	5	4	3	2	1
26	Sentirme aislado/a	6	5	4	3	2	1
27	Falta de apoyo y de ánimo por parte de los superiores	6	5	4	3	2	1
28	Escasez de tasa de rotación	6	5	4	3	2	1
29	Las demandas que mi trabajo plantea sobre la relación con mi familia (pareja/hijos)	6	5	4	3	2	1
30	Ser infravalorado	6	5	4	3	2	1
31	Tener que asumir riesgos	6	5	4	3	2	1
32	Tener que cambiar de puesto para progresar en mi carrera	6	5	4	3	2	1

33	Demasiada o muy escasa variedad en mi trabajo	6	5	4	3	2	1
34	Tener que trabajar con gente del sexo contrario	6	5	4	3	2	1
35	Información (Feedback) inadecuado sobre mi trabajo	6	5	4	3	2	1
36	Viajes por motivos de trabajo y estancias fuera de casa	6	5	4	3	2	1
37	El uso inadecuado del tiempo por parte de otras personas	6	5	4	3	2	1
38	Simplemente ser considerado/a como "jefe"	6	5	4	3	2	1
39	Perspectivas de promoción poco claras	6	5	4	3	2	1
40	Los efectos acumulativos de diversas tareas irrelevantes	6	5	4	3	2	1
41	Ausencia de apoyo emocional por parte de otros fuera del trabajo	6	5	4	3	2	1
42	Falta de medios económicos u otros recursos para desempeñar el trabajo	6	5	4	3	2	1
43	Las demandas que el trabajo plantea a mi vida privada/social	6	5	4	3	2	1
44	Cambios en el modo en que se me pide como hacer mi trabajo	6	5	4	3	2	1
45	Simplemente estar "visible" o "disponible"	6	5	4	3	2	1
46	Falta de ayuda en cosas concretas por parte de otros fuera del trabajo	6	5	4	3	2	1
47	Factores que no están bajo su control directo	6	5	4	3	2	1
48	Compartir el trabajo y la responsabilidad con otros	6	5	4	3	2	1
49	La vida familiar con una pareja que también intenta desarrollarse profesionalmente	6	5	4	3	2	1
50	Tener que afrontar situaciones "ambiguas" o "delicadas"	6	5	4	3	2	1
51	Tener que adoptar un papel incomodo (ej. Tomar medidas disciplinarias rigurosas)	6	5	4	3	2	1
52	La ausencia de cualquier posibilidad de desarrollo de mi carrera	6	5	4	3	2	1
53	Clima y moral de trabajo en el centro	6	5	4	3	2	1
54	Lograr el nivel de desempeño que usted se marca	6	5	4	3	2	1
55	Tomar decisiones importantes	6	5	4	3	2	1
56	"Enfrentamientos de carácter" con otros	6	5	4	3	2	1
57	Consecuencias de sus propios errores	6	5	4	3	2	1
58	Oportunidades para el desarrollo profesional	6	5	4	3	2	1
59	Ausencia de estabilidad o seguridad en la vida familiar	6	5	4	3	2	1
60	Tener que desarrollar su carrera a costa de la vida familiar	6	5	4	3	2	1
61	Características de la estructura y diseño organizacional	6	5	4	3	2	1
62	Prejuicios y discriminaciones en función del sexo	6	5	4	3	2	1

## Anexo B.

### Instrucciones

*Usted puede sentirse satisfecho/a o no con diversos factores o características de su ambiente de trabajo, a través del siguiente instrumento queremos saber cual es su opinión ante las afirmaciones expresadas a continuación.*

- *Marcando con una "X" señalará que tan de acuerdo esta con las mismas.*
- *No hay respuestas correctas e incorrectas, ni buenas, ni malas.*
- *Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta.*
- *Si presentase alguna duda levantar la mano y el facilitador ira a su lugar, recuerde que las respuestas son de carácter individual.*
- *Sus respuestas serán de carácter anónimo.*

*Gracias por su colaboración*

### SL-SPC

		En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizó					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivos					
7	Me siento mal con lo que gano					
8	Siento que recibo por parte de la empresa mal trato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					

		En desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas personales					
23	El horario de trabajo me resulta incomodo					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico , trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi(s) jefe(s) valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo					

## Anexo C.

### Instrucciones

A continuación se encontrarán algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos.

- Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas.
- Señale con una "X" la respuesta que mas se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas e incorrectas, ni buenas, ni malas.
- Por favor no emplee mucho tiempo en cada pregunta.
- Si presentase alguna duda levantar la mano y el facilitador ira a su lugar, recuerde que las respuestas son de carácter individual. Sus respuestas serán de carácter anónimo.

Gracias por su colaboración

Por favor, conteste rodeando con un círculo el número de respuesta que mejor indique su experiencia de acuerdo con la escala siguiente:

NUNCA.....	1
RARAMENTE.....	2
ALGUNAS VECES.....	3
CON BASTANTE FRECUENCIA.....	4
MUY FRECUENTEMENTE.....	5

## TMMS-24

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5