



ESTUDIOS SOBRE SALUD OCUPACIONAL Y CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD DE LOS TRABAJADORES

Ángel Solanes Puchol y Beatriz Martín del Río

**ESTUDIOS SOBRE SALUD
OCUPACIONAL Y CARACTERÍSTICAS
DE PERSONALIDAD DE LOS
TRABAJADORES**

Editores

Ángel Solanes Puchol

Beatriz Martín del Río

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeres, plagiaran, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier otro medio, sin la previa autorización.

Los editores no se identifican necesariamente con las opiniones expresadas por los autores de los trabajos publicados en este libro. Los responsables de su contenido son exclusivamente los propios autores o autoras.

Editores: Ángel Solanes Puchol y Beatriz Martín del Río

Edita: Esatur Formación S.L.

Coordinadora de la línea editorial: Paula González Redondo

ISBN: 978-84-949743-3-5

Índice

UNIDAD I. SALUD EN DOCENTES. ESTUDIOS PSICOSOCIALES

El papel de la tensión laboral en la respuesta cardiovascular, endocrina y psicosocial en una muestra de profesores	7
--	----------

María Antonia Parra Rizo y Miguel Ángel Serrano Rosa

El síndrome del quemado en el profesor de educación secundaria. Consecuencias en el sueño	23
--	-----------

Soledad Sempere Espí, Elena Miró Morales y Ángel Solanes Puchol

Análisis del efecto del tipo de actividad física y la salud psicosocial en profesores de educación infantil y primaria	35
---	-----------

Salvador Boix Vilella y Miguel Ángel Serrano Rosa

Demandas y recursos laborales en el burnout de los profesores universitarios en función de su vinculación laboral	51
--	-----------

Ana Gomis Fuentes y Beatriz Martín del Río

UNIDAD II. ORGANIZACIONES Y CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD

La inteligencia emocional rasgo como variable moduladora de la satisfacción laboral en organizaciones hoteleras	71
--	-----------

Álvaro García del Castillo López y Juan Carlos Marzo Campos

Dimensiones de la personalidad influyentes en la flexibilidad a nivel individual: un estudio exploratorio entre trabajadores de la Universidad Miguel Hernández	87
--	-----------

Noelia Rodríguez Hernández, Antonio José Verdú Jover y Juan Carlos Marzo Campos

Competencias profesionales y variables de personalidad para el desempeño del puesto de trabajo de librero	109
--	------------

Antonio Sempere Bernal y Ángel Solanes Puchol

Personalidad como predictor de las conductas absentistas	119
---	------------

Tamara Soler Ponsell y Jordi Tous Pallarés

La inteligencia emocional rasgo como variable moduladora de la satisfacción laboral en organizaciones hoteleras

ÁLVARO GARCÍA DEL CASTILLO LÓPEZ

JUAN CARLOS MARZO CAMPOS

En los últimos años ha surgido un interés creciente en muchos autores en relación con el concepto de inteligencia emocional y su efecto sobre determinadas variables en función del contexto de estudio. En el campo de las organizaciones se ha desarrollado un buen número de investigaciones que han puesto de manifiesto la importancia que tiene esta variable, por ejemplo, en relación con la productividad o con los resultados organizacionales. En este estudio se ha analizado el efecto de la inteligencia emocional como variable moduladora de la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores del sector de la hostelería. Mediante diversos análisis de regresión se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre las variables objeto de estudio, aunque dadas las características de la muestra, los resultados obtenidos deben considerarse como una aproximación previa al estudio en profundidad de la relación entre las variables.

INTRODUCCIÓN

Las emociones forman parte de nuestra naturaleza como seres humanos e influyen en cómo actuamos en cualquier ámbito y contexto, interviniendo en las respuestas que damos ante determinados estímulos. En palabras de Goleman (1996) “el término emoción se refiere a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a acción que lo caracterizan” (p.418). Independientemente del género o condición de las personas con las que tratamos y del lugar donde se producen estos contactos, las emociones fluyen y median estas relaciones. El mundo de la empresa no es un terreno al margen de esta realidad, y teniendo en cuenta que las personas pasamos la mayor parte del día en nuestros puestos de trabajo, el estudio de las emociones dentro de las organizaciones es un campo productivo para el desarrollo de investigaciones (Foo, Uy, y Baron, 2009; Grandey, 2000; Howard, 1993; Murga y Ortego, 2003; Yu, 2009).

El entramado organizacional es cada vez más complejo y competitivo. Las empresas buscan constantemente nuevos nichos donde evolucionar sus productos y características para conseguir

diferenciarse de manera eficiente. Los responsables de las empresas se están dando cuenta de que dada la globalización y las actuales características que definen a las empresas contemporáneas cada vez es más difícil conseguir ese producto o servicio único que se diferencie del resto con exclusividad, por lo que muchos autores han señalado la relevancia que tienen las personas como valor diferencial y la importancia que tienen como capital humano para la consecución de los objetivos de las organizaciones (Martín Arnaiz, 2007; Martín, 2007; Neira, 2007; Sánchez M, 2008). En empresas del sector servicios y concretamente en la rama de hostelería, este aspecto adquiere mayor relevancia ya que las personas constituyen un activo concreto, definido, y el comportamiento de los trabajadores resulta crucial (Gallardo, Sánchez, y López-Guzmán, 2007).

Los intereses de una organización deben ir en consonancia con las actitudes de las personas que la conforman, de manera que tanto unos como otros resulten beneficiados en diferentes términos, como consecuencia de su relación. Se ha demostrado que cuando los trabajadores están satisfechos en su puesto de trabajo y por extensión con su empresa, el rendimiento laboral se ve afectado positivamente (Judge, Bono,

Thoresen, y Patton, 2001) lo cual, más allá de los evidentes beneficios para los trabajadores, beneficia también a la organización.

Si medimos la capacidad cognitiva mediante métodos tradicionales como pueden ser los test de cociente intelectual, en general la variabilidad entre individuos en términos de resultados de rendimiento queda explicada en un 10% de los casos o menos (Cherniss, 2004), dato que nos hace pensar que deben existir otras capacidades que estén contribuyendo al rendimiento efectivo en diferentes contextos sociales. El planteamiento que hacemos en este trabajo es que una de esas capacidades es la inteligencia emocional.

El constructo de inteligencia emocional no está exento de polémica a nivel tanto académico como científico aunque como aproximación al término podríamos decir que la inteligencia emocional (IE) hace referencia a una serie de capacidades entre las que se encuentra la manera de percibir a los demás, expresar, entender y controlar tanto nuestras propias emociones como las emociones de los otros (Cherniss, 2004).

La inteligencia emocional ha sido ampliamente estudiada bajo un prisma organizacional atendiendo a múltiples aspectos. Algunos autores han relacionado altos niveles de inteligencia emocional con mejor bienestar personal y un mayor rendimiento laboral (Slaski y Cartwright, 2002) poniendo de manifiesto la importancia del constructo dentro de este contexto, tanto para los propios trabajadores como para las empresas en las que desarrollan su actividad. Se ha demostrado la influencia de la inteligencia emocional en los grupos de trabajo sobre variables de rendimiento, tanto individual como grupal, y su papel en la resolución de conflictos (Jordan y Troth, 2004), incluso algunos autores han llegado a definir la inteligencia emocional como variable crítica en los líderes que quieren despertar la creatividad en sus empleados (Zhou y George, 2003).

La relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ha sido estudiada empíricamente, de forma que en la literatura podemos encontrar diversos estudios que toman en consideración y analizan la relación entre ambas variables (Petrides y Furnham, 2006; Wong y Law, 2002).

Como podemos comprobar, el estudio de la inteligencia emocional en contextos organizacionales y su relación con ciertas variables, como puede ser la satisfacción laboral,

es un campo coherente en el que es necesario seguir investigando. En ese sentido, este trabajo pretende ser una primera aproximación al estudio de la inteligencia emocional en relación con variables organizacionales en el sector servicios.

Satisfacción laboral

Desde que Hoppock (1935) publicase la primera definición del término, la satisfacción laboral se ha tratado ampliamente en contextos organizacionales siendo una de las áreas principales en el estudio de la psicología industrial (Bravo, García, Peiró, y Prieto, 1993) e incluso llegando a ser etiquetado como uno de los conceptos más estudiados (Blau, 1999) aunque difícilmente se ha podido establecer una definición unánimemente aceptada. Dadas las múltiples variables que pueden estar incidiendo a la hora de medir la satisfacción laboral, cada investigador entiende esta desde un punto de vista particular y dificulta el consenso. Ivancevich y Donnelly (1968) aglutinan las definiciones de Herzberg, Maslow, Vroom y Wherry extrayendo hasta 6 factores que determinan la satisfacción laboral, contemplando variables sociodemográficas y condiciones del puesto de trabajo fundamentalmente, mientras que otros autores más recientes categorizan el término en base a dos perspectivas distintas; satisfacción como estado emocional o respuesta afectiva y satisfacción como ajuste de expectativas (Sánchez Cañizares, López-Guzmán Guzmán, y Millán Vázquez de la Torre, 2007; Sánchez, López-Guzmán, y Millán, 2007).

Según la definición dada por Locke en 1976, se entiende que la satisfacción laboral es un “estado emocional positivo, placentero, que resulta de la percepción subjetiva que realiza la persona de sus experiencias laborales” (Locke, 1976, p. 1300). Como podemos observar, Locke introduce el concepto de estado emocional en su definición al igual que otros autores que la definen como estado de gusto o disgusto hacia el trabajo (Crites, 1969) o como conjunto de emociones positivas o negativas hacia el trabajo (Newstrom y Davis, 1993).

A la hora de hablar de emociones tenemos que tener en cuenta la apreciación de que los términos “respuesta afectiva” y “respuesta emocional” aunque son similares no significan lo mismo (Bravo, Peiró, y Rodríguez, 2007) ya que el afecto es más inespecífico que la emoción, y las emociones engloban una forma de afecto más

compleja (Fernández-Dols, 1994) por lo que planteamos el estudio de las emociones más allá de un estado situacional en relación con la satisfacción laboral. Se han encontrado evidencias empíricas que ponen de manifiesto la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral (Sener, Demirel, y Sarlak, 2009), motivando así el estudio en profundidad de la relación entre ambas variables.

Inteligencia Emocional

La inteligencia es uno de los campos más estudiados y controvertidos de la psicología en el que varios autores han ido aportando modelos o complementando los ya existentes intentando determinar lo que es y lo que no es la inteligencia (Neisser et al., 1996). En este contexto vamos a tratar brevemente aquellas teorías o modelos que tienen más relación con la inteligencia emocional como posibles antecedentes de la misma o aproximaciones preliminares al concepto.

Uno de los primeros autores que introdujeron un factor novedoso en el estudio de la inteligencia fue Thorndike al hablar de *inteligencia social* en el marco de su teoría (Thorndike, 1920), en la cual definía este concepto como la capacidad para dirigir a las personas y actuar con acierto en las relaciones interpersonales. Bajo esta concepción, la inteligencia social contemplaba tanto componentes cognitivos como conductuales, al tratarse de una capacidad intelectual diferente al resto de inteligencias (abstracta y mecánica) necesaria para entender a las personas y tratar con ellas.

Gardner presenta en 1983 su modelo de inteligencias múltiples formulando una lista de siete inteligencias supuestamente independientes anatómicamente, relacionadas con sistemas cerebrales diferentes, pero que rara vez operan por separado (Gardner, 1983). Entre las siete inteligencias propuestas por Gardner, encontramos la *inteligencia interpersonal* y la *inteligencia intrapersonal*. En una revisión más reciente de su teoría encontramos que “la inteligencia interpersonal denota la capacidad de una persona para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de los demás para trabajar eficazmente con ellos” mientras que “la inteligencia intrapersonal implica la capacidad para comprenderse a uno mismo, tener un modelo de trabajo que resulte efectivo y usar esta información eficientemente” (Gardner, 1999, p. 43). En resumen, reelaborando su planteamiento

original, Gardner entiende que las inteligencias múltiples se corresponden con un potencial biopsicológico para el procesamiento de la información dirigido a resolver problemas o crear productos valiosos en una cultura determinada.

El estudio de la inteligencia emocional como una inteligencia más allá del concepto de cociente intelectual puede originarse precisamente de las limitaciones con las que se encontraban algunos investigadores al medir el “pensamiento racional” e intentar explicar las diferencias entre personas con similares puntuaciones de cociente intelectual o predecir quién tendría más éxito en la vida (Dulewicz y Higgs, 2000). El desarrollo de esta idea paralela a diversas teorías sobre la inteligencia llevó consigo un interés creciente en varios autores hasta que Salovey y Mayer acuñaron el término en 1990 definiéndolo como “la capacidad de controlar los sentimientos propios y de los otros, discriminarlos y usar esa información para guiar el pensamiento y las acciones de uno mismo” (p. 189). Bajo esta concepción se diferenciaban dos tipos de procesamiento de la información afectiva en función de dos niveles; un nivel interpersonal y un nivel intrapersonal (Salovey y Mayer, 1990).

¿Rasgo o capacidad?

Con la obra de Goleman *Emotional Intelligence* en 1995, el concepto de inteligencia emocional se popularizó a nivel internacional, promoviendo el interés de la comunidad científica, ampliando las fronteras y ámbitos en los que poder desarrollar y estudiar este constructo. El éxito de este libro y la consecuente fama que contrajo el término hizo que algunos investigadores añadiesen conceptos al constructo original lo que, en palabras de los propios autores, ha confundido el campo de estudio de la IE al mezclar conceptos que no se corresponden con la definición original (Mayer, Salovey, y Caruso, 2008), por lo que recomiendan que se utilice el término únicamente para referirse a “las capacidades en la intersección entre las emociones y la inteligencia, específicamente limitada a la serie de capacidades relacionadas con el razonamiento de las emociones y el uso de las emociones para mejorar el razonamiento” (Mayer et al., 2008, p. 514)

Como consecuencia de la búsqueda de nuevas medidas, proliferaron diferentes modelos que pretendían operacionalizar el constructo en función de lo que cada autor entendía por inteligencia emocional. La diferenciación entre

modelos mixtos y modelos de capacidad depende del aspecto al que atendamos en su conceptualización o, lo que es lo mismo, de la categorización según los criterios de unos u otros autores.

Mayer, Salovey y Caruso, tras el replanteamiento que realiza de su modelo original en 1997, se dan cuenta de la tendencia creciente de las investigaciones y el nuevo uso que se estaba haciendo del concepto por lo que proponen una clasificación de los modelos según los elementos o dimensiones contempladas en ellos. Según esta clasificación, los modelos mixtos serían aquellos que combinan capacidades mentales con rasgos de personalidad como perseverancia u optimismo, mientras que los modelos de capacidad serían aquellos que dan más importancia a los aspectos cognitivos (Mayer, Salovey, y Caruso, 2000).

Posteriormente, (Pérez, Petrides, y Furnham, 2005) valoran la diferencia entre IE rasgo e IE capacidad en función del método de medida utilizado para medir el constructo; IE rasgo o "autoeficacia emocional" abarca los rasgos emocionales y las capacidades medidas con autoinformes, mientras que la IE capacidad o "capacidad cognitivo-emocional" abarca capacidades emocionales actuales medidas con tests de rendimiento máximo (Petrides y Furnham, 2006).

A pesar del deseo de Mayer y Salovey de defender su modelo, se han encontrado evidencias empíricas que ponen de manifiesto la necesidad de diferenciar entre IE rasgo e IE capacidad (O'Connor y Little, 2003; Warwick y Nettelbeck, 2004) en consonancia con el planteamiento de Petrides y Furnham, dado que el modelo de Mayer et. al (2000) descuida importantes aspectos psicométricos como el método de medida utilizado para medir el constructo y no concuerda con resultados empíricos actuales que correlacionan las medidas de autoinforme de IE entre sí (Pérez et al., 2005).

Actualmente la inteligencia emocional es un aspecto que se tiene muy en cuenta en las organizaciones. Proliferan las consultorías especializadas en el manejo de las emociones como herramienta de gestión y estrategia para los líderes de los grupos de trabajo ya que las personas que deseen alcanzar el éxito profesional tendrán que saber dominar tanto sus emociones como las de los demás (Märtin y Boeck, 2000) en un mundo empresarial contemporáneo donde se

entiende que tan importante es poseer conocimientos como saber reconocer, interpretar y dominar las emociones (Ryback, 2005).

Principales modelos de inteligencia emocional

Los modelos que siguen a continuación pueden entenderse como los más representativos en el estudio de la IE según la *Encyclopedia of Applied Psychology* (Spielberger, 2004). La diferencia entre los modelos estriba en la forma en que fueron desarrollados y el propósito para el cual se plantearon.

El modelo de Salovey y Mayer (1997) se desarrolló siguiendo un razonamiento deductivo; empezaron a partir de una concepción general del concepto de IE y definieron sus componentes.

El modelo de Goleman (1998, 2001) se desarrolló siguiendo un razonamiento inductivo; identificó aquellas competencias etiquetadas previamente como predictoras del rendimiento superior y las organizó en grupos relacionados con los componentes de la IE.

El modelo de Bar-On (1997, 2000) también se desarrolló de una manera más inductiva; a partir de trabajos clínicos relacionados con el ajuste a la vida de los individuos identificó una serie de habilidades que parecían ayudar a las personas a tratar las presiones y demandas del día a día, desarrollando un modelo mediante un procedimiento de análisis factorial.

El modelo de cuatro ramas de Inteligencia Emocional (Mayer y Salovey, 1997)

Como ya hemos visto, la propuesta original de Mayer y Salovey (1990) se asemeja en parte al pensamiento de Thorndike (1920) al entender que las personas tienen diferentes formas de relacionarse con los demás en función del grado con que identifican, procesan y utilizan las emociones tanto a nivel intrapersonal como interpersonal. Dado que el modelo inicial de Mayer y Salovey entendía el concepto de IE desde un punto de vista demasiado amplio y podía conducir a errores de interpretación, los autores replantearon sus argumentos iniciales haciendo un mayor hincapié en los componentes cognitivos de la IE, dando mayor peso en el modelo a la cognición que a la emoción (Mayer y Salovey, 1997).

Según este planteamiento, las capacidades emocionales se pueden disponer en un continuo en función del grado de dominio de determinadas

habilidades. En el modelo jerárquico que plantean disponen las capacidades emocionales en cuatro ramas, cada una de las cuales contempla una serie de habilidades que conforman el global de la IE. Cada una de las ramas del modelo evoluciona en una dirección particular y las habilidades de las que se compone se organizan en función de su complejidad (Salovey, Detweiler-Bedell, Detweiler-Bedell, y Mayer, 2008) desde habilidades relativamente sencillas hasta otras más complejas (ver Cuadro 1).

Tras los primeros intentos de los autores de desarrollar un instrumento que midiese el

constructo a partir de medidas de autoinforme, por lo que, como ya hemos visto, recibieron algunas críticas (Pérez et al., 2005), centraron su interés en medidas de capacidad y rendimiento, diseñando y desarrollando en el 2002 la versión 2.0 del *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. Este instrumento proporciona una medida del nivel de rendimiento emocional evaluando diferentes capacidades relacionadas con las cuatro ramas de su modelo (para una revisión más extensa, ver (Mayer, Salovey, y Caruso, 2002).

Cuadro 1. Modelo de cuatro ramas de inteligencia emocional (Fuente: Basado en Salovey, Detweiler-Bedell, Detweiler-Bedell, y Mayer, 2008, p. 535)

Percepción, valoración y expresión de la emoción			
Identificar emociones en los propios estados, sentimientos y pensamientos	Identificar emociones en otras personas y objetos	Expresar emociones con precisión y las necesidades relacionadas	Diferenciar entre sentimientos precisos e imprecisos y entre sentimientos honestos y deshonestos
Facilitación emocional del pensamiento			
Redireccionar y priorizar el pensamiento basado en los sentimientos asociados a objetos, situaciones y personas	Generar o emular emociones para facilitar juicios o la memoria	Capitalizar las emociones para tener múltiples puntos de vista y ganar ventaja	Usar las emociones para facilitar la resolución de problemas y la creatividad
Comprensión y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional			
Entender cómo se relacionan diferentes emociones	Percibir causas y consecuencias de los sentimientos	Interpretar sentimientos complejos como mezclas de emociones o estados emocionales contradictorios	Entender y predecir la transición entre emociones
Regulación reflexiva de la emoción para promover el crecimiento emocional e intelectual			
Estar abierto tanto a sentimientos placenteros como molestos	Controlar y reflejar emociones	Iniciar, mantener o alejarse de un estado emocional en función de si es juzgado útil o no	Manejar emociones en uno mismo y en los demás

El modelo de Bar-On de la inteligencia emocional-social (1997, 2000)

Con una reconocida influencia de la teoría darwiniana de la supervivencia, el modelo de Bar-On (Bar-On, 1997, 2000) enfatiza la importancia de la expresión emocional así como de las conductas emocional y socialmente inteligentes como clave para una adaptación efectiva (Bar-On, 2006). Como base teórica para el desarrollo del *Emotional Quotient Inventori (EQ-i)*, el instrumento de medida de inteligencia emocional y conductas socialmente inteligentes desarrollado por este autor, Bar-On entiende que “la inteligencia emocional-social es una muestra

representativa de competencias emocionales y sociales interrelacionadas, habilidades y facilitadores que determinan la efectividad con la que nos expresamos, entendemos a los demás, nos relacionamos con ellos y afrontamos las demandas diarias” (Bar-On, 2006, p. 14).

Este modelo propone cinco factores de nivel superior que aglutinan las competencias emocionales y a su vez se subdividen en 15 factores de nivel inferior. Todos estos factores se recogen en el EQ-i, que presenta un formato de automedida en el que el sujeto va respondiendo en función de una escala de respuesta de 5 puntos desde “pocas veces o falso” hasta “muchas veces

o verdadero” (Bar-On, 1997). Las escalas del modelo y las competencias y habilidades

emocionales que evalúa mediante el EQ-i se presentan en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Escalas del EQ-i y factores que evalúa (Fuente: Basado en Bar-On, 2006, p. 23)

Escalas del EQ-i	Competencias de IE y habilidades
Intrapersonal	Conocimiento y expresión de uno mismo: Aceptación. percepción y entendimiento preciso de uno mismo Consciencia y entendimiento de las propias emociones Expresión adecuada de las propias emociones Depender de uno mismo y libre de dependencia emocional de otros y luchar por alcanzar metas personales
Interpersonal	Conocimiento social y relaciones interpersonales: Ser consciente y entender cómo se sienten los demás Sentirse identificado con un grupo y cooperar con los demás Establecer relaciones satisfactorias mutuas
Manejo del estrés	Manejo y regulación emocional: Efectivo y constructivo manejo de las emociones Efectivo y constructivo control de las emociones
Adaptabilidad	Manejo del cambio: Validar objetivamente los sentimientos y pensamientos propios Adaptar y ajustar los sentimientos y pensamientos propios a nuevas situaciones Resolver problemas personales o interpersonales de manera efectiva
Estado de ánimo	Auto-motivación: Ser positivo y ver el lado bueno de la vida Sentirse bien con uno mismo, con los otros y con la vida en general

El modelo de Goleman de IE: competencias en el lugar de trabajo (Boyatzis, Goleman, y Rhee, 2000)

En su primer libro sobre la inteligencia emocional en 1995, Goleman dijo que la IE estaba compuesta principalmente por cinco elementos: reconocer las propias emociones, controlarlas, automotivarse, reconocer las emociones en los demás y manejar las relaciones interpersonales (Goleman, 1995). Años más tarde tras haber revisado su planteamiento inicial y recogiendo las aportaciones que se fueron haciendo en este campo de estudio, Goleman presentó su segundo libro centrándose en el rendimiento organizacional y su relación con la IE.

El modelo actual que sostiene Goleman et al. (2000) se compone de cuatro dimensiones principales subdivididas en 20 *competencias* (Cuadro 3) y cada una de las dimensiones sirve de base para que se puedan desarrollar las competencias emocionales que los autores entienden necesarias para el desempeño profesional (Goleman, 2001).

El instrumento que desarrollaron para medir el modelo propuesto se llama *Emotional Competence Inventory (ECI)* y mide esas competencias emocionales relacionadas con la IE. Puede administrarse mediante autoinforme o mediante una evaluación de 360º y en la actualidad existen dos versiones: el ECI 1.0 con 110 ítems en escala Likert de 7 puntos y el ECI 2.0, una versión más ajustada con 73 ítems en escala Likert de 6 puntos. Es un instrumento que se ha utilizado mucho en contextos organizacionales pero del que se tienen muy pocas evidencias psicométricas (Pérez et al., 2005).

Objetivos

Es innegable que las emociones tienen un papel importante en la formación y el desarrollo de la personalidad de los individuos, influyendo consecuentemente en la forma de interaccionar o relacionarse con su entorno (Malatesta, 1988). Las emociones y los sentimientos no se limitan en exclusiva a determinadas áreas o contextos en la vida de las personas influyendo de manera

independiente, de hecho existen evidencias de que las personas satisfechas en su puesto de trabajo, lo están también en otras áreas de su vida (Brayfield, Wells, y Strate, 1957).

Como hemos visto hasta ahora las emociones son necesarias y están presentes en los contextos organizacionales y la correcta identificación y expresión de las emociones en términos de inteligencia emocional puede ser determinante en algunas situaciones laborales (Jordan y Troth, 2004; Slaski y Cartwright, 2002).

Cuadro 3. Dimensiones y competencias del modelo de Goleman (Fuente: Basado en Goleman, 2001; Pérez et al., 2005)

Dimensiones	Competencias emocionales
Autoconciencia	Autoconciencia emocional Correcta autoevaluación Confianza en uno mismo
Autogestión	Autocontrol Honradez Conciencia, diligencia Adaptabilidad Orientación al logro Iniciativa
Conciencia social	Empatía Orientación al servicio Conciencia organizacional
Manejo de relaciones sociales	Influencia Desarrollar a los demás Comunicación Manejo de conflictos Liderazgo Catalizar el cambio Construcción de vínculos Colaboración y trabajo en equipo

El objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre la inteligencia emocional rasgo y la satisfacción laboral en los trabajadores del sector servicios, más concretamente en la rama de hostelería. En línea con este objetivo y con los resultados del estudio realizado por Petrides y Furnham (2006), la hipótesis principal que se plantea es la siguiente.

H1. La inteligencia emocional rasgo global de los trabajadores predice positiva y significativamente la puntuación total de satisfacción laboral.

Como objetivos específicos se pretende analizar la relación de cada uno de los factores de IE sobre la puntuación total de satisfacción laboral. Las

hipótesis específicas (He) del estudio son las siguientes.

- He1. El factor bienestar contribuye de manera positiva y significativa en la explicación de la varianza de la puntuación total de satisfacción laboral.
- He2. El factor habilidades de autocontrol contribuye de manera positiva y significativa en la explicación de la varianza de la puntuación total de satisfacción laboral.
- He3. El factor habilidades emocionales contribuye de manera positiva y significativa en la explicación de la varianza de la puntuación total de satisfacción laboral.
- He4. El factor habilidades sociales contribuye de manera positiva y significativa en la explicación de la varianza de la puntuación total de satisfacción laboral.

MÉTODO

Se ha llevado a cabo un estudio transversal para analizar las relaciones entre las variables siguiendo un diseño exploratorio correlacional, de manera que pudiésemos observar el valor predictivo de la variable *Inteligencia Emocional* sobre la variable *Satisfacción Laboral* así como la relación entre factores y satisfacción laboral.

Participantes

Descripción de la muestra

La muestra total de este estudio está formada por 23 trabajadores del sector de la hostelería contratados por diferentes hoteles de la provincia de Alicante. Los participantes fueron reclutados de manera aleatoria en todos los hoteles visitados. En la Tabla 1 y Tabla 2 se exponen las principales características de la muestra.

Tabla 1. Distribución por sexo y puesto de trabajo. Porcentajes

	%
Sexo	
Hombres	56,5%
Mujeres	43,5%
Puesto de trabajo	
Dirección	8,7%
Mando intermedio	60,7%
Personal operativo	30,4%

El 56,5% de la muestra está compuesta por sujetos varones con una media de 35,8 años (DT= 5,39), con una antigüedad media en la empresa de 4,4 años (DT= 2,75). El 60,7% de los sujetos

evaluados ocupan puestos de mando intermedio en la organización, el 30,4% de los sujetos desempeñan funciones operativas y el 13% restante se corresponde con puestos de dirección. Prácticamente el total de la muestra (un 87%) tiene un contrato estable con la empresa.

Tabla 2. Distribución por edad y antigüedad

	Media	DT	Mín.	Máx.
Edad	35,78	5,39	27	47
Años de antigüedad en la empresa	4,36	2,75	0,5	11

Variables e instrumentos

Las variables sociodemográficas que se recogieron fueron la edad, sexo, puesto de trabajo, tipo de contrato (temporal o no temporal) y antigüedad en la empresa descritas anteriormente.

Para evaluar la *inteligencia emocional* (IE) se utilizó una versión reducida del instrumento *Trait Emotional Intelligence Questionnaire* diseñado por Petrides y Furnham (2003), el *TEIQue-SF* (ver anexo, Petrides y Furnham, 2004) traducido al castellano (Pérez, 2003).

Este instrumento se compone de 30 ítems de respuesta tipo Likert en una escala de 1 a 7. Los ítems se seleccionaron por inclusión, dos por cada una de las 15 subescalas que componen la primera y más extensa versión del instrumento, basando la selección de los ítems en función de la correlación con la puntuación total de las subescalas. Las 15 subescalas se agrupan en cuatro factores de nivel superior. La versión breve del TEIQue se diseñó para medir principalmente puntuaciones globales de IE, aunque podemos basarnos en la estructura factorial de la versión extensa para obtener los factores en el TEIQue-SF.

Los factores que componen la escala son: bienestar, autocontrol, habilidades emocionales y sociabilidad. Las variables en las que se codificaron las puntuaciones en los factores fueron, respectivamente: bienestar, autocontrol, emocionales y sociales.

- *Bienestar*: mide la sensación generalizada de los sujetos de bienestar, desde éxitos o logros pasados hasta expectativas de futuro. En general los individuos que obtengan puntuaciones altas en este factor se sentirán

positivos, felices y completos. Por otro lado, los individuos que puntúen bajo en este factor se sentirán mal y estarán decepcionados o desilusionados con su vida actual. Los ítems que componen este factor son el 5, 9, 12, 20, 24 y 27.

- *Autocontrol*: mide el grado de control de los sujetos sobre sus impulsos y deseos. Los individuos que puntúen alto en este factor tendrán mayor facilidad para eludir ciertos impulsos, por lo que sabrán regular correctamente las presiones externas y el estrés. No se sentirán reprimidos ni serán demasiado expresivos. Por el contrario, las personas que puntúen bajo serán propensos a actuar de un modo más impulsivo y parecerán incapaces de manejar el estrés. Una puntuación baja en autocontrol se relaciona con conductas inflexibles. Los ítems que componen el factor son el 4, 7, 15, 19, 22, y 30.
- *Emocionales*: mide la capacidad de expresar las emociones y usar esa expresión para desarrollar y mantener relaciones con los demás. Las personas que puntúen alto en este factor tendrán una facilidad mayor para establecer estas relaciones, percibiendo un mayor rango de habilidades emocionales. En contraste, los individuos con bajas puntuaciones tendrán dificultades para reconocer sus estados emocionales y expresar sus sentimientos a los demás, lo cual puede llevar a relaciones interpersonales menos gratificantes. Los ítems que componen el factor son el 1, 2, 8, 13, 16, 17, 23, y 28.
- *Sociales*: se diferencia del de habilidades emocionales en que enfatiza las relaciones y la influencia social. El individuo se contempla como agente en diferentes contextos sociales fuera de relaciones familiares o personales con amigos cercanos. Los sujetos que puntúen alto serán mejores en la interacción social, se verán como buenos oyentes y comunicadores, confiando en las personas independientemente de su origen. Aquellos con bajas puntuaciones en el factor se sentirán incapaces de influir en las emociones de los demás y se percibirán como malos negociadores. En algunas situaciones se sentirán inseguros por lo que aparentarán ser algo tímidos y reservados. Los ítems que componen el factor son el 6, 10, 11, 21, 25, y 26.

Los ítems 3, 14, 18 y 29 contribuyen únicamente a la puntuación global en la escala de IE la cual presenta una buena consistencia interna ($\alpha=0,835$) y está validada en población española (Pérez, 2003). Para obtener la puntuación total de IE se suma el total de las puntuaciones en los diferentes ítems. Para que las puntuaciones entre factores fueran comparables se hizo una transformación lineal de las puntuaciones totales de los factores en una escala de 0 a 100.

Para medir la satisfacción laboral se utilizó el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26* desarrollado por Meliá et al. (ver anexo, 1990). El S21/26 es un instrumento versátil y sencillo de aplicar ya que está compuesto por 26 ítems con formato de respuesta dicotómico. El cuestionario es una versión reducida del *Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82* (Meliá, Peiró, y Calatayud, 1986) el cual, a pesar de haber reducido considerablemente el número de ítems con respecto a la versión extensa, mantiene unos niveles de fiabilidad y validez propios de cuestionarios con gran cantidad de ítems (Meliá et al., 1990).

El S21/26 permite evaluar seis factores: satisfacción con la supervisión y participación en la organización, satisfacción con la remuneración y las prestaciones, satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo y satisfacción con la calidad de producción en el trabajo. Las variables en las que se codificaron las puntuaciones en los factores fueron, respectivamente: supervisión, remuneración, intrínseca, ambiente, cantidad y calidad.

- *Supervisión:* hace referencia a la satisfacción que tienen los empleados en su relación con los superiores, frecuencia de la supervisión y justicia percibida en la empresa. También contempla la satisfacción con las políticas formativas de la empresa y la participación de los individuos en la toma de decisiones dentro de la organización. Los ítems que componen este factor son el 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20 y 21.
- *Remuneración:* se relaciona con el cumplimiento o no por parte de la organización de los convenios laborales, los incentivos económicos, negociaciones y salario así como a la promoción dentro de la empresa. Los ítems que forman este factor son el 4, 9, 10, 12, 14 y 23.

- *Intrínseca:* contempla la satisfacción obtenida del desempeño del propio trabajo, de las oportunidades que le ofrece el trabajo al sujeto para hacer lo que le gusta o lo que se le da bien, pudiendo llegar a destacar. Los ítems de este factor son el 1, 2, 3 y 18.
- *Ambiente:* hace referencia al entorno físico donde el trabajador desarrolla sus funciones. El espacio, la limpieza, salubridad, temperatura o iluminación, todos los factores del ambiente que determinan y están presentes en su puesto de trabajo. Los ítems que forman este factor son el 6, 7, 8 y 24.
- *Cantidad:* tiene que ver con el ritmo y cantidad de trabajo desarrollado y la satisfacción que produce en el trabajador. Se compone con los ítems 5 y 26.
- *Calidad:* se refiere a los medios materiales con los que cuenta el trabajador para desempeñar sus funciones y la calidad final obtenida. Los ítems que lo forman son el 24 y 25.

Al igual que con el instrumento anterior, esta escala también presentó un buen nivel de consistencia interna ($\alpha=0,843$). Del mismo modo se realizó una transformación lineal de las puntuaciones totales de los factores en una escala de 0 a 100 para hacer posible la comparación entre factores.

Procedimiento

Como hemos señalado previamente, la investigación presentada en este proyecto es una aproximación preliminar al estudio de la inteligencia emocional en contextos organizacionales y su influencia sobre determinadas variables, como la satisfacción laboral. El propósito principal con el que se inicia la investigación es, por tanto, determinar la capacidad predictiva de la IE sobre la satisfacción laboral en el ámbito de la hostelería desde una aproximación preliminar, para afrontar posteriormente un trabajo de investigación más en profundidad que sea objeto de una tesis doctoral.

Entre enero y septiembre de 2009 se llevó a cabo la investigación. Durante ese periodo se realizó la revisión bibliográfica, recabando la información necesaria para afrontar el objetivo del estudio. Paralelamente, para la selección de la muestra se contactó con diversos hoteles de la provincia de Alicante con el fin de explicar los propósitos del estudio y las características del mismo. Este primer contacto se llevó a cabo a través de

telemarketing; se buscó el teléfono y la dirección de los hoteles en Internet, utilizando el motor de búsqueda *Google* e introduciendo las palabras "hoteles alicante", y se contactó con los mismos por teléfono. En esa llamada se habló con los responsables y se explicó el motivo del estudio. Posteriormente se mandó un *e-mail* a los directores de cada uno de los hoteles que contenía una carta de presentación junto con una explicación detallada que incluía: el objetivo del estudio, la necesidad de administrar dos cuestionarios, el tiempo en realizar las pruebas y el compromiso de entregar un informe que recogiese los resultados más relevantes para el hotel de forma totalmente gratuita, de manera que se incentivase la participación.

Una vez seleccionados los instrumentos se contactó de nuevo con los diferentes hoteles de la provincia que se iban a incluir en el estudio y se habían mostrado interesados o habían manifestado abiertamente su interés en participar. En este segundo contacto se consiguió que cinco hoteles dieran el visto bueno para llevar a cabo la aplicación de cuestionarios. La muestra final se obtuvo de cinco hoteles de la provincia de Alicante

Durante varias semanas se contactaron y visitaron los hoteles seleccionados que habían aceptado participar en el proyecto. El proceso que se siguió en cada uno de los hoteles fue el mismo por lo que se describirá de forma genérica.

Una vez en el hotel, una persona experta y entrenada para la aplicación de las pruebas se reunió con el director y le presentó los cuestionarios que se querían administrar. Se recordó la información de la carta que se había enviado previamente por *e-mail* y se especificó el tiempo que sería necesario. El director llamó a los empleados uno a uno y se fue explicando en qué consistía la prueba y cómo se contestaban los ítems de los cuestionarios. La administración de cuestionarios fue autoaplicada y se realizó individualmente, se explicó a los sujetos cómo contestar y se les dejó diez minutos para que respondieran.

Se le comunicó a los sujetos que la información recogida se trataría de forma estrictamente confidencial y que los resultados obtenidos se utilizarían únicamente con fines de investigación. Tras pasar todos los empleados que estaban disponibles se le administraron las pruebas al director, en caso de acceder a ello, y se

abandonaba el hotel agradeciendo de nuevo al director su colaboración en el estudio.

Análisis de resultados

Los datos recogidos mediante el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 y el cuestionario TEIQue-SF de inteligencia emocional se codificaron y analizaron por medio de programa estadístico SPSS 16.0. Se realizaron análisis de frecuencias y se utilizaron estadísticos descriptivos para la descripción de la muestra.

Para estimar el valor predictivo de la variable IE sobre la satisfacción laboral se utilizó la regresión lineal. Para este análisis se empleó el método *introducir* con el fin de averiguar en qué medida la satisfacción laboral puede estar explicada por la IE y poder obtener predicciones a partir de ella.

Para analizar la relación entre los factores de la escala de inteligencia emocional y la puntuación total de satisfacción laboral se utilizó la regresión múltiple por pasos. En este caso empleamos el método *pasos sucesivos* de forma que se seleccionasen las variables que tuviesen mejor relación con la satisfacción global.

El nivel de confianza utilizado en todos los análisis fue del 95%.

RESULTADOS

En este apartado se describen los principales resultados obtenidos en función de los objetivos marcados. Al tratarse de un estudio preliminar los datos presentados han de ser entendidos como tendencias de lo que podría ocurrir en un estudio más amplio.

En primer lugar se presentan los análisis descriptivos de las variables IE y satisfacción laboral.

En segundo lugar se estudia la predictibilidad de la IE sobre la satisfacción en dos modelos: el *Modelo 1* estudia la relación entre la puntuación total de IE sobre la puntuación total de satisfacción laboral y el *Modelo 2* estudia la relación entre los factores de la IE y la puntuación total de satisfacción laboral.

Análisis descriptivos

Inteligencia emocional

La muestra en términos globales presenta valores moderados de IE, con una media de 155,48 sobre 210 (DT= 18,95) dentro de un intervalo de 110 y 181 como puntuaciones mínima y máxima

respectivamente. Analizando los factores que componen la escala uno a uno observamos que el factor bienestar es el que alcanza el valor más alto (M= 81,16 DT= 11,79) mientras que el factor autocontrol obtiene el valor más bajo de la muestra (M= 66,25, DT= 15,71). En la Tabla 3 se exponen en detalle el resto de factores que conforman la escala de IE.

Tabla 3. Descriptivos de los factores de IE

	Media	Desv. típ.	Mín.	Máx.
Bienestar	81,16	11,79	45,24	100,00
Autocontrol	66,25	15,71	23,81	92,86
Emocionales	75,08	10,43	55,36	91,07
Sociales	68,12	13,93	40,48	92,86

Satisfacción laboral

En relación con las puntuaciones de la muestra en la variable de satisfacción laboral, en general, los sujetos presentan un nivel moderado de satisfacción (M= 19,09 sobre 26, DT= 4,89) comprendidos en un intervalo de 8 y 26 como puntuaciones mínima y máxima respectivamente. De los seis factores que componen la escala de satisfacción laboral, los factores intrínseca (M= 86,96, DT= 23,68) y ambiente (M= 85,87, DT= 21,09) son los que obtienen puntuaciones más altas mientras que el factor remuneración es el que menor puntuación alcanza (M= 51,45, DT= 32,53). El resto de factores quedan explicados en la Tabla 4.

Tabla 4. Descriptivos de los factores de satisfacción laboral

	Media	Desv. típ.	Mín.	Máx.
Supervisión	74,40	29,48	11,11	100,00
Remuneración	51,45	32,53	0,00	100,00
Intrínseca	86,96	23,68	0,00	100,00
Ambiente	85,87	21,09	25,00	100,00
Cantidad	63,04	43,22	0,00	100,00
Calidad	71,74	33,12	0,00	100,00

Análisis predictivos

Modelo 1

En el primer modelo propuesto podemos observar cómo la bondad de ajuste es muy buena (Tabla 5) ya que la proporción de la varianza explicada de la variable dependiente (satisfacción laboral) por la variable independiente (IE) es el 94,6%. La desviación típica de los residuales no tiene un

valor demasiado alto, lo cual corrobora el ajuste del modelo.

Tabla 5. Valor predictivo de la puntuación total de IE sobre la satisfacción laboral

R	R cuadrado	Error típ. de la estimación
,973a	,946	4,66635

a. Variables predictoras: InteligenciaEmocionalTotal

La relación entre las variables resulta significativa como podemos observar en el ANOVA (Tabla 6) y dado el nivel crítico podemos afirmar que ambas variables están linealmente relacionadas por lo que la variable IE predice correctamente la variable dependiente (F= 386,959; p< 0,05).

Tabla 6. Resumen del ANOVA para la puntuación total de IE sobre satisfacción laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regr.	8425,95	1	8425,95	386,96	,000a
Res.	479,05	22	21,78		
Total	8905,00	23			

a. Variables predictoras: Inteligencia Emocional Total

Como podemos comprobar en la Tabla 7, la beta de la variable IE a la hora de predecir la variable dependiente se mostró significativa con un valor de 0,973 (t= 19,671; p<0,05).

Tabla 7. Coeficientes de regresión parcial puntuación total IE

Modelo	Coeficientes		t	Sig.
	Coeficiente estandarizado	Coeficiente estandarizado		
1 Inteligencia Emocional Total	,12	,973	19,67	,000

Modelo 2

Para el análisis de este segundo modelo se ha realizado una regresión múltiple. Mediante el método de pasos sucesivos se han ido introduciendo los factores que componen la escala de IE en el modelo de regresión, buscando la mejor correlación con la variable dependiente de forma que el modelo explique con el menor número posible de variables independientes, la

mayor cantidad posible de la varianza de la variable dependiente.

De las cuatro variables introducidas (bienestar, autocontrol, emocional y sociales) tan solo la variable *sociales* posee una bondad de ajuste adecuada que explica un gran porcentaje de la varianza de la variable dependiente (94,3%) con un error de 4,822.

Tabla 8. Valor predictivo del factor Sociales sobre la satisfacción laboral

R	R cuadrado	Error típ. de la estimación
,97 ^a	,94	4,82

a. Variables predictoras: Sociales

La relación entre variable sociales y la puntuación total de satisfacción laboral resulta significativa ($F= 360,966$; $p<0,05$), como podemos contrastar en la Tabla 9.

Tabla 9. Resumen del ANOVA para la puntuación total de IE sobre satisfacción laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regr.	8393,44	1	8393,44	360,97	,000 ^a
Res.	511,56	22	23,25		
Total	8905,00	23			

a. Variables predictoras: Sociales

Tabla 10. Coeficientes de regresión parcial factor sociales

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error típ.			
1 Sociales	,275	,014	,971	18,999	,000

Las variables excluidas en el primer paso del modelo se muestran en la Tabla 11.

Tabla 11. Variables excluidas del modelo de regresión

Modelo	Beta dentro	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticos de colinealidad
					Tolerancia
1 Bienestar	,36a	1,07	,29	,23	,023
Autocontrol	,18a	,79	,44	,17	,051
Emocionales	,29a	,92	,37	,20	,027

a. Variables predictoras en el modelo: Sociales

En la Tabla 10 podemos ver cómo la beta de la variable independiente dentro del modelo de regresión resulta significativa como predictora de la variable dependiente, con un valor de 0,971 ($t= 18,99$; $p<0,05$).

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El primer objetivo de esta investigación era estudiar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de la hostelería. Esta relación se ha analizado mediante una regresión lineal entre la puntuación total en la escala de inteligencia emocional y la puntuación total en satisfacción laboral de los participantes en este estudio. Según la hipótesis principal que se planteó en concordancia con este objetivo, la puntuación total de inteligencia emocional predeciría la puntuación total de satisfacción en la muestra estudiada. A la vista de los resultados obtenidos podemos decir que hemos cumplido tanto el objetivo propuesto como la hipótesis principal de la investigación.

Cabe recordar que dadas las características del estudio los resultados obtenidos deben ser considerados como una aproximación a la investigación en profundidad de las relaciones descritas entre las variables. En este sentido, los resultados van en la misma dirección que otros estudios presentes en la literatura, en los que se analizan las relaciones entre la inteligencia emocional rasgo y variables organizacionales como la satisfacción laboral, encontrando relaciones positivas y significativas entre ambas (Petrides y Furnham, 2006; Singh y Woods, 2008; Wong y Law, 2002).

El primer modelo de regresión propuesto se mostró significativo explicando un nivel alto de varianza, por lo que cabe esperar que el aumento en la variable inteligencia emocional conllevará un aumento en la variable satisfacción laboral. Poder predecir la satisfacción laboral a partir de la inteligencia emocional tiene unas implicaciones prácticas interesantes para el mundo profesional, sobre todo para las empresas hoteleras, que basan sus ganancias en la afluencia de gente a sus instalaciones y necesitan un personal altamente satisfecho que lleve a término eficazmente los objetivos de la organización. En línea con este planteamiento diversos autores han incidido en la importancia de la inteligencia emocional en diferentes contextos; se ha estudiado la IE de los mandos intermedios como variable mediadora en

la relación con sus empleados y su satisfacción laboral (Wu, Yu, y Song, 2008) mientras que otros autores han estudiado la relación entre ambas variables en otros contextos laborales como el socio sanitario (Sener et al., 2009).

En el segundo modelo de regresión propuesto se ha observado que de los factores que componen la escala de inteligencia emocional, el factor relativo a las habilidades sociales es el que explica una mayor varianza de satisfacción laboral. Dado que este factor enfatiza las relaciones y la influencia social, en el contexto hotelero podrá ser un facilitador para los empleados al tener que estar en continuo contacto con el público, de manera que los individuos con mayor puntuación en este factor se verían más habilidosos desde un punto de vista social, repercutiendo así en su satisfacción de manera positiva.

El objetivo específico que se marcó se ha visto cumplido parcialmente, ya que de las hipótesis específicas sólo se ha cumplido la última (He4) que planteaba que el factor habilidades sociales contribuía de manera positiva y significativa en la explicación de la varianza de la puntuación total de satisfacción laboral.

A la vista de todos estos datos podemos concluir lo siguiente.

- La inteligencia emocional rasgo es una variable de estudio coherente dentro de un contexto organizacional, más concretamente en empresas hoteleras.
- La inteligencia emocional rasgo es una buena predictora de la satisfacción laboral en organizaciones hoteleras.
- El factor de habilidades sociales de la inteligencia emocional rasgo tiene un peso específico importante dentro del modelo propuesto para explicar la varianza en las puntuaciones de la satisfacción laboral de los trabajadores de empresas hoteleras.

Los resultados de este estudio señalan la necesidad de desarrollar una mayor investigación en este campo, estudiando la relación de estas variables en las empresas hoteleras puesto que los factores emocionales son un aspecto importante a gestionar en este tipo de organizaciones (Sánchez Cañizares et al., 2007).

LIMITACIONES Y FUTURAS INVESTIGACIONES

A pesar de que los resultados de la investigación se han mostrado significativos, estos no deben

entenderse como definitivos sino como una tendencia que debería analizarse con mayor intensidad en futuros estudios.

Al tratarse de una primera aproximación al estudio de la inteligencia emocional como moduladora de la satisfacción laboral en organizaciones hoteleras, el tamaño de la muestra es demasiado reducido, por lo que una futura ampliación de la investigación conllevaría necesariamente un aumento significativo del tamaño muestral.

Para obtener mayor información de la muestra podrían utilizarse pruebas complementarias a las utilizadas en este estudio. Para corroborar las puntuaciones de los sujetos en las diferentes variables objeto de estudio se podría utilizar más de un instrumento para medir el mismo constructo, siempre que se contase con tiempo suficiente para administrar las pruebas.

El análisis de posibles variables externas que estuvieran influyendo en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en empresas hoteleras se podría tener en cuenta en próximos estudios, así como la relación de la inteligencia emocional con otras variables importantes dentro de una organización como el absentismo, rotación, rendimiento o compromiso organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): a test of emotional intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). En R. Bar-On y J. D. A. Parker (Eds.), *Handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, supl., 13-25.
- Blau, G. (1999). Testing the Longitudinal Impact of Work Variables and Performance Appraisal Satisfaction on Subsequent Overall Job Satisfaction. *Human Relations*, 52(8), 1099-1113.
- Boyatzis, R., Goleman, D., y Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: insights from the emotional competence inventory (ECI). En R. Bar-On y J. D. A. Parker (Eds.), *Handbook of emotional*

- intelligence* (pp. 343-362). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bravo, M. J., García, J. A., Peiró, J. M., y Prieto, F. (1993). Satisfacción con el trabajo. En J. M. Peiró, F. Prieto, M. J. Bravo, P. Ripoll, I. Rodríguez, P. Hontangas y M. Salanova (Eds.), *Los jóvenes ante el primer empleo. El significado del trabajo y su medida*. Valencia: Nau Llibres.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., y Rodríguez, I. (2007). Satisfacción Laboral. En J. M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo*. Vol. I: La actividad laboral en su contexto (pp. 344-394). Madrid: Editorial Síntesis.
- Brayfield, A. H., Wells, R. V., y Strate, M. W. (1957). Interrelationships among measures of job satisfaction and general satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 41(4), 201-205.
- Crites, J. O. (1969). *Vocational Psychology. The study of vocational behavior and development*. New York: McGraw-Hill.
- Cherniss, C. (2004). Intelligence, Emotional. En C. Spielberger (Ed.), *Encyclopedia of Applied Psychology* (pp. 315-319). New York: Elsevier.
- Dulewicz, V., y Higgs, M. (2000). Emotional Intelligence. A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(4), 341-372.
- Fernández-Dols, J. M. (1994). Bases sociales de la emoción. En J. F. Morales, M. Moya, E. Reboloso, J. M. Fernández-Dols, C. Huici, J. Marques y J. A. Pérez (Eds.), *Psicología Social* (pp. 63-80). Madrid: McGraw-Hill.
- Foo, M. D., Uy, M. A., y Baron, R. A. (2009). How Do Feelings Influence Effort? An Empirical Study of Entrepreneurs' Affect and Venture Effort. *Journal of Applied Psychology*, 94(4), 1086-1094.
- Gallardo, E., Sánchez, S. M., y López-Guzmán, T. J. (2007). Una radiografía del sector hotelero andaluz. Análisis del compromiso y la satisfacción laboral de sus trabajadores. *Pecunia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*(5), 87-106.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiples intelligences*. New York: Basic Books.
- Gardner, H. (1999). *Intelligence reframed: Multiple intelligence for the 21st century*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: perspectives on a theory of performance. En C. Cherniss y D. Goleman (Eds.), *The emotionally intelligent workplace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper & Brothers.
- Howard, N. (1993). The Role of Emotions in Multiorganizational Decision-Making. *Journal of the Operational Research Society*, 44(6), 613-623.
- Ivancevich, J. M., y Donnelly, J. H. (1968). Job Satisfaction Research: A manageable guide for practitioners *Personnel Journal*, 47(3), 172-177.
- Jordan, P. J., y Troth, A. C. (2004). Managing emotions during team problem solving: Emotional intelligence and conflict resolution. *Human Performance*, 17(2), 195-218.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Thoresen, C. J., y Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-402.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1279-1349). Chicago: Rand McNally.
- Malatesta, C. Z. (1988). The role of emotions in the development and organization of personality. *Nebr Symp Motiv*, 36, 1-56.
- Martín, D., y Boeck, K. (2000). *EQ. Qué es Inteligencia Emocional*. Madrid: Editorial EDAF.
- Martín, J. L. (2007). La conexión entre el capital humano y la competitividad en América Latina. *Estudios Económicos de Desarrollo Internacional*, 7(2).
- Mayer, J. D., y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational*

- implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. En R. J. Sternberg (Ed.), *The handbook of intelligence* (pp. 396-420). New York: Cambridge University Press.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Version 2.0*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2008). Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? *American Psychologist*, 63(6), 503-517.
- Meliá, J. L., Peiró, J. M., y Calatayud, C. (1986). El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. (Presentación del Cuestionario S4/28). *Millars*, XI, 43-77.
- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A., y Tomás, J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25,39.
- Murga, J., y Ortego, E. (2003). La importancia de la inteligencia emocional en el funcionamiento de las organizaciones *Encuentros en Psicología Social*, 1(4), 79-82.
- Neira, I. (2007). Capital humano y desarrollo económico mundial: Modelos econométricos y perspectivas. *Estudios Económicos de Desarrollo Internacional*, 7(2), 53-80.
- Neisser, U., Boodoo, G., Bouchard Jr, T. J., Boykin, A. W., Brody, N., Ceci, S. J., et al. (1996). Intelligence: Knowns and Unknowns. *American Psychologist*, 51(2), 77-101.
- Newstrom, J. W., y Davis, K. (1993). *Organizational Behavior. Human behavior at work*. Londres: McGraw-Hill.
- O'Connor, R. M., y Little, I. S. (2003). Revisiting the predictive validity of emotional intelligence: self-report versus ability-based measures. *Personality and Individual Differences*, 35(8), 1893-1902.
- Pérez, J. C. (2003). Adaptación y validación española del "Trait Emotional Intelligence Questionnaire" (TEIQue) en población universitaria. *Encuentros en Psicología Social*, 1(5), 278-283.
- Pérez, J. C., Petrides, K. V., y Furnham, A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. En R. Schulze y R. D. Roberts (Eds.), *International Handbook of Emotional Intelligence*. Cambridge, MA: Hogrefe & Huber.
- Petrides, K. V., y Furnham, A. (2004). *Technical manual of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue)*. London: University of London, Institute of Education.
- Petrides, K. V., y Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organization variables. *Journal of Applied Psychology* (36), 552-569.
- Ryback, D. (2005). *EQ. Trabajo con su Inteligencia Emocional*. Madrid: Editorial EDAF.
- Salovey, P., Detweiler-Bedell, B. T., Detweiler-Bedell, J. B., y Mayer, J. D. (2008). Emotional Intelligence. En M. Lewis, J. M. Haviland-Jones y L. Feldman Barrett (Eds.), *Handbook of Emotions* (pp. 533-547). New York: The Guilford Press.
- Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211
- Sánchez Cañizares, S. M., López-Guzmán Guzmán, T. J., y Millán Vázquez de la Torre, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, 20, 223-250.
- Sánchez M. P. (2008). Papel de los intangibles y el capital intelectual en la creación y difusión del conocimiento en las organizaciones. Situación actual y retos de futuro. *Arbor*, 184(732), 575-594.
- Sánchez, S. M., López-Guzmán, T. J., y Millán, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, 20, 223-250.
- Sener, E., Demirel, O., y Sarlak, K. (2009). The effect of the emotional intelligence on job satisfaction. *Stud Health Technol Inform*, 146, 710-711.
- Singh, M., y Woods, S. A. (2008). Predicting general well-being from emotional intelligence and three broad personality traits. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(3), 635-646.
- Slaski, M., y Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18(2), 63-68.

- Spielberger, C. (2004). *Encyclopedia of Applied Psychology*. San Diego, CA: Academic Press.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Warwick, J., y Nettelbeck, T. (2004). Emotional intelligence is...? *Personality and Individual Differences*, 37(5), 1091-1100.
- Wong, C. S., y Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Wu, W. K., Yu, T. L., y Song, J. W. (2008). A study on the effects of supervisors' technical skills and emotional intelligence on subordinates' job satisfaction. *International Journal of Psychology*, 43(3-4), 703-703.
- Yu, K. Y. T. (2009). Affective influences in person-environment fit theory: Exploring the role of affect as both cause and outcome of P-E fit. *J Appl Psychol*, 94(5), 1210-1226.
- Zhou, J., y George, J. M. (2003). Awakening employee creativity: The role of leader emotional intelligence. *Leadership Quarterly*, 14(4-5), 545-568.