

XVI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXXI Jornadas de Investigación. XX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. VI Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. VI Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2024.

Estudio de la relación entre la inteligencia emocional, actuación emocional y variables sociodemográficas en jóvenes argentinos.

Botero Rojas, Maria Camila y Delfino, Gisela Isabel.

Cita:

Botero Rojas, Maria Camila y Delfino, Gisela Isabel (2024). *Estudio de la relación entre la inteligencia emocional, actuación emocional y variables sociodemográficas en jóvenes argentinos. XVI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXXI Jornadas de Investigación. XX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. VI Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. VI Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-048/669>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/evo3/rDM>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

ESTUDIO DE LA RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, ACTUACIÓN EMOCIONAL Y VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS EN JÓVENES ARGENTINOS

Botero Rojas, Maria Camila; Delfino, Gisela Isabel

CONICET - Pontificia Universidad Católica Argentina. Buenos Aires, Argentina - Universidad Pontificia de Comillas. Madrid, España.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional, la actuación emocional en el trabajo y variables sociodemográficas en jóvenes argentinos. La muestra estuvo compuesta por 467 jóvenes que estudian y trabajan (edad promedio: 22.34 años, $DE = 2.82$). Utilizando dos escalas validadas en población argentina, se evaluaron las dimensiones de la inteligencia emocional (atención, claridad y reparación emocional) y la actuación emocional en el trabajo con una escala unidimensional. Se encontraron correlaciones positivas entre la actuación profunda con atención, claridad y reparación emocional, y una correlación negativa entre la actuación superficial y la claridad emocional. Las mujeres obtuvieron puntajes elevados en atención emocional. Los participantes con contratos más inestables obtuvieron puntajes más elevados en las dimensiones de actuación superficial y profunda. Los empleados con más tiempo de servicio en la organización (entre 1 y 5 años) mostraron una mayor actuación superficial, y aquellos que trabajan en una modalidad mixta (presencial y virtual) demostraron una mayor reparación emocional en comparación con quienes trabajan únicamente de manera virtual. Por último, las variables sociodemográficas y contextuales laborales no moderaron la relación entre la inteligencia emocional y la actuación emocional, con excepción del nivel económico, que influyó en la relación entre la reparación emocional y la actuación profunda.

Palabras clave

Inteligencia emocional - Actuación emocional - Variables sociodemográficas - Jóvenes argentinos

ABSTRACT

STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE, EMOTIONAL BEHAVIOR AND SOCIODEMOGRAPHIC VARIABLES IN YOUNG ARGENTINIANS

This study aimed to analyze the relationship between emotional intelligence, emotional performance at work, and sociodemographic variables in young Argentinians. The sample consisted of 467 young people who study and work (average age: 22.34 years, $SD = 2.82$). Using two scales validated in the Argentine

population, the dimensions of emotional intelligence (attention, clarity, and emotional repair) and emotional performance at work were evaluated with a unidimensional scale. Positive correlations were found between deep acting and attention, clarity, and emotional repair, and a negative correlation was found between surface acting and emotional clarity. Women scored higher in emotional attention. Participants with more unstable contracts scored higher in the dimensions of surface and deep acting. Employees with longer service time in the organization (between 1 and 5 years) showed higher surface acting, and those who work in a mixed modality (in-person and virtual) demonstrated higher emotional repair compared to those who work only virtually. Finally, sociodemographic and work contextual variables did not moderate the relationship between emotional intelligence and emotional performance, with exception of economic level, which influenced the relationship between emotional repair and deep acting.

Keywords

Emotional intelligence - Emotional performance - Sociodemographic variables - Young argentinians

Introducción

La capacidad de comprensión y motivación de las demás personas fue definida por Edward L. Thorndike en 1920 como la "inteligencia social". Posteriormente, David Wechsler destacó la importancia de considerar aspectos emocionales en los test de inteligencia en la década de 1940. Howard Gardner también contribuyó con su teoría de las inteligencias múltiples, incluyendo la inteligencia interpersonal. Sin embargo, fue Peter Salovey y John Mayer quienes en 1990 acuñaron el término "inteligencia emocional", definiéndola como la habilidad para reconocer, discriminar y utilizar las emociones propias y las de los demás para guiar los pensamientos y acciones.

La inteligencia emocional es fundamental para el desarrollo integral de los jóvenes que estudian y trabajan (Extremera et al., 2007; Palomera et al., 2006; Pena et al., 2012). Diversos estudios han encontrado que esta habilidad se relaciona positivamente con el bienestar psicológico, la autoestima y el rendi-

miento tanto académico como laboral en este grupo (Extremera et al., 2007; Pena et al., 2012). Por ejemplo, los jóvenes con mayor capacidad para comprender y gestionar sus emociones tienden a presentar mayores niveles de satisfacción personal y éxito en sus actividades (Palomera et al., 2006). Asimismo, la inteligencia emocional ha demostrado ser un predictor significativo del ajuste psicosocial y el rendimiento en diferentes contextos (Extremera et al., 2007).

En particular, la investigación muestra que la inteligencia emocional en jóvenes estudiantes les permite manejar mejor el estrés, mejorar sus relaciones interpersonales y trabajo en equipo, aumentar su autoconfianza, motivación y rendimiento académico, así como desarrollar empatía y habilidades de resolución de conflictos (Palomera et al., 2006; Pena et al., 2012). Estos hallazgos subrayan la relevancia de promover el desarrollo de la inteligencia emocional desde edades tempranas, no sólo en el ámbito educativo sino también en el laboral.

En el ámbito laboral, la inteligencia emocional es fundamental para que los jóvenes trabajadores puedan gestionar eficazmente el estrés, comunicarse de manera asertiva, establecer relaciones saludables, adaptarse a los cambios y desafíos, y trabajar de manera efectiva en equipo (Pena et al., 2012; Pertegal-Felices et al., 2011).

Algunos estudios han revelado que las mujeres jóvenes tienden a tener una mayor atención y reparación emocional en comparación con los hombres. Además, la práctica regular de actividad física se asocia positivamente con la inteligencia emocional en jóvenes (Extremera et al., 2007).

Estudios recientes han demostrado que los sujetos con habilidades emocionales más desarrolladas tienen una mayor capacidad para percibir y comprender las señales emocionales y utilizar esta información para regular su conducta (Costa et al., 2014; Karim & Weisz, 2011; Kim et al., 2012). Esto les facilita reinterpretar aspectos de la situación para revertir emociones negativas, y actualizar recuerdos que generen emociones auténticas (Costa et al., 2014; Karim & Weisz, 2011; Kim et al., 2012).

Metodología

Se utilizó una muestra no probabilística intencional compuesta por 467 participantes con edades comprendidas entre 18 y 30 años ($M = 22.34$; $DE = 2.82$), de los cuales el 36.6% ($n = 171$) fueron mujeres y el 63.4% ($n = 296$) fueron hombres. La mayoría de los participantes reportaron ser solteros (96.6%; $n = 450$), estar cursando estudios universitarios (91.4%; $n = 427$), y tener un nivel económico medio (56.1%; $n = 262$) o medio-alto (27.7%; $n = 134$). En cuanto a las variables contextuales laborales, la categoría predominante en la condición laboral fue relación de dependencia (56.1%; $n = 262$), seguida por trabajo por contrato (15.4%; $n = 72$). La antigüedad laboral mayormente se concentró en menos de un año de trabajo (53.3%; $n = 250$). Además, predominó la carga horaria part time (45.2%; $n = 211$) y la modalidad virtual/home office (89.4%; $n = 378$) (ver Tabla 1).

Instrumentos

Para evaluar la inteligencia emocional se utilizó la versión adaptada en contexto argentino del Trait Meta-Mood Scale (TMMS, Salovey et al., 1995) por Calero (2013). A través de 21 ítems mide la inteligencia emocional en tres dimensiones: atención emocional, claridad emocional, y reparación emocional. Estos ítems son respondidos en una escala Likert de 5 puntos. Se obtuvieron valores de fiabilidad muy altos en las dimensiones de Atención ($\alpha = .856$) y claridad emocional ($\alpha = .895$), y en reparación emocional se reportó un valor excelente ($\alpha = .913$). Para evaluar la actuación emocional en el trabajo se utilizó la escala desarrollada y validada por Salessi y Omar (2015), la cual mide a través de 7 ítems el desarrollo de estrategias de regulación emocional en el ámbito laboral. Esta escala evalúa dos dimensiones: actuación superficial y actuación profunda, en un continuo de respuesta de 5 puntos, donde 1 significa 'nunca' y 5 'siempre'. Se obtuvieron valores adecuados/moderados de fiabilidad ($\alpha = .635$ y $\alpha = .751$ respectivamente) en las dos dimensiones.

Procedimiento

Se recolectaron datos mediante SurveyMonkey, proporcionando un enlace al cuestionario. La muestra provino de diversas instituciones, y el tiempo medio para completar el cuestionario fue de 12 minutos. La participación fue voluntaria y anónima, con consentimiento informado previo. Se informó a los participantes sobre los propósitos de la investigación y que podían retirarse en cualquier momento, cumpliendo los lineamientos éticos del CONICET (Res. D N° 2857/06).

Análisis de datos

Se utilizaron estadísticas descriptivas para analizar las variables sociodemográficas. Se aplicó la prueba t de Student para comparar las diferencias según sexo y tipo de trabajo, y ANOVA de un factor para examinar las diferencias según variables contextuales laborales. Mediante análisis de regresión y pruebas de moderación, se exploró la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral, considerando las variables sociodemográficas como moderadoras. Cuando los grupos muestrales eran desiguales, se extrajo aleatoriamente una submuestra del grupo más grande para equilibrar el tamaño de los grupos comparados.

Tabla 1.
Datos sociodemográficos

	M	DE
Edad	22.34	2.82
Min	18	-
Max	30	-
	n	%
Sexo		
Mujeres	171	36.6
Hombres	296	63.4
Estado civil		
Casado	14	3
Divorciado	1	.2
Separado	2	.4
Soltero	450	96.4
Nivel económico		
Bajo	10	2.1
Medio-bajo	46	9.9
Medio	262	56.1
Medio alto	134	28.7
Alto	15	3.2
Tipo de trabajo		
Pasantía	39	8.4
Por contrato	72	15.4
Temporario	23	4.9
Relación de dependencia	262	56.1
Independiente	42	9
Freelance	15	3.2
Antigüedad laboral		
Menos de 1 año	250	53.5
Entre 1 y 5 años	170	36.4
Más de 5 años	47	10.1
Cantidad horaria		
Por horas	124	26.6
Part time	211	45.2
Full time	132	28.3
Lugar de trabajo		
100% presencial	45	10.6
100% virtual	378	89.4
Modalidad híbrida	109	23.3

Nota. n, número de casos; M, media; DE, desvío estándar; Max., máximo valor; Min, mínimo valor.

Resultados

Relación entre la inteligencia emocional, actuación emocional, nivel económico, cantidad de horas laborales y antigüedad laboral

Se hallaron correlaciones significativas entre la dimensión de la atención emocional y la actuación profunda ($r = 0.122$; $p = .008$), siendo positiva y directa de intensidad baja. La dimensión de claridad emocional se correlacionó de forma inversa con la actuación superficial ($r = -0.125$; $p = .007$) y de forma positiva con la actuación profunda ($r = 0.114$; $p = .014$); ambas correlaciones fueron de intensidad baja. Finalmente, la reparación emocional se correlacionó de forma positiva y directa, con una intensidad moderada, con la actuación profunda ($r = .417$; $p < .001$).

Estos resultados sugieren que a medida que una persona desarrolla una mayor capacidad para atender sus propios sentimientos y emociones de manera adecuada, también tiende a mostrar un esfuerzo genuino por experimentar y expresar las emociones requeridas en su trabajo. Además, conforme aumenta la habilidad para comprender y reconocer claramente sus estados emocionales, disminuye la tendencia a actuar de manera superficial, es decir, a expresar emociones que no reflejan genuinamente lo que sienten, con el objetivo de impresionar o cumplir con las expectativas de la organización. Asimismo, cuando se incrementa esta capacidad en la gestión de sus propios estados emocionales, también se observa un aumento en el esfuerzo genuino por experimentar y expresar las emociones necesarias para el desempeño laboral. Respecto a la reparación emocional, se encuentra que a medida que la persona mejora en la regulación adecuada de sus estados emocionales, también aumenta su inclinación por experimentar y expresar genuinamente las emociones requeridas por su puesto de trabajo (ver Tabla 2).

Tabla 2.
Correlaciones entre las dimensiones de la inteligencia emocional, la actuación emocional y variables contextuales.

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Atención emocional	--							
2. Claridad emocional	.517**	--						
3. Reparación emocional	.163**	.360**	--					
4. Actuación superficial	-.029	-.125**	-.016	--				
5. Actuación profunda	.122**	.114*	.417**	.201**	--			
6. Nivel económico	.082	-.001	.001	-.001	-.021	--		
7. Antigüedad laboral	-.065	0.56	.042	-.015	.013	-.075	--	
8. Cantidad de horas de trabajo	-.046	.055	.055	.010	-.002	.075	.279**	--

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

Tabla 3.

Diferencias en las dimensiones de inteligencia emocional y actuación profunda según antigüedad laboral

	Antigüedad laboral			F
	Menos de 1 año	Entre 1 y 5 años	Más de 5 años	
Inteligencia emocional				
Atención emocional	3.80 (.75)	3.77 (.76)	3.76 (.61)	$F(2, 138) = .035$; $p = .966$
Claridad emocional	3.44 (.78)	3.48 (.70)	3.70 (.54)	$F(2, 138) = 1.687$; $p = .189$
Reparación emocional	3.46 (.73)	3.51 (.63)	3.53 (.76)	$F(2, 138) = .122$; $p = .885$
Actuación emocional				
Actuación superficial	3.24 (.87)*	2.71 (.99)*	2.93 (.88)	$F(2, 138) = 3.956$; $p = .021$
Actuación profunda	3.45 (.82)	3.34 (.81)	3.50 (.70)	$F(2, 138) = .485$; $p = .617$

* Prueba post hoc utilizada de Scheffe.

Tabla 4.

Diferencias en las dimensiones de inteligencia emocional y actuación emocional según cantidad horaria.

	Carga horaria			F
	Por horas	Part time	Full time	
Inteligencia emocional				
Atención emocional	3.82 (.74)	3.88 (.71)	3.75 (.65)	$F(2, 369) = 1.057$; $p = .349$
Claridad emocional	3.50 (.76)	3.54 (.74)	3.64 (.71)	$F(2, 369) = 1.184$; $p = .307$
Reparación emocional	3.45 (.84)	3.43 (.78)	3.58 (.68)	$F(2, 369) = .1365$; $p = .257$
Actuación emocional				
Actuación superficial	3.84 (1.43)	2.95 (.94)	2.87 (.91)	$F(2, 367) = 282$; $p = .754$
Actuación profunda	3.53 (.90)	3.48 (.86)	3.50 (.79)	$F(2, 367) = .090$; $p = .914$

Diferencias en dimensiones de la inteligencia y actuación emocional según sexo

Al analizar si existían diferencias en las dimensiones de la inteligencia emocional según el sexo, se hallaron resultados estadísticamente significativos en la dimensión de atención emocional ($t(340) = 4.197$; $p < .001$; IC 95% [.15759 .43556] $d = .65$), reportando mayores puntuaciones las mujeres ($M = 4.04$; $DE = .63$) en comparación con los hombres ($M = 3.74$; $DE = .67$). Tanto en la dimensión de claridad emocional ($t(340) = 783$; $p = .434$; IC 95% [-.09725 .22591]) como en la dimensión de reparación emocional ($t(340) = -1.313$; $p = .190$; IC 95% [-.28384 .05661]) no se hallaron diferencias entre los grupos.

Tampoco se reportaron diferencias según el sexo en las dos dimensiones de la actuación emocional: Superficial ($t(338) = -.079$; $p = .937$; IC 95% [-.25378 .23418]) y profunda ($t(338) = -.134$; $p = .893$; IC 95% [-.18446 .16094]).

Diferencias según variables laborales contextuales

Al evaluar las diferencias según el tipo de contrato, en las dimensiones de la inteligencia emocional no se halló ninguna diferencia en los grupos comparados. Sin embargo, tanto en la actuación superficial ($t(380) = 2.105$; $p = .036$; IC 95% [.11440 .01590] $d = 1.11$) como en la actuación profunda ($t(380) = 2.120$; $p = .035$; IC 95% [.08643 .01330] $d = .844$) sí fue significativa la comparación entre los dos grupos, obteniendo mayores puntajes en cada dimensión evaluada los que tienen una modalidad/contrato laboral más inestable (actuación superficial $M = 3.05$; $DE = 1.24$. actuación profunda: $M = 3.57$; $DE = .80$) por encima de los que poseen un trabajo estable en relación de dependencia (actuación superficial $M = 2.81$; $DE = .97$. actuación profunda: $M = 3.39$; $DE = .88$).

Al comparar los grupos de antigüedad laboral, en la única dimensión en la que se observaron diferencias significativas fue

en la actuación superficial, siendo que las personas que han permanecido entre 1 y 5 años obtuvieron mejores puntuaciones ($M = 3.71$; $DE = .99$) que aquellos que llevan menos de 1 año en su puesto de trabajo ($M = 3.24$; $DE = .87$) (ver Tabla 3).

No se hallaron diferencias significativas en ninguna dimensión de inteligencia y actuación emocional según los grupos comparados de carga horaria (ver Tabla 4).

Se observó una diferencia significativa en la reparación emocional ($F(2,309) = 3.3373$; $p = .036$) entre las diferentes modalidades de trabajo. Los resultados mostraron que los trabajadores que realizan la modalidad mixta ($M = 3.58$; $DE = .74$) tienen una mayor reparación emocional en comparación con los que solo trabajan en la modalidad home office ($M = 3.29$; $DE = .81$) (ver Tabla 5).

Tabla 5.

Diferencias en las dimensiones de inteligencia emocional y actuación emocional según modalidad de trabajo.

	Modalidad de trabajo			F
	Presencial	Virtual/ Home Office	Híbrida	
Inteligencia emocional				
Atención emocional	3.82 (.68)	3.86 (.68)	3.79 (.70)	$F(2, 309) = .281$; $p = .755$
Claridad emocional	3.53 (.69)	3.42 (.89)	3.56 (.74)	$F(2, 309) = .830$; $p = .437$
Reparación emocional	3.45 (.80)	3.29 (.81)*	3.58 (.74)*	$F(2, 309) = 3.373$; $p = .036$
Actuación emocional				
Actuación superficial	2.92 (.93)	2.88 (1.06)	2.93 (.94)	$F(2, 308) = .073$; $p = .930$
Actuación profunda	3.46 (.85)	3.37 (.94)	3.49 (.75)	$F(2, 308) = .544$; $p = .581$

* Prueba post hoc utilizada de Scheffe.

Tabla 6.
Análisis de variables sociodemográficas como moderadoras entre la relación entre la satisfacción y dimensiones de rendimiento laboral.

VD	β	t
Actuación superficial	Sexo * Atención emocional	-0.033 $t = -.066; p = .948$
	Nivel económico * Atención emocional	.030 $t = .486; p = .627$
	Tipo de contrato * Atención emocional	-.020 $t = -.385; p = .701$
	Antigüedad laboral * Atención emocional	-.005 $t = -.093; p = .926$
	Cantidad horaria * Atención emocional	-.002 $t = -.037; p = .971$
	Modalidad de trabajo * Atención emocional	.005 $t = .091; p = .928$
Actuación profunda	Sexo * Atención emocional	-.014 $t = -.267; p = .789$
	Nivel económico * Atención emocional	-.012 $t = -.202; p = .840$
	Tipo de contrato * Atención emocional	-.074 $t = -1.419; p = .157$
	Antigüedad laboral * Atención emocional	.018 $t = .356; p = .722$
	Cantidad horaria * Atención emocional	.033 $t = .623; p = .533$
	Modalidad de trabajo * Atención emocional	-.003 $t = -.060; p = .952$
Actuación superficial	Sexo * Claridad emocional	-.140 $t = -1.775; p = .076$
	Nivel económico * Claridad emocional	-.004 $t = -.078; p = .938$
	Tipo de contrato * Claridad emocional	.006 $t = .088; p = .930$
	Antigüedad laboral * Claridad emocional	-.010 $t = -.177; p = .859$
	Cantidad horaria * Claridad emocional	.003 $t = .048; p = .962$
	Modalidad de trabajo * Claridad emocional	.033 $t = .561; p = .575$
Actuación profunda	Sexo * Claridad emocional	.170 $t = 2.167; p = .031$
	Nivel económico * Claridad emocional	-.031 $t = -.548; p = .584$
	Tipo de contrato * Claridad emocional	-.011 $t = -.171; p = .864$
	Antigüedad laboral * Claridad emocional	-.095 $t = -1.747; p = .081$
	Cantidad horaria * Claridad emocional	.022 $t = .400; p = .689$
	Modalidad de trabajo * Claridad emocional	.023 $t = .391; p = .696$
Actuación superficial	Sexo * Reparación emocional	.013 $t = .232; p = .817$
	Nivel económico * Reparación emocional	-.023 $t = -.410; p = .682$
	Tipo de contrato * Reparación emocional	-.008 $t = -.167; p = .868$
	Antigüedad laboral * Reparación emocional	-.026 $t = -.478; p = .633$
	Cantidad horaria * Reparación emocional	.023 $t = .394; p = .694$
	Modalidad de trabajo * Reparación emocional	.006 $t = .112; p = .911$
Actuación profunda	Sexo * Reparación emocional	.089 $t = 1.707; p = .088$
	Nivel económico * Reparación emocional	.190 $t = 3.556; p < .001$
	Tipo de contrato * Reparación emocional	.042 $t = .873; p = .383$
	Antigüedad laboral * Reparación emocional	.076 $t = 1.450; p = .148$
	Cantidad horaria * Reparación emocional	.037 $t = .676; p = .499$
	Modalidad de trabajo * Reparación emocional	-.003 $t = -.052; p = .958$

Nota: β : coeficientes estandarizados Beta.

Análisis del Efecto Moderador de las variables sociodemográficas y laborales contextuales entre inteligencia emocional y actuación emocional

Al explorar el efecto moderador de las variables sociodemográficas y contextuales laborales en la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la actuación emocional (superficial y profunda), no se obtuvieron los siguientes resultados estadísticamente significativos: atención emocional y actuación superficial (R^2 ajustado = 1.4%, $F(7, 457) = .117, p = .997$), y atención emocional y actuación profunda (R^2 ajustado = .5%, $F(7, 457) = 1.352, p = .224$). claridad emocional y actuación superficial (R^2 ajustado = .1%, $F(7, 457) = 1.089, p = .369$), y claridad emocional y actuación profunda (R^2 ajustado = .5%, $F(7, 457) = 1.350, p = .225$). reparación emocional y actuación superficial (R^2 ajustado = 1.2%, $F(7, 458) = .086, p = .998$).

La única relación que reportó significación estadística en el análisis de moderación fue entre la reparación emocional y la actuación profunda (R^2 ajustado = 8.7%, $F(7, 458) = 8.368, p < .001$). La significación estadística se debió a que la variable nivel económico de los participantes moderó significativamente esta relación. Esto significa que la relación entre la inteligencia emocional y la actuación emocional varía según el nivel económico de los participantes (ver Tabla 6).

Conclusiones

El estudio encontró que la inteligencia emocional influye en la actuación emocional en el trabajo. La atención emocional se relaciona con una actuación emocional profunda, crucial para la toma de decisiones y resolución de conflictos. La claridad emocional se asocia negativamente con la actuación emocional superficial y positivamente con la profunda, mejorando la comunicación y las relaciones. La capacidad de reparación emocional también se correlaciona positivamente con la actuación profunda, permitiendo actuar genuinamente. Estos resultados coinciden con los de Salessi y Omar (2015).

En cuanto a las diferencias individuales, los resultados muestran que las mujeres tienen una mayor atención emocional que los hombres. Según la teoría de la inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997), esta mayor atención emocional en las mujeres puede estar relacionada con diferencias de género en el procesamiento y expresión de las emociones. Estudios previos han encontrado que las mujeres tienden a tener una mayor capacidad para percibir, comprender y regular sus emociones en comparación con los hombres (Extremera y Fernández-Berrocal, 2003; Petrides y Furnham, 2000).

Al comparar los grupos según el tipo de contrato laboral, se encontró que los participantes con contratos más inestables obtienen puntajes más elevados en las dimensiones de actuación superficial y profunda. La teoría del trabajo emocional de Hochschild (1983) sugiere que los empleados con contratos más inestables pueden experimentar una mayor necesidad de regular sus emociones para cumplir con las demandas organizaciona-

les, lo que se refleja en mayores niveles de actuación emocional tanto superficial como profunda (Grandey, 2000).

Además, se observó que los empleados con más tiempo de servicio en la organización (entre 1 y 5 años) tienen una mayor actuación superficial. Esto sugiere que la inestabilidad emocional y la necesidad de regular las expresiones emocionales pueden ser más comunes en este grupo. La mayor actuación emocional superficial en empleados con más tiempo de servicio puede deberse a la acumulación de estrés y la necesidad de adaptarse a cambios constantes en el lugar de trabajo. Estudios previos han encontrado que la antigüedad en el puesto de trabajo se relaciona con mayores niveles de agotamiento emocional y actuación emocional superficial (Brotheridge & Grandey, 2002).

Otro hallazgo relevante es que los empleados que trabajan en modalidad mixta (presencial y virtual) tienen una mayor reparación emocional en comparación con aquellos que solo trabajan virtualmente. Esto indica que la combinación de trabajo presencial y virtual puede favorecer la capacidad de los empleados para regular y reparar sus emociones de manera más efectiva. Finalmente, las variables sociodemográficas y contextuales laborales no moderaron la relación entre la inteligencia emocional y la actuación emocional, con la excepción del nivel económico, que influye en la relación entre la reparación emocional y la actuación profunda. Esto sugiere que la capacidad para gestionar y resolver conflictos emocionales puede variar según el nivel económico de los empleados. Este hallazgo está en consonancia con el modelo de Mayer y Salovey (1997), que postula que las habilidades emocionales, como la conciencia emocional y la regulación emocional, son capacidades psicológicas fundamentales que se desarrollan con el tiempo y no están necesariamente influenciadas por características demográficas.

BIBLIOGRAFÍA

- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Calero, A. (2013). Versión argentina del TMMS para adolescentes: una medida de la inteligencia emocional percibida. *Cuadernos de Neuropsicología/Panamerican Journal of Neuropsychology*, 7(1), 104-117.
- Costa, A., Faria, L., & Pereira, A. S. (2014). Impacto de la educación emocional en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 66, 65-82.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*, 332, 97-116.
- Extremera, N., Durán, A., & Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, 342, 239-256.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Karim, J., & Weisz, R. (2011). Emotional intelligence as a moderator of affective responses to social comparisons at work. *Personality and Individual Differences*, 51(8), 946-951.
- Kim, S., Thibodeau, R., & Jorgensen, R. S. (2012). Shame, guilt, and depressive symptoms: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 138(1), 68-96.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). Basic Books.
- Palomera, R., Gil-Olarte, P., & Brackett, M. A. (2006). ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa. *Revista de Educación*, 341, 687-703.
- Pena, M., & Extremera, N. (2012). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de Primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de Educación*, 359, 604-627.
- Portegal-Felices, M. L., Castejón-Costa, J. L., & Martínez, M. Á. (2011). Competencias socioemocionales en el desarrollo profesional del maestro. *Educación XX1*, 14(2), 237-260.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). Gender differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence. *Sex Roles*, 42(5-6), 449-461.
- Salessi, S., & Omar, A. (2015). Desarrollo y validación de una escala para medir actuación emocional en el trabajo. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 41(1), 66-79.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure & health* (pp. 125-151). American Psychological Association.