

Percepción de estudiantes universitarios respecto al bienestar subjetivo, la inteligencia emocional y el optimismo

Perception of University Students Regarding Subjective Well-Being, Emotional Intelligence and Optimism

Percepção de universitários sobre bem-estar subjetivo, inteligência emocional e otimismo

Recibido: 30/12/2020
Evaluado: 2/03/2021

Angelica Vera Sagredo
Juan Molina Farfán
Laura Jiménez Pérez
Pilar Jara Coatt
Jaime Constenla Núñez
Susana Poblete Correa

Resumen

En el presente artículo se abordaron distintos factores socioemocionales y su relación con los Afectos Positivos (AP) y Afectos Negativos (AN) de estudiantes de dos universidades (N = 587) de la región del Biobío, Chile. A partir de una metodología cuantitativa, se examinaron diferencias y relaciones de variables como la inteligencia emocional, la satisfacción de vida, el optimismo y los afectos. Con el propósito de cuantificar las diferencias y relaciones entre las distintas variables examinadas, se procedió a realizar análisis comparativos de diferencias a través de la prueba *t*, el ANOVA y las correlaciones mediante el coeficiente de Pearson. Además, se realizaron modelos de regresión múltiple con el método de pasos sucesivos o *step wise* para predecir los afectos de los estudiantes respecto a las distintas variables analizadas. Los principales resultados darían cuenta de que las mujeres presentan mayores puntuaciones en afectos negativos y los hombres en características pesimistas. Además, se evidenciaría una relación significativa entre la inteligencia emocional, el optimismo de las mujeres y los afectos positivos, y en los hombres, se agregaría la satisfacción de vida.

Abstract

In this article, different social-emotional factors and their relationship with Positive Affect (AP) and Negative Affect (AN) of students from two universities (N = 587) in the Biobio region, Chile, were discussed. Using a quantitative methodology, differences and relationships of variables such as emotional intelligence, life satisfaction, optimism and Affect were examined. In order to quantify the differences and relationships between the various variables examined, comparative analyses of differences were carried out using the *t* test, ANOVA and the correlations using the Pearson coefficient. In addition, multiple regression models were carried out with the method of successive steps or step wise to predict the students' Affect with respect to the different variables analyzed. The main results would show that women have higher scores in Negative Affect and men in pessimistic characteristics. In addition, a significant relationship would be evidenced between emotional intelligence, women's optimism and Positive Affect, and in men, life satisfaction would be added.

Resumo

Neste artigo, foram discutidos diferentes fatores sócio-emocionais e sua relação com o Afeto Positivo (AP) e Afeto Negativo (AN) dos estudantes de duas universidades (N = 587) da região de Biobio, no Chile. Usando uma metodologia quantitativa, foram examinadas diferenças e relações de variáveis como inteligência emocional, satisfação de vida, otimismo e Afeto. A fim de quantificar as diferenças e relações entre as diversas variáveis examinadas, foram realizadas análises comparativas das diferenças utilizando o teste t, ANOVA e as correlações utilizando o coeficiente de Pearson. Além disso, foram realizados modelos de regressão múltipla com o método de passos sucessivos ou *step wise* para prever o Afeto dos estudantes em relação às diferentes variáveis analisadas. Os principais resultados mostrariam que as mulheres têm pontuações mais altas no Afeto Negativo e os homens em características pessimistas. Ademais, uma relação significativa seria evidenciada entre inteligência emocional, otimismo feminino e Afeto Positivo, e nos homens, a satisfação com a vida seria adicionada.

Palabras clave

inteligencia emocional, satisfacción de vida, optimismo, afectos positivos, afectos negativos

Keywords

emotional intelligence, life satisfaction, optimism, positive affect, negative affect

Palavras-chave

inteligência emocional, satisfação com a vida, otimismo, afeto positivo, afeto negativo

Introducción

Bienestar subjetivo

Afectos positivos y afectos negativos

Respecto a los afectos positivos (AP) y los afectos negativos (AN) se advierte que una de las mayores dificultades radica en que la investigación clásica sobre la estructura de los afectos no ha presentado conclusiones claras (Alcalá et al., 2006). Los AP representan la dimensión de emocionalidad placentera, manifestada a través de la motivación, la energía y el sentimiento de dominio y logro o éxito. En ese sentido, las personas con alto AP experimentan sentimientos de satisfacción, gusto, entusiasmo, energía, amistad, unión, afirmación y confianza. En cambio, el AN representa la dimensión de emocionalidad displacentera y el malestar que se manifiesta a través de los miedos, las inhibiciones, las inseguridades, la frustración y el fracaso. En este caso, las personas con alto AN suelen experimentar desinterés, aburrimiento, tristeza, culpa, angustia, vergüenza y envidia (Watson & Tellegen, 1985). Emmons y Diener (1985) señalan que los afectos, tanto positivos como negativos, son evaluaciones personales de los estados de humor y de emociones.

Algunas investigaciones han podido evidenciar que los AP son una medida protectora del rechazo escolar (González et al., 2018). También se ha reportado que existen diferencias entre los afectos respecto a variables como el sexo, la edad y la escolaridad (Vera et al., 2010). En el caso del sexo, la evidencia indica que las mujeres presentan mayores AN que los hombres (Cazalla-Luna & Molero, 2018). Por su parte, Osti y Porto (2015) dan cuenta de que las personas jóvenes revelan mayor frecuencia de AP, mientras que las de más edad presentan promedios menores. Esa diferencia se puede explicar mediante la psicología positiva, por el hecho de que los afectos se construyen y apoyan en las emociones, experiencias de vida y expectativas de los individuos.

Satisfacción de vida

La satisfacción de vida ha sido definida como “el grado en que una persona evalúa la calidad global de su vida en conjunto y de forma positiva. En otras palabras, cuánto le gusta a una persona la vida que lleva” (Veenhoven, 1994, p. 90). El punto anterior se refiere a la evaluación global sobre la calidad de vida que tiene una persona de acuerdo con sus propios criterios. Es decir, esta valoración se puede calcular como la suma de la satisfacción en dominios específicos como la salud, la familia, el trabajo, las amistades, el tiempo libre, etcétera (Padrós et al., 2015). Para Glaesmer et al. (2011) la satisfacción de vida se entiende como un proceso cognitivo que involucra un juicio global parcialmente perdurable en el tiempo, dependiendo del contexto, ya que un sujeto valorará la satisfacción de vida considerando los estándares de su condición actual de vida y de carácter personal debido a que involucra sus características en relación con sus sesgos cognitivos y a su estado de ánimo.

La investigación en la calidad de vida se ha conceptualizado desde dos perspectivas. La primera, corresponde a la perspectiva objetiva, que se centra en las condiciones externas que contribuyen a la calidad de vida de un sujeto, como los niveles de ingresos, la calidad de la vivienda, las redes de amistad y el acceso a servicios de salud, entre otros. En cambio, la segunda, correspondiente a las circunstancias subjetivas, involucra los juicios internos del individuo con sus condiciones de vida, es decir, la satisfacción con los amigos, las experiencias escolares y familiares. En tal sentido, se puede entender que las circunstancias objetivas de la vida son importantes en la valoración que la persona realiza; sin embargo, las evaluaciones subjetivas de sus experiencias serían aún más cruciales (Valois et al., 2004).

Durante los últimos años, distintos estudios se han centrado en indagar respecto a la satisfacción de vida que tiene una persona. Entre estas investigaciones, podemos mencionar los hallazgos de Gavín-Chocano y Moreno (2020), que dan cuenta de que la satisfacción de vida, específicamente los criterios subjetivos, se correlacionan directamente con la inteligencia emocional. Del mismo modo, los autores señalan que no hay diferencias significativas

relacionadas con el género en cuanto a la satisfacción de vida; sin embargo, los hombres muestran mayores niveles de satisfacción que las mujeres. Por otra parte, Castellanos et al. (2020), en un estudio en el contexto chileno, identificaron altos niveles de satisfacción de vida entre jóvenes de educación secundaria de diversos niveles socioeconómicos, lo que indica que esta última variable no influye en la percepción de los jóvenes respecto a la evaluación de satisfacción que ellos tienen.

Leria-Dulčić y Salgado-Roa (2019) reportaron que existen variables predictoras respecto a la satisfacción. Entre ellas se encuentran aquellas relacionadas con la escuela y con los amigos, dando cuenta de la relevancia del contexto escolar, especialmente en lo que se refiere a los pares. En la misma línea, Miranda et al. (2019) señalan que en el contexto educativo la satisfacción de vida se vería influenciada negativamente por episodios de violencia y victimización, es decir, los niveles de satisfacción de vida pueden disminuir significativamente cuando una persona se enfrenta a una situación violenta. Asimismo, la investigación realizada por Marrero et al. (2014) con estudiantes universitarios destaca que el género guardaría relación con algunos indicadores de bienestar, siendo las mujeres las que presentan mayor satisfacción con la vida.

Inteligencia emocional

Los primeros indicios del constructo de inteligencia emocional (IE) fueron desarrollados por Salovey y Mayer (1990). Para estos autores la IE consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos. Cinco años después, Goleman publicó el libro *Inteligencia emocional* (1995), en el cual señalaba la necesidad de considerar la inteligencia humana más allá de los aspectos cognitivos e intelectuales. Según este autor existen habilidades más importantes que la inteligencia académica para alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social. Diversos estudios sobre la IE señalan que los estudiantes emocionalmente inteligentes poseen mejores niveles de ajuste psicológico y bienestar emocional, y cuentan con mayor calidad y cantidad de redes interpersonales y apoyo social.

Además, son los menos propensos a tener comportamientos disruptivos y tienen mejor rendimiento académico (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004). De hecho, los estudiantes con buenos niveles de IE mejoran su autopercepción, la toma de decisiones, la autoexpresión, el manejo del estrés, la comprensión emocional, la gestión de la emoción y toleran de mejor forma la frustración (Bermúdez et al., 2003; Gilar-Corbi et al., 2019).

Otros estudios en esta línea señalan que al menos una de las variables de la IE, específicamente la atención emocional, al parecer incide en el rendimiento académico de los estudiantes (Antonio-Agirre et al., 2019); además, se indica que las mujeres tienen mayores niveles de ajuste emocional (Delgado-Gómez et al., 2019; Fierro-Suero et al., 2019). Sin embargo, los estudios de Cazalla-Luna y Molero (2018) no encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres. Otra cuestión a la que han atendido varios investigadores es la relacionada con el apoyo familiar de los estudiantes, que influye en la claridad emocional y la reparación emocional, siendo en este caso la familia la principal fuente o referente de vinculación emocional (Fernández-Lasarte et al., 2019).

Por otra parte, estudios recientes de Mérida-López y Extremera (2019) dejan entrever que los estudiantes universitarios con bajos niveles de IE informan mayor intención de abandono de la enseñanza que sus compañeros. Desde esta perspectiva, se espera profundizar en estudios similares para conocer en qué forma esta variable repercutiría en la educación de los universitarios (Fernández-Berrocal & Extremera, 2005), especialmente cuando hablamos de una variable reciente en los aspectos académicos de los estudiantes.

Optimismo

Dentro de la psicología positiva el optimismo destaca como una de las variables más representativas, en las cuales se enfatizan tres enfoques. El primero corresponde a una perspectiva disposicional que se define como una tendencia personal a evaluar de forma positiva la ocurrencia de eventos futuros (Carver et al., 2010). El segundo enfoque se relaciona con el concepto de esperanza, de

tal manera que la persona cree en objetivos concretos a alcanzar tras el análisis de una situación (Snyder et al., 2005). Finalmente, en el tercer enfoque, se asume como un estilo explicativo que implica una atribución causal, interna o externa, de diferentes eventos percibidos por una persona de manera habitual (Peterson & Seligman, 1984). Algunas investigaciones sugieren que el optimismo mostraría afectos positivos en diferentes contextos como el económico y el educativo, lo cual constituye una variable relevante a la hora de diseñar intervenciones de mejoras (Xanthopoulou et al., 2013).

Peterson y Seligman (1984) definen el estilo explicativo optimista como un conjunto más o menos estable de expectativas positivas generalizadas a cerca de la probabilidad de la ocurrencia de eventos positivos. Algunos estudios indican que esta variable puede estar directamente asociada a la motivación, la salud y las estrategias de afrontamiento del estrés. Con respecto a la motivación, se ha reportado que las personas optimistas se esfuerzan más en sus acciones para cumplir con sus metas. Del mismo modo, los niveles altos de optimismo se relacionarían positivamente con indicadores de salud física y mental de las personas. Asimismo, existe una relación entre el optimismo y las estrategias de afrontamiento que permiten a la persona ser más activa y efectiva ante distintas dificultades que se le presentan (Schou et al., 2005; Vera-Villarreal et al., 2012). Estudios recientes, como los de Vizoso (2019) y Cazalla-Luna y Molero (2016) señalan la existencia de diferencias significativas determinadas por el género, y según sus hallazgos, los hombres serían más optimistas que las mujeres. Además, reportan que las personas optimistas presentan mayores niveles resiliencia. Por su parte, Fernández-Sogorb et al. (2019) mencionan que los estudiantes con alto rechazo escolar presentan puntuaciones significativamente inferiores en optimismo y significativamente superiores en pesimismo respecto a las de sus iguales con bajo rechazo escolar. Por otra parte, según los estudios de Marrero et al. (2014) el optimismo estaría asociado a todos los indicadores de bienestar subjetivo, especialmente a la felicidad y a emociones positivas. Además, se advierte que las mujeres manifestarían mayor optimismo que los hombres.

Considerando los antecedentes expuestos, este estudio aborda los siguientes objetivos de investigación: 1) Conocer las diferencias del bienestar subjetivo, la inteligencia emocional y el optimismo respecto al género, nivel educativo y edad de estudiantes universitarios. 2) Identificar correlaciones significativas entre todas las dimensiones examinadas y las variables sociodemográfica de los estudiantes de educación superior. 3) Determinar un modelo predictivo de las variables que podrían influir en los afectos positivos y en los afectos negativos de los estudiantes universitarios, según las características propias de su género.

Método

Muestra

En el estudio participaron 587 estudiantes de educación superior de dos universidades de la región del Biobío, Chile; 400 (68 %) de género femenino y 187 (32 %) de género masculino; con edades entre los 17 años y los 25 años ($M = 20,48$; $DE = 2,988$). En cuanto al nivel educativo, la distribución de la muestra fue la siguiente: primer año: 58,3 %; segundo año: 17 %; tercer año: 10,9 %; cuarto año: 11,1 %; quinto año: 2,2 %, y sexto año: 0,5 %.

Instrumentos

Para cumplir con los objetivos de la investigación se consideraron cuatro escalas y datos sociodemográficos relativos al género, la edad, la carrera y el nivel académico en el que se encontraban los estudiantes universitarios. Los instrumentos utilizados fueron los siguientes que se describen a continuación.

Traite Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24). Es una escala de autoinforme de los autores Salovey et al. (1995) que mide la inteligencia emocional. Para este estudio se trabajó con la versión en español de los autores Fernández-Berrocal et al. (1998). El instrumento, presentado en la modalidad de escala Likert que va desde Nada de acuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5), cuenta con 24 ítems, agrupados en tres dimensiones. La primera, denominada Atención emocional, posee 8 reactivos, del tipo «Presto mucha atención a los sentimientos». La segunda, denominada Claridad

emocional, cuenta con 8 reactivos, del tipo «Frecuentemente puedo definir mis sentimientos». La tercera, denominada Reparación de las emociones, cuenta con 8 reactivos del tipo «Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo». El índice de confiabilidad de esta versión resultó apropiado con un alfa de Cronbach de 0,939 (Hu & Bentler, 1999).

Positive and Negative Affect Schedule (PANAS). Es una escala que mide los afectos positivos y negativos para niños y adolescentes. La versión original fue creada por Watson et al. (1988). Para este estudio, se trabajó con la versión en español de Sandín (2003). Está conformada por 20 ítems que permiten evaluar el Afecto positivo (AP) y el Afecto negativo (EN) en adultos; diez de los ítems corresponden AP, con afirmaciones como «Soy una persona animada, suelo emocionarme», y los otros diez corresponden a AN, con afirmaciones como «Me siento nervioso». La medición se realizó a través de categorías graduadas, del tipo escala Likert, que considera las siguientes opciones de respuesta: nunca (1), a veces (2), siempre (3). Las estimaciones de la consistencia interna varían de 0,86 a 0,90 para la escala del AP; y de 0,84 a 0,87 para la escala de AN (Watson et al., 1988). En este estudio, el índice de confiabilidad resultó apropiado, con un alfa de Cronbach de 0,762.

Satisfaction with Life Scale (SWLS). Este instrumento mide la satisfacción de vida y fue desarrollado por Diener et al. (1985). Para este estudio, se consideró una versión en español (Galiana et al., 2015). Este instrumento es un breve cuestionario que mide la satisfacción de vida. Está compuesto por 5 ítems perteneciente a un factor. El instrumento, del tipo escala Likert, va desde Muy en desacuerdo (1) hasta Muy de acuerdo (5). En él se consulta sobre las siguientes afirmaciones: 1) «La mayoría de los aspectos de mi vida son como yo quiero que sea»; 2) «Las circunstancias de mi vida son muy buenas»; 3) «Estoy satisfecho con mi vida»; 4) «Hasta ahora he conseguido en vida las cosas que considero importantes»; 5) «Si pudiera vivir mi vida otra vez no cambiaría casi nada». El índice de confiabilidad de esta versión resultó apropiado, con un alfa de Cronbach de 0,875.

Life orientation test (LOT-R). Este instrumento, creado por Scheier y Carver (1985), es un cuestionario que mide el optimismo. Para este estudio se trabajó con la versión en castellano de Otero et al. (1998). La prueba consta de diez ítems: tres afirmaciones sobre el optimismo (ítems 1, 4 y 10), tres sobre el pesimismo (ítems 3, 7 y 9) y cuatro ítems distractores (ítems 2, 5, 6 y 8), cuyos resultados no fueron analizados. Los sujetos responden en cada afirmación indicando su nivel de acuerdo en una escala de tipo Likert de cinco puntos que va desde Muy en desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5). El modelo de dos factores tiene un buen ajuste ($\chi^2 = 28,83$, RMSEA = 0,03; CFI = 0,98). En cada dimensión se encontró un alfa de 0,73 y 0,85. Para esta versión, el índice de confiabilidad resultó apropiado con un alfa de Cronbach de 0,761.

Procedimientos y análisis de datos

El procedimiento para tomar los datos de las escalas se realizó de forma masiva y *online*, al conjunto de estudiantes de educación superior de la muestra. Las escalas se aplicaron respetando la estructura de los test a través del formulario Google Docs, con un tiempo aproximado de respuesta de 30 minutos. Antes de comenzar con la aplicación, se les explicó a los estudiantes el objetivo de investigación y se les informó que sus respuestas serían anónimas y su participación voluntaria.

Con la finalidad de evidenciar posibles diferencias entre las dimensiones examinadas respecto al género, el nivel educativo y la edad, se realizó un análisis comparativo de las medias alcanzadas en cada uno de los ítems del cuestionario y se evaluó si ellas diferían significativamente. Estos resultados fueron evidenciados mediante pruebas de hipótesis sobre diferencias entre grupos (test *t* de medidas independientes y ANOVA). Para establecer posibles relaciones entre las dimensiones, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Finalmente, y con el propósito de evaluar un modelo predictivo de las variables que podrían influir en los AP y AN de los estudiantes se llevó a cabo un análisis de regresión múltiple, con el método de pasos sucesivos o *step wise*, tanto para la muestra de estudiantes en general como por género. Antes de realizar los análisis, se comprobaron los supuestos de

normalidad (prueba de Kolmogórov-Smirnov), homogeneidad (prueba de Levene) e independencia. Todos estos análisis fueron elaborados por medio del paquete estadístico SPSS v. 22.

Resultados

Diferencias entre género, nivel educativo y edad de los estudiantes universitarios respecto a las variables examinadas

Al comparar las distintas variables, se puede observar que existen diferencias estadísticamente significativas respecto al género de los estudiantes en las dimensiones pesimismo, afectos negativos y reparación emocional. Las mujeres son las que presentan mayores puntuaciones y diferencias en afectos negativos. En cambio, los hombres muestran las puntuaciones más altas en pesimismo y reparación emocional (tabla 1).

Tabla 1. Medias (desviación típica) y comparaciones de estudiantes según el género respecto a las variables examinadas (prueba t y tamaño del efecto)

	Dimensiones	Mujeres		Hombres		t	d
		M	DE	M	DE		
TMMS-24	Atención emocional	27,40	7,502	26,93	7,176	0,742	0,064
	Claridad emocional	25,92	7,723	26,94	7,641	1,497	0,132
	Reparación emocional	26,92	7,625	28,26	7,812	1,971*	0,173
PANAS	Afectos positivos	24,09	3,631	24,10	3,600	0,052	0,002
	Afectos negativos	19,42	3,428	18,13	3,507	4,213**	0,372
SWLS	Satisfacción de vida	17,08	4,823	17,42	4,197	0,834	0,075
LOT-R	Optimismo	10,88	2,710	11,14	2,491	1,096	0,099
	Pesimismo	8,35	2,117	8,94	2,141	3,141**	0,277

** La diferencia es significativa a nivel 0,01

* La diferencia es significativa a nivel 0,05

Respecto a la edad y el nivel educativo de los estudiantes no se observaron diferencias estadísticamente significativas en ninguna de las dimensiones examinadas.

Correlación entre las distintas dimensiones analizadas respecto a las variables sociodemográficas

Para revisar posibles correlaciones entre las variables de los instrumentos utilizados y variables sociodemográficas se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (ver tabla 2). Los resultados dan cuenta de correlaciones positivas y significativas entre la edad y la claridad emocional ($r = 0.108, p < 0.001$) y entre el género y el pesimismo ($r = 0.129, p < 0.001$). También se evidenció una correlación significativa, pero inversa entre el género y los afectos negativos ($r = -0.172, p < .001$). Del mismo modo, no se evidenciaron relaciones significativas entre la atención emocional y variables como el género, edad y nivel educativo.

Tabla 2. Correlaciones de Pearson de las variables examinadas

SV	Opt.	Pes.	AP	AN	AE	CE	RE	G	E	NE
SV	1	0,492**	0,402**	-0,271**	0,137**	0,306**	0,388**	0,034	-0,056	-0,079
Opt		1	0,572**	-0,406**	0,194**	0,392**	0,606**	0,045	0,022	-0,049
Pes			1	0,242**	-0,144**	-0,183**	-,284**	0,129**	-0,039	-0,001
AP				1	0,280**	,501**	0,634**	0,002	0,074	-0,004
AN					1	0,046	-0,460**	-0,172**	-0,074	0,027
AE						1	0,347**	-0,030	0,035	0,007
CE							1	0,624**	0,108**	-0,010
RE								1	1	1

Nota. SV: Satisfacción de vida; Opt.: Optimismo; Pes: Pesimismo; AP: Afectos positivos; AN: Afectos negativos; AE: Afectos emocionales; CE: Claridad emocional; RE: Reparación emocional; G: Género; E: Edad; NE: Nivel educativo. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Modelo de regresión lineal múltiple por pasos

Finalmente, se realizó un análisis de regresión lineal por pasos, previo análisis de las variables incorporadas al modelo. Las variables con mayor peso de correlación en torno a .25 o superiores se incorporaron al modelo como variables predictoras (ver tabla 3).

Tabla 3. Modelo de regresión lineal múltiple por pasos para afectos positivos en las mujeres

Modelo	R	R ²	R ² corregida	Estadísticos de cambio				Durbin Watson
				Error típ. estimación	Cambio en R ²	Cambio en F	Sig. Cambio en F	
1	0,651a	0,424	0,422	2,760	0,424	292,572	0,000	2,028
2	0,698b	0,487	0,484	2,608	0,063	48,607	0,000	
3	0,711c	0,505	0,501	2,564	0,018	14,772	0,000	
4	0,721d	0,520	0,515	2,528	0,015	12,231	0,001	

Nota. a. Predictores: (Constante), Reparación emocional. b. (Constante), Reparación emocional, Optimismo. c. (Constante), Reparación emocional, Optimismo, Claridad emocional. d. (Constante), Reparación emocional, Optimismo, Claridad emocional, Afectos negativos. e. Variable dependiente: Afectos positivos.

Para examinar la validez del modelo, se analizó la independencia de los residuos. El estadístico *D* de Durbin-Watson obtuvo un valor $D = 2,028$, confirmando la ausencia de autocorrelación positiva (valores cercanos a 0) y negativa (valores cercanos a 4). Desde el análisis de regresión, surgieron cuatro modelos, para este último modelo, el coeficiente de correlación múltiple fue $R = 0,721$ y el coeficiente de determinación corregido, $R^2 = 0,520$, por lo tanto, el 52 % de la varianza de los afectos positivos en las mujeres es explicada por cuatro variables, cuyos pesos fueron los siguientes: reparación emocional ($\beta = 0,151$), optimismo ($\beta = 0,366$), claridad emocional ($\beta = 0,075$) y afectos negativos ($\beta = -0,151$). Los análisis observados darían cuenta de que el optimismo es el predictor de mayor peso relativo entre las cuatro variables incorporadas al modelo como variables predictoras de los afectos positivos.

Tabla 4. Modelo de regresión lineal múltiple por pasos para afectos negativos en las mujeres

Modelo	R	R ²	R ² Corregida	Estadísticos de cambio				Durbin Watson
				Error típ. estimación	Cambio en R ²	Cambio en F	Sig. Cambio en F	
1	0,472a	0,222	0,221	3,027	0,222	113,874	0,000	2,071
2	0,518b	0,269	0,265	2,939	0,046	25,149	0,000	
3	0,548c	0,301	0,295	2,878	0,032	17,975	0,000	
4	0,571d	0,326	0,320	2,828	0,026	15,191	0,000	
5	0,584e	0,341	0,333	2,801	0,015	8,707	0,003	
6	0,594f	0,353	0,343	2,779	0,012	7,251	0,007	

Nota. a. Predictores: (Constante), Afectos positivos. b. (Constante), Afectos positivos, reparación emocional. c. (Constante), Afectos positivos, reparación emocional, atención emocional. d. (Constante), Afectos positivos, reparación emocional, atención emocional, pesimismo. e. (Constante), Afectos positivos, reparación emocional, atención emocional, pesimismo, claridad emocional. f. (Constante), Afectos positivos, reparación emocional, atención emocional, pesimismo, claridad emocional, optimismo. g. Variable dependiente: Afectos negativos.

Desde el análisis de regresión surgieron seis modelos que explican los afectos negativos de las mujeres. El coeficiente de correlación múltiple fue $R = 0,594$ y el coeficiente de determinación corregido $R^2 = 0,353$, por lo tanto, el 35,3 % de la varianza de los afectos negativos es explicada por seis variables, cuyos pesos fueron los siguientes: afectos positivos ($\beta = -0,182$), reparación emocional ($\beta = -0,077$), atención emocional ($\beta = -0,112$), pesimismo ($\beta = -0,247$), claridad emocional ($\beta = -0,077$) y optimismo ($\beta = -0,189$). El estadístico D de Durbin-Watson obtuvo un valor $D = 2,071$.

Tabla 5. Modelo de regresión lineal múltiple por pasos para afectos positivos en hombres

Modelo	R	R ²	R ² Corregida	Estadísticos de cambio				Durbin Watson
				Error típ. estimación	Cambio en R ²	Cambio en F	Sig. Cambio en F	
1	0,603 ^a	0,364	0,361	2,879	0,364	105,856	0,000	1,991
2	0,658 ^b	0,433	0,426	2,727	0,069	22,280	0,000	
3	0,672 ^c	0,451	0,442	2,688	0,019	6,280	0,013	
4	0,686 ^d	0,471	0,459	2,647	0,020	6,748	0,010	
5	0,697 ^e	0,485	0,471	2,619	0,014	4,975	0,027	

Nota. a. Predictores: (Constante), reparación emocional. b. (Constante), reparación emocional, satisfacción de vida. c. (Constante), reparación emocional, satisfacción de vida, pesimismo. d. (Constante), reparación emocional, satisfacción de vida, pesimismo, optimismo. e. (Constante), reparación emocional, satisfacción de vida, pesimismo, optimismo, claridad emocional. f. Variable dependiente: Afectos Positivos.

Respecto a los resultados del análisis de regresión para los hombres surgieron cinco modelos que explican los afectos positivos. El coeficiente de correlación múltiple fue $R = 0,697$ y el coeficiente de determinación corregido $R^2 = 0,485$, por lo tanto, el 48,5 % de la varianza de los afectos positivos se explica por cinco variables y sus pesos fueron los siguientes: reparación emocional ($\beta = 0,140$), satisfacción de vida ($\beta = 0,184$), pesimismo ($\beta = -0,251$), optimismo ($\beta = 0,264$) y claridad emocional ($\beta = 0,073$). El estadístico D de Durbin-Watson obtuvo un valor $D = 1,991$.

Tabla 6. Modelo de regresión lineal múltiple por pasos para afectos negativos en hombres

Modelo	R	R ²	R ² Corregida	Estadísticos de cambio				Durbin Watson
				Error típ. estimación	Cambio en R ²	Cambio en F	Sig. Cambio en F	
1	0,423a	0,179	0,174	3,187	0,179	40,262	0,000	2,011
2	0,546b	0,298	0,290	2,955	0,119	31,229	0,000	
3	0,606c	0,368	0,357	2,812	0,070	20,180	0,000	

Nota. a. Predictores: (Constante), reparación emocional. b. (Constante), reparación emocional, atención emocional. c. (Constante), reparación emocional, atención emocional, claridad emocional. d. Variable dependiente: Afectos negativos.

El estadístico *D* de Durbin-Watson obtuvo un valor $D = 2,011$, confirmado la ausencia de autocorrelación positiva (valores cercanos a 0) y negativa (valores cercanos a 4). Desde el análisis de regresión surgieron tres modelos que revelan los afectos negativos de los hombres. El coeficiente de correlación múltiple fue $R = 0,606$ y el coeficiente de determinación corregido, $R^2 = 0,368$, por lo tanto, el 36,8 % de la varianza de los afectos negativos se explica por tres variables, cuyos pesos fueron los siguientes: reparación emocional ($\beta = -0,176$), atención emocional ($\beta = -0,239$) y claridad emocional ($\beta = -0,169$).

Discusión y conclusiones

Los objetivos de investigación pretendían, en primer lugar, conocer las diferencias existentes entre el bienestar subjetivo, la inteligencia emocional y el optimismo de estudiantes universitarios respecto a variables como el género, nivel educativo y edad. En segundo lugar, identificar correlaciones significativas entre las dimensiones examinadas y las variables sociodemográficas. Y en tercer lugar, determinar un modelo predictivo de todas las variables incorporadas para conocer cómo podrían influir en los afectos positivos y afectos negativos de los estudiantes, considerando las características propias de su género.

Al comparar las distintas variables, se pudo observar que existen diferencias entre el género de los estudiantes respecto al pesimismo,

los afectos negativos y la reparación emocional. Las mujeres obtuvieron las puntuaciones más altas en afectos negativos, lo cual indica que serían ellas las que presentan mayores emociones displacenteras. Esto podría deberse a que ellas tienen mayores miedos e inseguridades y altos niveles de frustración al fracaso (Watson & Tellegen, 1985). Tales resultados coinciden con los expuestos por Cazalla-Luna y Molero (2018), al indicar la prevalencia de las mujeres en esta dimensión. Sin embargo, sería conveniente profundizar un poco más en los resultados entregados, ya que los resultados de la investigación realizada por Marrero et al. (2014) con estudiantes universitarios no coinciden con los de este estudio, puesto que reportan que las mujeres presentan mayores niveles de satisfacción de vida y optimismo.

Por su parte, los varones presentaron puntuaciones más altas y estadísticamente significativas en pesimismo y reparación emocional. En el caso del pesimismo, los resultados expuestos son contradictorios con los de otros estudios (Cazalla-Luna & Molero, 2016; Marrero et al., 2014; Vizoso, 2019) que indican que los hombres son más optimistas que las mujeres. Con respecto a la reparación emocional relacionada con la creencia del sujeto sobre su capacidad para interrumpir estados emocionales negativos y prolongar los positivos, se encontró que los hombres se perciben con mayor habilidad, estos hallazgos coinciden con los de Palomera (2005). En cuanto a la edad y nivel educativo, no se observaron diferencias significativas.

Al revisar las relaciones entre las distintas dimensiones analizadas y las variables sociodemográficas, se observaron correlaciones positivas y significativas entre la edad y la claridad emocional y entre el género y el pesimismo. También, pero de forma inversa se hallaron relaciones entre el género y los afectos negativos. Respecto al primer punto, los estudios de Palomera (2005) dan indicios de que la capacidad de atender e identificar las emociones tiene una relación directa con la edad de las personas; de hecho, se espera que esta habilidad se desarrolle y alcance su madurez en edades más tardías, principalmente, porque los adolescentes se encuentran en pleno desarrollo cognitivo y emocional. En cuanto a la relación entre género y pesimismo, en este mismo estudio se evidenciaron efectos diferenciales según el

género de los estudiantes, que dan cuenta de que los varones tienen mayores puntuaciones en esta dimensión; sin embargo, tales resultados no coinciden con otros estudios, por lo tanto, es necesario profundizar en estos hallazgos.

Los modelos analizados para conocer las variables que podrían explicar los AP y AN según las características propias del género indican que los AP en las mujeres están determinados por cuatro variables que explican el 52 % de la varianza. El modelo reafirma el rol de la reparación emocional, el optimismo, la claridad emocional y de forma inversa, los afectos negativos. Esto quiere decir que la percepción de las mujeres sobre los afectos positivos en su vida está determinada por el optimismo, es decir, las mujeres que suelen tener expectativas positivas generalizadas acerca de las probabilidades de ocurrencias positivas en el futuro tendrán mayores afectos positivos. De la misma forma, se advierte que la reparación y claridad emocional influye directamente en la AP, o sea que cuando utilizan diferentes estrategias de afrontamiento adaptativas para resolver un problema, por lo general, no evitan las dificultades, sino que existe una mayor tendencia a resolver los problemas racionalmente (Pena et al., 2011). Al revisar el modelo predictivo de las mujeres para los AN, se evidencia que el modelo está determinado por seis variables que explicarían el 35,3 % de la varianza. Estas variables corresponden a afectos positivos, reparación, atención y claridad emocional y optimismo, todas ellas con relaciones significativas e inversas.

Al examinar las variables respecto a los hombres que participaron en el estudio, se observó que en el caso de los afectos positivos el modelo se constituyó por cinco variables que explican el 48,5 % de la varianza. En este caso, se reafirma el rol positivo que cumplen la reparación emocional, la satisfacción de vida, el optimismo y la claridad emocional, y de forma negativa, el pesimismo. Respecto al modelo para el afecto negativo, se evidenció que las dimensiones de la inteligencia emocional explican este factor, pero de forma inversa.

Es así como los resultados nos aportan evidencia respecto a cuestiones que son necesarias considerar. En primer término, las mujeres presentan mayores puntuaciones en afectos negativos.

Esto quiere decir que son ellas las que muestran mayores estados de tristeza, miedo y ansiedad, lo cual podría explicarse porque se ha evidenciado que las mujeres presentan las tasas de ansiedad más elevadas. Como lo señalan Arenas y Puigcerver (2009), no existe claridad a este respecto; no obstante, se puede especular que la concurrencia de factores vulnerables en las mujeres (bioquímicos, hormonales, sociales) explica los trastornos de ansiedad en ellas. En segundo término, es preciso revisar las dificultades que se atribuyen a las características pesimistas presentadas por los varones. Tal como lo señalan González y Valdés (2013), en los casos identificados como pesimistas es necesario trabajar en la prevención que permita reorientar y contrarrestar esquemas cognitivo-afectivos negativos.

De esta forma, se concluye que los afectos positivos en las mujeres se ven influenciados por dimensiones de la inteligencia emocional (reparación y claridad emocional) y por el optimismo. En tal sentido, las mujeres que presentan habilidades para percibir, comprender y manejar la información proporcionada por las emociones y muestran un conjunto más o menos estable de expectativas positivas en la ocurrencia de eventos futuros tendrán mayores niveles de afectos positivos. Del mismo modo, en los hombres, se explicarían los efectos positivos con las mismas variables, considerando además la satisfacción de vida.

Entre de las limitaciones del estudio, es necesario señalar, en primer lugar, que la implementación masiva y uniforme de los instrumentos al grupo de estudiantes no permite evidenciar sus particularidades. En segundo lugar, el carácter transversal de esta investigación da cuenta de un primer acercamiento al fenómeno, pero no considera las eventuales características dinámicas de las variables. Como proyección del estudio, se espera incorporar otras variables pertinentes a factores emocionales de estudiantes universitarios a través de un enfoque mixto de carácter longitudinal.

Referencias

- Alcalá, V., Camacho, M., Giner, D., Giner, J., & Ibáñez, E. (2006). Afectos y género. *Psicothema*, 18(1), 143-148.
- Antonio-Agirre, I., Rodríguez-Fernández, A., & Revuelta, L. (2019). El impacto del apoyo social y la inteligencia emocional percibida sobre el rendimiento académico en Educación Secundaria. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9(2), 109-118. <http://dx.doi.org/10.30552/ejihpe.v9i2.324>
- Arenas, M., & Puigcerver, A. (2009). Diferencias entre hombres y mujeres en los trastornos de ansiedad: una aproximación psicobiológica. *Escritos de Psicología*, 3(1), 20-29.
- Bermúdez, M., Álvarez, T., & Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional y bienestar psicológico. *Universitas Psychologica*, 2(1), 27-32.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Segerstrom, S. C. (2010). Optimism. *Clinical Psychology Review*, 30(7), 879-889. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2010.01.006>
- Castellanos, L. M., Denegri, M., & Salazar, P. A. (2020). Adolescentes chilenos: compra, valores materiales y satisfacción con la vida. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 22, Art. e04. <https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e04.2155>
- Cazalla-Luna, N., & Molero, D. (2016). Inteligencia emocional percibida, disposición al optimismo-pesimismo, satisfacción vital y personalidad de docentes en su formación inicial. *Revista de Investigación Educativa*, 34(1), 241-258. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.34.1.220701>
- Cazalla-Luna, N., & Molero, D. (2018). Emociones, afectos, optimismo y satisfacción vital en la formación inicial del profesorado. *Profesorado: Revista de currículum y formación del profesorado*, 22(1), 215-233.
- Delgado-Gómez, M., Gómez-Díaz, M., Gómez-Sánchez, R., & Reche-García, C. (2019). Relación entre Inteligencia Emocional

- y Riesgo Psicopatológico en Estudiantes Universitarios. *Formación Universitaria*, 12(3), 39-46. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000300039>.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13
- Emmons, R., & Diener, E. (1985). Personality correlates of subjective well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 11(1), 89-97. <https://doi.org/10.1177/0146167285111008>
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6(2).
- Fernández-Berrocal, P., Alcaide, R., Domínguez, E., Fernández-McNally, C., Ramos, N. S., & Ravira, M. (1998). Adaptación al castellano de la escala rasgo de metaconocimiento sobre estados emocionales de Salovey et al.: datos preliminares. *Libro de Actas del V Congreso de Evaluación Psicológica*, 1, 83-84.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93.
- Fernández-Lasarte, O., Ramos-Díaz, E., & Axpe, I. (2019). Rendimiento académico, apoyo social percibido e inteligencia emocional en la universidad. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9(1), 39-49.
- Fernández-Sogorb, A., Calderón, C., Aparicio-Flores, M., & García-Fernández, J. (2019). Rechazo escolar y optimismo y pesimismo en una muestra de adolescentes ecuatorianos. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(2), 373-382.
- Fierro-Suero, S., Almagro, B. J., & Sáenz-López Buñuel, P. (2019). Necesidades psicológicas, motivación e inteligencia emocional en Educación Física. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(2), 167-186.

- Galiana, L., Gutiérrez, M., Sancho, P., Oliver, A., & Tomás, J. (2015). Propiedades psicométricas de la versión española de la Escala Temporal de Satisfacción con la Vida (Temporal Satisfaction With Life Scale, TSLS): Un estudio en mayores que acuden a programas universitarios. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education, 5*(3), 335-344. <http://dx.doi.org/10.1989/ejihpe.v5i3.136>
- Gavín-Chocano, O., & Molero, D. (2020). Valor predictivo de la Inteligencia Emocional Percibida y Calidad de Vida sobre la Satisfacción Vital en personas con Discapacidad Intelectual. *Revista de Investigación Educativa, 38*(1), 131-148. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.331991>.
- Gilar-Corbi, R., Pozo-Rico, T., & Castejón-Costa, L. (2019). Desarrollando la inteligencia emocional en educación superior: evaluación de la efectividad de un programa en tres países. *Educación XX1, 22*(1), 161-187. <https://doi.org/10.5944/educxx1.19880>
- Glaesmer, H., Grande, G., Braehler, E., & Roth, M. (2011). The German version of the Satisfaction with Life Scale (SWLS): psychometric properties validity, and population-based norms. *European Journal of Psychological Assessment, 27*(2), 127-132. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000058>
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Kairós.
- González, N., & Valdés, J. (2013). Optimismo-pesimismo y resiliencia en adolescentes de una universidad pública. *Ciencia Ergo Sum, 19*(3), 207-214.
- González, C., San Martín, R., Gómez-Núñez, M., Aparicio, P., & Vicent, M. (2018). El afecto positivo como factor protector del comportamiento de rechazo a la escuela. *Estudios Pedagógicos, 44*(3), 89-99. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000300089>.
- Hu, L., & Bentler, P. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal, 6*(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>

- Leria-Dulčić, J., & Salgado-Roa, J. (2019). Efecto del clima social escolar en la satisfacción con la vida en estudiantes de primaria y secundaria. *Revista Educación*, 43(1). <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v43i1.30019>
- Marrero, R. J., Carballeira, M., & González, J. A. (2014). Relación entre bienestar subjetivo, optimismo y variables sociodemográficas en estudiantes universitarios de la Universidad de San Luis Potosí en México. *Universitas Psychologica*, 13(3). <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.rbso>
- Mérida-López, S., & Extremera, N. (2019). Cuando la falta Delaware compromiso ocupacional del profesorado novela No es suficiente paraca explicar la intención Delaware abandono: la inteligencia emocional importa. *Revista Psicodidáctica*, 25(1), 52-58. <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2019.05.001>.
- Miranda, R., Oriol, X., Amutio, A., & Ortúzar, H. (2019). Bull-ying en la adolescencia y satisfacción con la vida: ¿puede el apoyo de los adultos de la familia y de la escuela mitigar este efecto? *Revista de Psicodidáctica*, 24(1), 39-45. <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2018.07.001>.
- Osti, A., & Porto, A. (2015). Asociación entre afectos y optimismo en estudiantes del curso de Pedagogía. *Revista Colombiana de Educación*, (68), 195-209.
- Otero, J. M., Luengo, A., Romero, E., Gómez, J. A., & Castro, C. (1998). *Psicología de personalidad. Manual de prácticas*. Ariel Practicum.
- Padrós, F., Gutiérrez, C. Y., & Medina, M. A. (2015). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS) de Diener en población de Michoacán (México). *Avances en Psicología Latinoamericana*, 33(2), 221-230. <https://doi.org/10.12804/apl33.02.2015.04>
- Palomera, R. (2005). Desarrollo de la inteligencia emocional percibida. Diferencias individuales en función del género y edad. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 443-457.

- Pena, M., Extremera, N., & Rey, L. (2011). El papel de la inteligencia emocional percibida en la resolución de problemas sociales en estudiantes adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 22(1), 69-79.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (1984). Causal explanations as a risk factor for depression: Theory and evidence. *Psychological Review*, 91, 347-374.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence, imagination, cognition y personality. *Social Science Space*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>.
- 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. En J. W. Pennebaker (Ed.) *Emotion, disclosure, and health 1995* (pp. 125-154). American Psychological Association.
- Sandín, B. (2003). Escalas Panas de afecto positivo y negativo para niños y adolescentes (PANASN). *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(2), 173-182. <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.8.num.2.2003.3953>
- Scheier, M. F., & Carver, C.S. (1985). Optimismo, afrontamiento y salud: evaluación e implicaciones de las expectativas de resultados generalizados. *Psicología de la Salud*, 4 (3), 219-247. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.4.3.219>
- Schou, I., Ekeberg, O., & Ruland, C. M. (2005). The mediating role of appraisal and coping in the relationship between optimism-pessimism and quality of life. *Psycho-Oncology*, 14, 718-727.
- Snyder, C. R., Rand, K., & Sigmon, D. R. (2005). Hope theory: A member of the positive psychology family. En C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 257-276). Oxford University.
- Valois, R. F., Zullig, K. J., Huebner, E. S., & Drane, J. W. (2004). Physical activity behaviors and perceived life satisfaction among public high school adolescents. *Journal School of Health*, 74(2),

- 59-65. <https://doi.org/10.1111/j.1746-1561.2004.tb04201.x>
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 3, 87-116.
- Vera, J., Grubits, H., López, P., & García, D. (2010). Satisfacción con la Vida y Afectos Positivos en Jovenes Universitarios. *Revista Psicología e Saúde*, 2(1), 24-41.
- Vera-Villarroel, P., Pávez, P., & Silva, J. (2012). El rol predisponente del optimismo: hacia un modelo etiológico del bienestar. *Terapia Psicológica*, 30, 77-84.
- Vizoso, C. (2019). Resiliencia, optimismo y estrategias de afrontamiento en estudiantes de Ciencias de la Educación. *Psychology, Society & Education*, 11(3), 367-377. <https://doi.org/10.25115/psye.v11i3.2280>
- Watson, D., Clark, L.A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.
- Watson, D., & Tellegen, A. (1985). Toward a Consensual Structure of Mood. *Psychological Bulletin*, 98(2), 219-235.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., & Fischbach, A. (2013). Work engagement among employees facing emotional demands the role of personal resources. *Journal of Personnel Psychology*, 12, 74-84. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000085>

