



---

# Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

TRABAJO DE FIN DE GRADO

## **La inteligencia emocional: su relación con la satisfacción laboral y el estrés laboral**

Autora: Sara Pesquera Sánchez

Tutorizado por Enrique Merino Tejedor

Segovia, 23 junio 2022



Me gustaría agradecer a mi tutor Enrique Merino, por toda la ayuda y el apoyo recibido. También agradecer a mis amigos y familiares por estar siempre a mi lado, animándome y apoyándome con este trabajo.

## **RESUMEN**

En este trabajo de fin de grado se muestra la relación que existe entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y el burnout principalmente, añadiendo también autoeficacia y autorregulación. En el capítulo I se explican teóricamente los conceptos y características de las variables. En el capítulo II, se analizan los resultados obtenidos en la investigación real llevada a cabo con una muestra de 75 sujetos que realizaron un cuestionario en el que se incluían cinco instrumentos para medir las diferentes variables: Cuestionario de Inteligencia Emocional Rasgo, Cuestionario de Burnout, Escala de Satisfacción Laboral, Escala de Autoeficacia General y Escala de Autorregulación. Con los resultados obtenidos de dicho análisis podemos determinar que sí que existe una correlación significativa entre las variables, pudiendo utilizarse para lograr unos mejores beneficios en el ámbito empresarial.

**Palabras claves:** inteligencia emocional, satisfacción laboral, estrés laboral, burnout.

## **ABSTRACT**

This thesis shows the relationship between emotional intelligence, job satisfaction and burnout mainly, adding also self-efficacy and self-regulation. Chapter I provides a theoretical explanation of the concepts and characteristics of the variables. Chapter II analyses the results obtained in the real research carried out with a sample of 75 subjects who completed a questionnaire which included five instruments to measure the different variables: Trait Emotional Intelligence Questionnaire, Burnout Questionnaire, Job Satisfaction Scale, General Self-Efficacy Scale and Self-Regulation Scale. With the results obtained from this analysis we can determine that there is a significant correlation between the variables, which can be used to achieve better benefits in the business environment.

**Key Words:** emotional intelligence, job satisfaction, job stress, burnout.

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
---------------------------	----------

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO: INTELIGENCIA EMOCIONAL, ESTRÉS LABORAL, SATISFACCIÓN LABORAL, AUTORREGULACIÓN Y AUTOEFICACIA**

1.1 Inteligencia Emocional .....	4
1.1.1 Concepto .....	4
1.1.2 Inteligencia emocional grupal .....	4
1.1.3 Inteligencia emocional en las empresas .....	5
1.2 Estrés Laboral .....	7
1.2.1 Estrés .....	7
1.2.2 Estrés Laboral .....	8
1.2.3 Burnout .....	9
1.3 Satisfacción Laboral.....	10
1.3.1 Concepto .....	10
1.3.2 Teorías de satisfacción laboral. ....	11
1.4 Autoeficacia Y Autorregulación.....	12
1.4.1 Autoeficacia.....	12
1.4.2 Autorregulación.....	13

## **CAPÍTULO II**

### **TRABAJO EMPÍRICO: RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EL BURNOUT, LA SATISFACCIÓN LABORAL, LA AUTORREGULACIÓN Y LA AUTOEFICACIA**

2.1 Introducción .....	15
2.2 Método.....	16
2.2.1 Participantes.....	16
2.2.2 Instrumentos de medida .....	16
2.2.3 Procedimiento .....	17
2.3 RESULTADOS .....	18
2.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	26
2.4.1 Discusión .....	26
2.4.2 Conclusiones.....	28
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>30</b>

## **ANEXO I**

Cuestionario: Datos personales y satisfacción laboral.....	35
--	----



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad no son pocos los casos de estrés laboral y es muy común ver gente insatisfecha en su trabajo, esto es un problema que se debe solucionar, puesto que afecta tanto a los trabajadores como a las empresas. Por su parte, la inteligencia emocional es un término cada vez más mencionado, pero la mayoría de las personas desconocen lo que es. Por lógica, se podría pensar que sí que existe una relación entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y burnout (estrés laboral), sea positiva o negativa, en este trabajo de fin de grado lo que se pretende es comprobar la existencia de esa relación y como afecta a cada variable, incluiremos también las variables de autoeficacia y autorregulación.

El presente trabajo se divide en dos capítulos, marco teórico y trabajo empírico. El primero se centrará en los conceptos y características principales de las variables que van a ser investigadas. Y en la parte de trabajo empírico se analizará, mediante un programa estadístico, la relación que existe entre las diferentes variables principales, inteligencia emocional, satisfacción laboral y burnout, incluyendo a mayores autoeficacia y autorregulación. Con ello se intentará cumplir los objetivos e hipótesis planteadas:

Objetivos:

Objetivo 1. Analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral, el burnout, la autorregulación y la autoeficacia.

Objetivo 2. Poner a prueba el valor predictivo que tiene la inteligencia emocional, la autorregulación y la autoeficacia sobre la satisfacción laboral.

Objetivo 3. Poner a prueba el valor predictivo que tiene la autorregulación, la autoeficacia y la inteligencia emocional sobre el burnout.

Hipótesis:

Hipótesis 1. Los trabajadores con mayor nivel de inteligencia emocional presentarán menos nivel de burnout.

Hipótesis 2. Los trabajadores con mayor nivel de burnout presentarán menos satisfacción laboral.

Hipótesis 3. Los trabajadores con mayor nivel de inteligencia emocional presentarán mayor satisfacción laboral.

El tema de este trabajo ha sido elegido por elección propia. De todas las asignaturas cursadas en el grado, las de psicología han sido para mí las más llamativas e interesantes, lo que hizo que me decantara por este ámbito para la realización del trabajo de fin de grado. Dentro de la amplitud de opciones, decidí llevar a cabo un trabajo empírico para poder realizar una investigación propia, utilizando como variables principales la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y el burnout porque son bastante frecuentes en el mundo laboral y considero que es una buena oportunidad para poder profundizar un poco más en ellas.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO: INTELIGENCIA EMOCIONAL, ESTRÉS LABORAL, SATISFACCIÓN LABORAL, AUTORREGULACIÓN Y AUTOEFICACIA**

## **1.1 Inteligencia Emocional**

### **1.1.1 Concepto**

En el ámbito de la psicología, para hablar de la teoría de la inteligencia emocional (IE) nos tenemos que remontar varios años atrás, hasta 1920, donde Thorndike identificó elementos de la IE, la cual nombró inteligencia social. Aunque James Dozier también habló sobre el término de inteligencia emocional en el 1981, definiéndola como la capacidad para apreciar, comprender, comunicar y regular las emociones propias y ajenas (Mayer et al., 2000). No fue hasta 1988 donde Bar-On hizo un primer intento de examinar la IE como una medida de bienestar, llamo a la IE cociente emocional. Bar-On (2000a) ha definido la inteligencia emocional como una ordenación de aptitudes sociales y emocionales que influye en la manera de enfrentarnos a los sucesos del entorno.

En 1990, Peter Salovey y John Mayer por primera vez publicaron su teoría sobre la IE. Ellos en su modelo original definieron la IE como “La capacidad para observar los propios sentimientos y emociones y los de los demás, para discriminar entre ellos, y utilizar esa información para guiar el pensamiento y las acciones” (Salovey y Mayer, 1990, como se citó en Goleman y Cherniss, 2013).

A raíz de eso, varios autores realizaron diferentes modelos sobre la IE (Mayer et al., 2000). Todos ellos comparten unos conceptos básicos, englobando la IE como la habilidad que tiene el individuo para identificar y regular las emociones tanto de uno mismo como del resto de personas. En ese concepto general podemos diferenciar cuatro campos de la IE: “conciencia en uno mismo, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones”, estos términos los comparten una gran parte de las teorías sobre la IE, pero no todos emplean los mismos conceptos. Como ejemplo tenemos a Gardner, que llamaba inteligencia intrapersonal a la conciencia en uno mismo y la autogestión; y llamaba inteligencia interpersonal a la conciencia social y la gestión de las relaciones (Goleman y Cherniss, 2013).

Gracias a la IE logramos confrontar diferentes problemas cotidianos, incluyendo desde las actividades de prevención dentro de la asistencia sanitaria, tanto física como mental, hasta intervenciones en empresas u organizaciones (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

### **1.1.2 Inteligencia emocional grupal**

Las organizaciones han averiguado que al agrupar diversos puntos de vista, habilidades e intelectos se favorece la innovación y llegan a tomar mejores decisiones, esto hizo que

aumentara la utilización de los grupos de trabajo (Lawler et al., 1998). La mayoría de las emociones que tienen los individuos comienzan en las relaciones sociales (Kemper, 1978), por lo que en la vida grupal las emociones tienen una gran influencia (Barsade y Gibson, 1998). De esta forma encontramos la inteligencia emocional grupal (IEG) que es la cualidad para generar un conjunto de normas que empleen procesos emocionales de forma que pueda crear confianza, eficacia e identidad grupal (Goleman y Cherniss, 2013).

Hay dos mecanismos por los que actúa la IEG: por un lado, a través de mecanismos de regulación, es decir, normas mediante las cuales se regulan las interpretaciones, al igual que las respuestas que suceden frente a los estímulos emocionales. Por otro lado, mecanismos de conciencia, es decir, normas que influyen en el grado en que el grupo es consciente de la información emocional. Estos mecanismos deben centrarse en tres entornos: en primer lugar, el entorno interpersonal, las emociones de cada individuo, en segundo lugar, las emociones que comparten dentro del grupo, y, en tercer lugar, las emociones que tiene los individuos alejados del grupo (Goleman y Cherniss, 2013).

Esas normas que favorecen la conciencia de las necesidades de cada individuo y comportamientos para asumir dichas necesidades tienen un impacto positivo para la efectividad grupal. Williams y Sternberg (1988) realizaron un estudio en el cual concluyeron que con que un solo miembro de un grupo se haga ver excesivamente entusiasta o autoritario reprime significativamente la excelencia del rendimiento del grupo. Por su parte, Barsade (1998) en su estudio descubrió que un miembro de un grupo con una emoción demasiado intensa influye en la emocionalidad del grupo entero. Por todo esto, lo que se debe hacer es equilibrar las emociones de cada individuo de forma que inciten al resto del grupo a tener comportamientos y actitudes deseables (Goleman y Cherniss, 2013).

### 1.1.3 Inteligencia emocional en las empresas

Según varios estudios, en las empresas en las que los directores generales contaban con más competencias de IE se veía reflejado en sus resultados, puesto que contaban con mayor beneficio que otras empresas semejantes (Williams, 1994). Si nos imagináramos la situación perfecta de una empresa, todos los puestos directivos claves los tendrían personas que, aparte de tener las capacidades intelectuales requeridas, cuentan con capacidades emocionales (Goleman y Cherniss, 2013).

En la economía actual las organizaciones tienen que adaptarse lo más rápido posible a los cambios de mercado. Por esta razón, las organizaciones que son emocionalmente

inteligentes consiguen afrontar estos cambios de manera más eficaz, ya que cuentan con competencias como trabajo en equipo, adaptabilidad y suelen ser más flexibles. No siempre todos los miembros de las organizaciones suelen tener altos niveles de IE, pero contamos con dos maneras de aumentar esos niveles: por un lado, contratar a individuos que ya tengas altos niveles de IE y, por otro lado, desarrollar dentro de los trabajadores actuales de la empresa la IE (Goleman y Cherniss, 2013).

La forma más rápida para poder aumentar la IE sería contratar a nuevo personal que ya cuenta con ella. El problema es la cantidad de individuos que tenemos que contratar, puesto que necesitaríamos más del 20% de la empresa, sino no habrá ningún cambio (Goleman y Cherniss, 2013). Lo normal suele ser que en un proceso de selección se centren en el currículum del candidato, en la experiencia y en los estudios, más que en las competencias de IE. Esto no quiere decir que no sea importante el currículum, pero las competencias de la IE marcan la diferencia entre un trabajador normal y uno sobresaliente (McClelland et al., 1992). Esta manera de aumentar las competencias de la IE suele resultar cara, ya que a los nuevos trabajadores hay que formarlos lo más rápido posible sobre los conocimientos del trabajo, proceso... al igual que costes de contratación y los gastos que conllevan las entrevistas (Goleman y Cherniss, 2013).

Resulta más práctico desarrollar las competencias de la IE dentro de la plantilla actual, pero requiere tiempo, compromiso y apoyo. Las empresas la mayoría de las veces suelen poner trabas más que facilitar el desarrollo, suelen querer obtener resultados rápidamente, lo que conlleva a desarrollos que presionan al individuo, con lo que conseguimos reforzar los malos comportamientos y perjudicar la salud de la organización y a sus miembros a largo plazo. Hay una serie de pasos a tener en cuenta por los departamentos de recursos humanos antes de empezar el proceso de aumento de la IE: se necesita que los líderes entiendan y estén de acuerdo con los beneficios a largo plazo, también será necesario conseguir que esos líderes experimenten la formación antes de que lo realicen el resto de la plantilla para poder potenciar su competencia emocional. Al igual que será necesario ayudar a los líderes para que tengan una buena comunicación del propósito y proporcionarles una retroalimentación continua sobre cómo es el desarrollo y el impacto que tiene en la organización (Goleman y Cherniss, 2013).

Los adultos estudian mejor cuando ese aprendizaje es autodirigido, se motivan cuando sienten que sus ideas son comprendidas y fracasa si entienden que están obligados a realizarlos por lo que cualquier desarrollo de competencias debe ser voluntario (Boyatzis,

1999a). Se debería evaluar a cada individuo para aclarar cuál son sus fortalezas y cuál sus limitaciones. Hay que hacer una retroalimentación continuada para mejorar sus comportamientos y utilizarlo como una herramienta motivacional. También será necesario contar con apoyo, aunque es algo que en las empresas no se suele tener en cuenta, no realizan seguimientos posteriores al programa de desarrollo ni animan ni comprueban los progresos. Las organizaciones deberían, antes de poner en práctica los procesos de formación para desarrollar las competencias de la IE, implementar mecanismos de apoyo como coaches o grupos de apoyo. (Goleman y Cherniss, 2013).

## **1.2 Estrés Laboral**

### 1.2.1 Estrés

El estrés en la actualidad es un problema que ha aumentado gradualmente, en algún momento de nuestra vida todos hemos sufrido estrés. Hay personas que lo ven como algo normal, algo natural, y esa normalización no es buena, puesto que no debemos olvidar las graves consecuencias que puede tener, llegando en los casos más graves a ser mortales (Vidal, 2019). Varios autores han definido el estrés como “la pandemia del siglo XXI” (Caprarulo, 2007).

#### 1.2.1.1 Concepto

En el siglo XVII se comenzó a hablar sobre el estrés, dándole una proyección técnica, asociada a la tensión, en el campo de la ingeniería se llegó a utilizar este término (Bucci y Luna, 2012). En el campo de la física, Thomas Young expuso el estrés “como una respuesta dentro del objeto, inherente a sus estructuras y provocada por la fuerza externa”. Podríamos decir que la mejor manera de definir el estrés sería como una “tensión emocional” (Fonseca y Pérez, 2006, como se citó en Vidal, 2019).

Pasando al ámbito de la salud, encontramos que el primero en introducir el término del estrés fue Hans Selye, consiguiendo que este fuera muy empleado por los profesionales de Ciencias de la Salud, al igual que en diferentes ámbitos, incluyendo el lenguaje coloquial (Selye, 1973).

De manera general podemos definir el estrés de tres formas. La primera, como un conjunto de estímulos, llamando estresores a las condiciones ambientales que se interpretan como amenazantes o provocan sentimientos de tensión (Cannon, 1932). En segundo lugar, tendríamos al estrés como una respuesta a esos estresores (Selye, 1960).

Y, por último, como un proceso en el cual podemos ver esos estresores con las respuestas, incluyendo la relación entre el ambiente y la persona (Lazarus y Folkman, 1986).

#### 1.2.1.2 Tipos de estrés

El estrés no puede evitarse, puesto que cualquier situación a la que sea necesario adaptarse puede originarlo. Esto no quiere decir que siempre sea dañino, hay ocasiones en las que ese estrés puede ayudarnos a conseguir metas o impulsar acciones (Vidal, 2019).

Podemos diferenciar el estrés en dos tipos: eustrés y distrés. El eustrés es el estrés bueno, el positivo, el que es necesario para la realización de las funciones básicas en nuestra vida, ya que esa tensión que genera la necesitamos para el día a día. El distrés es el estrés malo, el negativo, por el que surge el agotamiento y genera daños en el organismo, es aquí donde es necesario realizar medidas preventivas (Vidal, 2019).

### 1.2.2 Estrés Laboral

#### 1.2.2.1 Concepto

El estrés laboral es una amenaza tanto física como psíquica para la integridad de las personas debido a la relación que mantienen con el entorno laboral (Buendía y Ramos, 2001). Según la Organización Mundial de Salud, el estrés laboral es una respuesta de las personas cuando las exigencias laborales superan las capacidades para resolver la situación (Leka et al., 2004). La Comisión Europea (2000) conceptualiza el estrés laboral como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo”. El cuerpo humano se encuentra en un estado de elevados niveles de excitación y frecuente una sensación de no poder sobrellevar la situación, lo que genera una gran angustia.

El estrés laboral supone un coste económico y social que ha aumentado en los últimos años hasta convertirse dentro de la Unión Europea en uno de los principales problemas. Hay varios aspectos que debemos tener en cuenta, el nivel del estrés depende directamente de las condiciones de trabajo, pero también depende de las características del individuo. Estos niveles de estrés pueden variar a lo largo del tiempo y ser modificables, implementando tanto cambios en las condiciones de trabajo como en los recursos que tiene el trabajador para hacerlos frente. Debemos tener en cuenta que no es una enfermedad, ya que ninguna de las clasificaciones principales de diagnóstico de

trastornos mentales establece criterios para diagnosticarlo, pero sí que es un factor de riesgo para la salud (Vidal, 2019).

#### 1.2.2.2 Fuentes y efectos para la salud

Los estresores laborales son toda circunstancia, cognición o suceso que puede producir emociones negativas (Vidal, 2019). Varias condiciones laborales resultan estresantes para el trabajador, como por ejemplo el trabajo en cadena, trabajo repetitivo o los horarios inflexibles (Schnall, 1998).

Las fuentes del estrés pueden diferenciarse en diversos factores. Factores intrínsecos al trabajo como pueden ser las condiciones físicas, factores que dependen del rol que tengas en el trabajo, factores provenientes de la relación interpersonal tanto con los superiores o inferiores como con los compañeros del mismo rango, factores vinculados con el desarrollo de la carrera, factores que proceden del clima y la estructura organizacional y factores que aunque son externos a la organización perjudican a sus miembros, como son los problemas económicos o familiares (Peiró, 1991).

Como ya se ha comentado, el estrés puede causar serios problemas de salud, de hecho, existen evidencias empíricas que vinculan las experiencias de estrés intenso con una serie de enfermedades tanto relacionadas con el malestar psicológico como trastornos músculo-esqueléticos o enfermedades gastro-intestinales. Sobre las empresas también repercuten negativamente estos problemas, convirtiéndose en un mal rendimiento, las bajas suelen prolongarse más, aumentan los niveles tanto de absentismo como presentismo e incluso aumentan los accidentes y lesiones. Los costes que todo esto conlleva se estima que pueden llegar a ser miles de millones de euros (Vidal, 2019).

#### 1.2.3 Burnout

El burnout es la respuesta que tiene el individuo ante el estrés laboral crónico, cuando se siente emocionalmente exhausto por tender a valorar negativamente sus habilidades para el trabajo y la relación con los individuos que le rodean (Gil-Monte et al., 2005). Es un síndrome psicológico que surge como respuesta a diferentes factores estresantes interpersonales en el ámbito laboral. Podemos distinguir tres aspectos clave del burnout, el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de relación personal. El primero es en el que el individuo va perdiendo progresivamente energía, suele estar deprimido y tiene la sensación de estar hecho polvo, y por todo esto, no responde correctamente a la demanda laboral. El segundo se presenta por la irritabilidad, las respuestas frías e

insensibles a las personas destinatarias del trabajo y el tercero son respuestas negativas hacia sí mismo (Maslach et al., 2001).

La evolución del burnout pasa por diferentes etapas: la primera es cuando se produce un desequilibrio entre las demandas y los recursos, cuando aparece el estrés psicosocial. Con la segunda etapa empieza el estado de tensión psicofísica, y en la tercera aparecen ya trastornos de la conducta (Vidal, 2019). Cuando surgen los trastornos físicos encontramos algunos con más frecuencia como las cefaleas, fatiga crónica o tensión muscular (Vela et al., 2008). Podemos observar también síntomas psicológicos como la ansiedad, agresividad, frustración o fracaso (Arbelo et al., 2008). Así mismo, puede afectar también a las relaciones entre compañeros provocando conflictos y puede llevar a tener conductas adictivas como el tabaquismo o el alcoholismo (Maslach y Leiter, 1997). Cabe destacar que como hemos visto anteriormente, el estrés puede ser positivo como es el eustrés, en cambio, en el burnout esto no sucede. (Vidal, 2019).

### **1.3 Satisfacción Laboral**

#### **1.3.1 Concepto**

El concepto de satisfacción laboral es muy variado al no haber una única definición aceptada. Es común que para cada investigación el autor redacte un nuevo concepto (Harpaz, 1983). Esta ambigüedad se debe a los diferentes enfoques que se le pueden otorgar al tema, dependiendo que cuál sea la ideología y la corriente doctrinal del investigador. Considerando que hay tantas definiciones como autores que han escrito sobre el tema, podemos distinguirlas entre las que se refieren a ella como un estado emocional y los que la definen como una actitud general ante el trabajo (Chiang et al., 2010).

Los autores que se refieren a ella como un estado emocional la definen como sentimientos relacionados con aspectos característicos del ámbito laboral (Smith et al., 1969). También como un estado placentero que resulta de la sensación subjetiva que experimenta el individuo en el trabajo (Locke, 1976). Este último concepto es el más admitido por la literatura, lo identifica como un constructo global que depende de un conjunto de facetas como puede ser el salario o las oportunidades de promoción (Chiang et al., 2010).

Los autores que se decantan por describir la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo lo definen como un conjunto de actitudes que genera el individuo hacia su situación laboral en general o hacia facetas específicas (Bravo et al.,

1996). Harpaz (1983) identifica tres elementos por los que se compone la satisfacción laboral: conductual, afectivo y cognitivo, indica que cada individuo del ámbito laboral desarrolla una serie de actitudes que son descritas como satisfacción laboral.

### 1.3.2 Teorías de satisfacción laboral.

Hay una gran variedad de teorías sobre la satisfacción laboral, en las que vamos a comentar se establece una conexión causal entre las características del trabajo y la satisfacción en él. Encontramos la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, Teoría bifactorial de Herzberg y la teoría de los tres factores de McClelland (Chiang et al., 2010).

Maslow (1954-1975) con su teoría estableció una escala de necesidades en orden jerárquico, dependiendo de su importancia: necesidades fisiológicas (alimentos o descanso), de seguridad (protección o estabilidad), de amor y sentimientos de pertenencia (cariño o aceptación), de estima (autorreconocimiento o éxito) y de autorrealización (creatividad o resolución de problemas). Esta teoría se basa en que una vez esté satisfecha una necesidad de rango inferior ya deja de motivarnos, pasando al siguiente nivel de necesidades. Cuantas más necesidades cubra el puesto de trabajo para el individuo mayor satisfacción obtendrá.

En la teoría bifactorial, también conocida como la teoría de higiene y motivación, Herzberg et al., (1959) descubrieron que los incidentes satisfactorios incluían factores vinculados al contenido real del puesto de trabajo, como el ascenso o la responsabilidad, en cambio, los insatisfactorios iban vinculando a los factores del contexto del trabajo como pueden ser las normas en las empresas o los salarios. Concluyen que la satisfacción y la insatisfacción no son extremos, sino que son fenómenos diferentes y por tal razón plantean dos tipos de necesidades: las de higiene y las de motivación. En las necesidades de higiene incluiríamos las condiciones físicas y psicosociales como la vida privada, supervisión o las relaciones, ya sean entre compañeros, subordinados o jefes. En las necesidades de motivación incluimos las que mencionan al contenido del trabajo y la clase de tareas que se realizan, como la responsabilidad, el ascenso o los logros. Si en la empresa solo se mejoran las necesidades higiénicas el trabajador estará en un estado neutro, no se estará satisfecho, pero tampoco insatisfecho, para conseguir esa satisfacción hay que incluir también las necesidades motivacionales.

La teoría de los tres factores de McClelland (1961), también investigada por Atkinson (1964), estudia los factores decisivos para la satisfacción. Su estudio dice que toda persona tiene ciertas necesidades o motivos básicos, que para que le hagan falta o no depende del ambiente percibido, si está activado va dirigidos a satisfacer las necesidades que tiene en concreto. La intensidad de esas necesidades no se suele dar de igual manera en el mismo individuo. Podemos dividir esas necesidades en tres factores: logro, poder y afiliación. Las necesidades de logro suelen tener metas altas, pero realistas, es el deseo de realizar las acciones mejor que el resto de personas o mejor que lo que ha conseguido esa misma persona anteriormente. Las necesidades de poder tratan de influir sobre las personas, de mandar sobre ellas y conseguir que tengas comportamientos que de otra manera no tendrían. Las necesidades de afiliación son las de mantener relaciones afectivas de forma positiva con otra persona.

## **1.4 Autoeficacia Y Autorregulación**

### 1.4.1 Autoeficacia.

La autoeficacia general, según Bandura (1987) son las habilidades para estructurar y desempeñar las acciones e instrumentos que dispone cada persona para realizar los logros. De igual modo, se entienden también como apreciaciones que tiene el individuo sobre su propia efectividad y la manera en que afectan a sus tipos de pensamientos y sus reacciones emocionales (Ede et al., 2011). Contando que las creencias de eficacia son las que regulan la conducta de cada persona, Ruiz (2005) contempla cuatro procesos que encontramos dentro de la autoeficacia: procesos cognitivo, motivacional, afectivo y selectivo.

El proceso cognitivo plantea que en función de la valoración que cada individuo tiene sobre sus capacidades, crea unas metas que influyen en los comportamientos intencionales que tiene el ser humano. Los procesos motivacionales contemplan que la creencia de autoeficacia actúa sobre las atribuciones causales que a su vez afectan al desempeño, reacción afectiva y a la motivación. En los procesos afectivos, la creencia que cada individuo tiene sobre sus capacidades afecta sobre los niveles de estrés y depresión que puede llegar a experimentar (Busot, 1997). Los procesos selectivos se van a efectuar dependiendo de la forma en la que se percibe la eficacia para manejar o no unas determinadas actividades (Ruiz, 2005). Si el individuo es quien elige si intervenir o no en una situación dependiendo de sus capacidades, puede llegar a evitarla por no sentirse hábil para realizarlo (Lozano-Paz y Reyes-Bossio, 2017).

#### 1.4.2 Autorregulación

La autorregulación son los pensamientos, sentimientos y acciones que utilizamos y adaptamos para aumentar la motivación y el aprendizaje (Boekaerts et al., 1999). Es decir, es la gestión de unos factores como son la cognición, afectos y comportamientos que son esenciales para lograr alcanzar las metas que nos proponemos. Mayoritariamente, se han llevado a cabo estudios sobre la autorregulación en el ámbito educativo, estudiando estrategias cognitivas como pueden ser la monitorización o la gestión del tiempo. Estos procesos de autorregulación obtienen influencias positivas y directas de la autoeficacia (Rosário et al., 2012).

## **CAPÍTULO II**

### **TRABAJO EMPÍRICO: RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EL BURNOUT, LA SATISFACCIÓN LABORAL, LA AUTORREGULACIÓN Y LA AUTOEFICACIA**

## **2.1 Introducción**

En el capítulo anterior hemos contemplado de forma teórica el contenido de este trabajo. Ahora pasamos a realizar la investigación empírica que lo fundamenta. Se basa en una investigación a nivel real mediante la cual analizamos, en un grupo de trabajadores, la relación que existe entre las tres variables principales: inteligencia emocional, satisfacción laboral, burnout, incluyendo a su vez autorregulación y autoeficacia.

Para esta investigación se recabaron un total de setenta y cinco cuestionarios, no es una muestra muy grande, pero si representativa. Los participantes se encontraban trabajando en el momento de realizar el cuestionario en diferentes sectores, principalmente el sector servicios.

El propósito esencial de este estudio se fundamenta en una serie de objetivos con respecto a cómo influye la inteligencia emocional sobre los niveles de satisfacción laboral y burnout, incluyendo como se relacionan con la autoeficacia y la autorregulación.

Los objetivos principales que se plantean en este estudio son:

Objetivo 1. Analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral, el burnout, la autorregulación y la autoeficacia.

Objetivo 2. Poner a prueba el valor predictivo que tiene la inteligencia emocional, la autorregulación y la autoeficacia sobre la satisfacción laboral.

Objetivo 3. Poner a prueba el valor predictivo que tiene la autorregulación, la autoeficacia y la inteligencia emocional sobre el burnout.

Las hipótesis que se plantean son:

Hipótesis 1. Los trabajadores con mayor nivel inteligencia emocional presentarán menos nivel de burnout.

Hipótesis 2. Los trabajadores con mayor nivel de burnout presentarán menos satisfacción laboral.

Hipótesis 3. Los trabajadores con mayor nivel de inteligencia emocional presentarán mayor satisfacción laboral.

## **2.2 Método**

### **2.2.1 Participantes**

La muestra está conformada por un total de 75 trabajadores, siendo la mayor parte trabajadores por cuenta ajena, aunque también encontramos alguno por cuenta propia. Residen todos ellos a España, la gran mayoría pertenecen a la comunidad autónoma de Castilla y León. El 76% de los participantes fueron mujeres y el 24% hombres, con edades comprendidas entre los 20 y los 64 años, con una media de 40,91 años. En lo que se refiere al estado civil, el 52% está casado/a o vive en pareja, el 34,7% está soltero/a, el 10,7% divorciado/a o separado/a y un 2,7% viudo/a. Los puestos de trabajo son muy diversos, pudiendo destacar un 24% de administrativos, un 9,33% sanitarios, un 8% hosteleros, un 8% funcionarios y un 6,67% personal de limpieza. El 14,67% desempeña algún puesto directivo. En cuanto al tiempo trabajado en la empresa en la que se encuentran actualmente oscila entre 40 años y 1 mes, con una media de 11,19 años.

### **2.2.2 Instrumentos de medida**

Para la realización de este análisis se emplean seis instrumentos de medidas basados en seis estudios diferentes, para lograr examinar cada una de las variables analizadas por separado y obtener una correlación y un análisis de regresión entre ellas. Los estudios en los que me he apoyado para la realización de esta investigación han sido el Cuestionario de Inteligencia Emocional Rasgo; el Cuestionario de Burnout; Escala de Satisfacción Laboral; La Escala de Autoeficacia General; y, por último, La Escala de Autorregulación.

#### **2.2.2.1 Cuestionario de Inteligencia Emocional Rasgo, Versión Corta (Petrides, 2009).**

Este cuestionario se apoya en el objeto de analizar la inteligencia emocional de los sujetos. Este instrumento está compuesto por 30 ítems, que analizan 4 dimensiones que son bienestar, autocontrol, emocionalidad y sociabilidad, analizados a través de una escala tipo Likert de 1 a 7 puntos, siendo 1 completamente en desacuerdo y 7 completamente de acuerdo. Alguno de los ítems que han sido analizados son: me cuesta trabajo adaptarme a los cambios; En general estoy encantado/a con mi vida; Soy pesimista en la mayoría de las cosas, etc.

#### **2.2.2.2 Burnout (Boada-Grau et al., 2014)**

Este artículo tiene como objeto analizar el nivel de estrés laboral, en este caso burnout o síndrome de quemarse en el trabajo, analiza tres dimensiones: el agotamiento, el cinismo y la inadecuación o baja realización profesional, hemos utilizado la forma corta del

instrumento adaptada para estudiantes, aplicada a un contexto laboral. Está integrado por 9 ítems, analizados a través de una escala tipo Likert de 1 a 6 puntos, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 6 totalmente de acuerdo. Algunos de los ítems son: Me siento agobiado/a por el trabajo; Siento que estoy perdiendo interés en mi trabajo; Solía tener unas expectativas más altas de mi trabajo que las que tengo ahora, etc.

#### 2.2.2.3 Escala de satisfacción laboral.

En esta investigación el objeto es evaluar el nivel de satisfacción laboral de cada individuo en su puesto de trabajo. Está compuesto por 6 ítems, analizados a través de una escala tipo Likert de 1 a 7 puntos, siendo 1 completamente insatisfecho/a y 7 completamente satisfecho/a. Algunos de los ítems son: Satisfacción con los horarios de trabajo; Satisfacción con mi salario percibido, etc.

#### 2.2.2.4 Escala de Autoeficacia General (Baessler y Schwarzer, 1996)

Con esta investigación queremos conocer el grado de autoeficacia general de los sujetos, es decir, la capacidad para manejar los estresores. Está integrado por 10 ítems, analizados a través de una escala tipo Likert de 1 a 4, siendo 1 falso y 4 cierto. Algunos de los ítems analizados son: Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente; Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas; Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas, etc.

#### 2.2.2.5 La Escala de Autorregulación (Luszczynska et al., 2004).

Este artículo tiene como objeto analizar la autorregulación de los sujetos en ciertas situaciones. Está integrado por 7 ítems, que son analizados a través de una escala tipo Likert de 1 a 4 puntos, siendo 1 nada y 4 mucho. Algunos de los ítems son: Si algo me distrae de una actividad, yo puedo regresar a ella rápidamente; Cuando requiere una actitud dirigida exclusivamente a un problema, yo puedo mantener bajo control mis emociones; Mantengo la vista en mis metas y no permito que nada me aparte de ellas, etc.

#### 2.2.3 Procedimiento

La recopilación de los datos se efectuó durante el curso académico. Para facilitar la agrupación de las respuestas se utilizó un cuestionario online realizado a través de Google Forms. Los participantes, una vez recibían el enlace, solo debían entrar en él y contestar a las preguntas. Para poder realizar el cuestionario se les pedía un único requisito que era estar trabajando en el momento de su realización.

La participación fue de forma totalmente voluntaria y anónima, se garantizó en todo momento la confidencialidad de los datos, nadie podía ver las respuestas de otros sujetos. Se les informó de que se reservaban los datos personales al amparo de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. Tampoco recibieron ninguna gratificación, ni monetaria, ni en especie.

#### 2.2.4 Análisis Estadísticos

Una vez reunida la información, se recopilaron los datos en una hoja de cálculo Excel. Posteriormente, se utilizó el programa IBM SPSS Statistics 23 para hallar las correlaciones de las variables, el análisis de regresión para verificar su valor predictivo, obtener los resultados descriptivos y la fiabilidad de las medidas utilizadas.

### 2.3 RESULTADOS

Tabla 1. *Estadísticos descriptivos y fiabilidad.*

	N	Mínimo	Máximo	Media	D.T.	Alpha
<b>Inteligencia Emocional Total</b>	75	3	6	4.80	.60	.78
Bienestar	75	3	7	5.27	.84	.56
Autocontrol	75	2	6	4.19	.90	.51
Emocionalidad	75	3	7	5.10	.768	.50
Sociabilidad	75	3	7	4.32	.86	.47
<b>Burnout Total</b>	75	1	6	2.86	1.28	.91
Agotamiento	75	1	6	2.86	1.37	.85
Cinismo	75	1	6	2.70	1.53	.85
Inadecuación	75	1	6	3.09	1.42	.65
<b>Satisfacción Laboral</b>	75	2	7	4.86	1.33	.84
<b>Autoeficacia</b>	75	1	4	2.98	.57	.90
<b>Autorregulación</b>	75	1	4	2.71	.52	.82

Se ha utilizado el Alpha de Cronbach para determinar la fiabilidad de los instrumentos utilizados, los valores deben oscilar entre el 0 y el 1, siendo más satisfactorios los resultados cuanto más se acerquen al 1. La inteligencia emocional total da un valor satisfactorio de .78, las variables de bienestar, autocontrol, emocionalidad y sociabilidad tienen unos valores muy bajos, en torno a .50, esto se debe a que la escala empleada fue la versión corta del instrumento original, está diseñada para obtener una puntuación global, las dimensiones nos aportan solo un valor orientativo. Los resultados con mayores valores de fiabilidad los tenemos en burnout total siendo .91, seguido de autoeficacia con

.90. El resto de variables, excepto la dimensión de burnout de inadecuación, dan unos valores muy satisfactorios.

*Análisis de las correlaciones entre variables.*

Tabla 2. *Correlaciones globales entre inteligencia emocional, burnout, satisfacción laboral, autoeficacia y autorregulación.*

	Inteligencia Emocional	Burnout	Satisfacción Laboral	Autoeficacia	Autorregulación
Inteligencia Emocional					
Burnout	-.38**				
Satisfacción Laboral	.36**	-.55**			
Autoeficacia	.50**	-.26*	.44**		
Autorregulación	.55**	-.25*	.38**	.57**	

\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

En esta tabla podemos apreciar de forma global todas las correlaciones realizadas. Los valores que presentan un asterisco quieren decir que tienen una correlación significativa con un error del 5%, es decir, tenemos un 95% de seguridad. Los valores dos asteriscos tienen una correlación muy significativa, cometiendo solo un 1% de error, obteniendo un 99% de seguridad. Podemos observar la correlación más alta entre autorregulación y autoeficacia ( $r = .57, p < .01$ ), la más baja la encontramos entre autorregulación y burnout siendo una correlación negativa ( $r = -.25, p < .05$ ).

Tabla 3. *Correlaciones entre satisfacción laboral e inteligencia emocional.*

	I.E. Sociabilidad	I.E. Emocionalidad	I.E. Autocontrol	I.E. bienestar	I.E. Total
Satisfacción laboral	.21	.24*	.22	.33**	.36**

\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Como podemos apreciar en la Tabla 3, la variable de satisfacción laboral con inteligencia emocional total tiene la correlación más alta ( $r = .36, p < .01$ ). Con la inteligencia emocional bienestar ( $r = .33, p < .01$ ) y emocionalidad ( $r = .24, p < .05$ ) también tiene una correlación significativa la satisfacción laboral. El resto no tiene resultados significativo, puesto que el instrumento utilizado no está diseñado para hacer el análisis

con las cuatro dimensiones de la inteligencia emocional, pero la puntuación de inteligencia emocional total es la que sí que nos sirve.

Tabla 4. *Correlación entre burnout e inteligencia emocional.*

	I.E. Sociabilidad	I.E. Emocionalidad	I.E. Autocontrol	I.E. bienestar	I.E. Total
B. Agotamiento	-.07	-.23*	-.32**	-.28*	-.33**
B. Cinismo	-.15	-.37**	-.23	-.24*	-.34**
B. Inadecuado	-.16	-.32**	-.22	-.26*	-.35**
B. Total	-.13	-.34**	-.30**	-.30**	-.38**

\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Como se puede apreciar en la Tabla 4, todos los valores tienen una correlación negativa, eso quiere decir que cuando más burnout tiene una persona, menos inteligencia emocional presenta. Destacar la mayor correlación negativa siendo la de inteligencia emocional total con la de burnout total ( $r = -.38, p < .01$ ). También mencionar la correlación negativa entre inteligencia emocional en la dimensión de emocionalidad y el burnout en la dimensión de cinismo ( $r = -.37, p < .01$ ).

Tabla 5. *Correlación entre satisfacción laboral y burnout*

	B. Agotamiento	B. Cinismo	B. Inadecuación	B. Total
Satisfacción laboral	-.29*	-.63**	-.65**	-.55**

\* La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

En esta Tabla 5 como podemos observar, todos los resultados son significativos. Al igual que en la Tabla 4, las correlaciones son negativas, lo que quiere decir que cuando la gente está más quemada en el trabajo, menos satisfecha se encuentra. En este caso nos encontramos que la correlación negativa más alta no es entre la satisfacción laboral y el burnout total ( $r = -.55, p < .01$ ) sino que la encontramos entre la satisfacción laboral y el burnout en la dimensión de inadecuación ( $r = -.65, p < .01$ ). La correlación negativa más baja es la de satisfacción laboral con burnout en la dimensión de agotamiento ( $r = -.29, p < .05$ ).

#### *Análisis de regresión*

Se realizó este tipo de análisis mediante un modelo de regresión múltiple, con una variable dependiente, la satisfacción laboral, y tres variables independientes, inteligencia

emocional, autoeficacia y autorregulación. El objetivo es adentrarnos e indagar en la relación de las variables mencionadas y comprobar el valor predictivo las variables independientes sobre la variable dependiente.

Tabla 6. *Resumen del modelo*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					
					Cambio en R <sup>2</sup>	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
1	.441	.194	.183	1.205	.194	17.590	1	73	.000	1.999

a. Predictores: (Constante), AE\_Tot

b. Variable dependiente: SL\_TOT

Tabla 7. *ANOVA<sup>a</sup>*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	25.530	1	25.530	17.590	.000
	Residuo	105.953	73	1.451		
	Total	131.483	74			

a. Variable dependiente: SL\_TOT

b. Predictores: (Constante), AE\_Tot

Tabla 8. *Variables excluidas*

Modelo	En beta	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad			
					Tolerancia	VIF	Tolerancia mínima	
1	AR_TOT	.189	1.492	.140	.173	.674	1.485	.674
	IE_TOT	.186	1.553	.125	.180	.753	1.328	.753

a. Variable dependiente: SL\_TOT

b. Predictores en el modelo: (Constante), AE\_Tot

Como se puede ver en la Tabla 6, se trata de un modelo de regresión simple porque solo entra un modelo de variable independiente, es decir, solo entra un predictor que es autoeficacia, cuyo valor de R<sup>2</sup> del 19,4% que no es un valor muy elevado, pero si es significativo ( $p < .01$ ) en el Anova (Tabla 7). En la Tabla 8, variables excluidas aparecen el resto de variables independientes, inteligencia emocional y autorregulación. Destacar

que, aunque en un principio parece lógico decir que la inteligencia emocional si predice satisfacción laboral, podemos apreciar todo lo contrario.

En la Tabla 8 es donde se ve el valor del índice de tolerancia, que en este caso es bueno, siendo en inteligencia emocional ( $T = .753$ ;  $VIF = 1.328$ ) y en autorregulación ( $T = .674$ ;  $VIF = 1.485$ ), indicando la ausencia de colinealidad, si bien correlacionan entre sí significativa en el caso de la autoeficacia y satisfacción laboral ( $r = .44$ ,  $p < .01$ ).

En la Tabla 6, resumen del modelo, se encuentra el índice Durbin-Watson, que alcanzó un valor de 1.999, localizándose entre los márgenes de referencia 1.5 – 2.5, lo que nos indica la inexistencia de interdependencia entre los residuos.

Podemos concluir que es factible llevar a cabo un modelo de regresión lineal simple para predecir la satisfacción laboral considerando la autoeficacia como variable predictora.

En la Figura 1 aparece el histograma del modelo y en la Figura 2 el gráfico normal de regresión entre autoeficacia y satisfacción laboral.

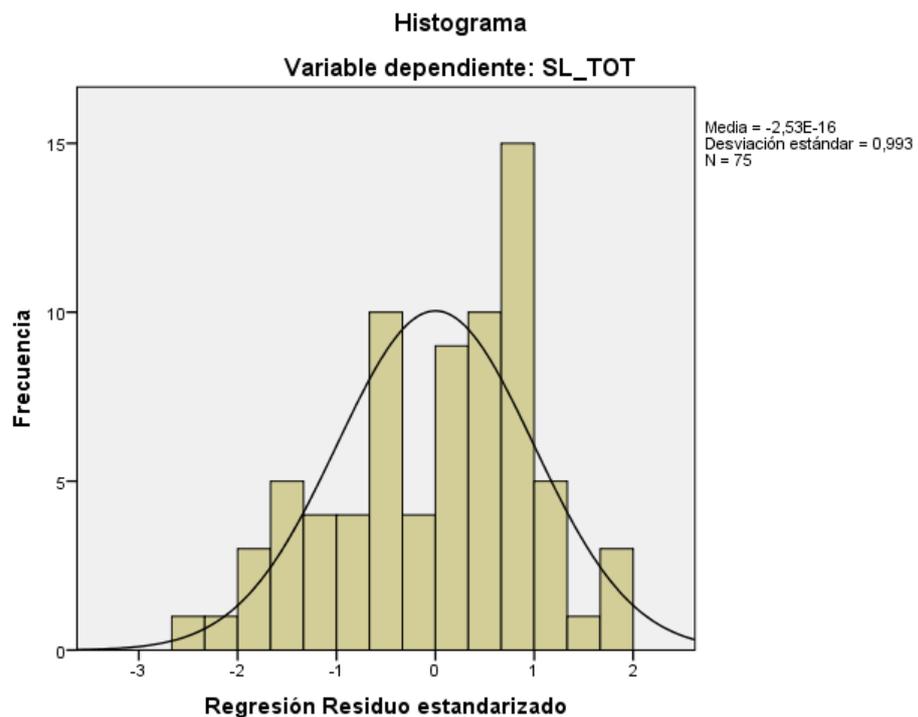


Figura 1. Histograma del análisis de regresión

Gráfico P-P normal de regresión Residuo estandarizado

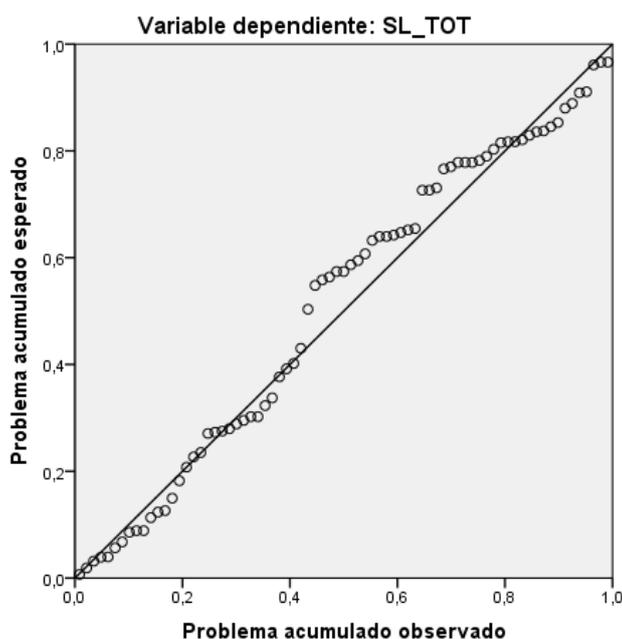


Figura 2. Gráfico normal de la regresión autoeficacia y satisfacción laboral.

Al comprobar que la inteligencia emocional no predice la satisfacción laboral, quería comprobar si predice el burnout. En este caso utilizaremos como variable dependiente el burnout y como variable independiente la inteligencia emocional, autoeficacia y autorregulación.

Tabla 9. Resumen del modelo burnout dependiente.

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					
					Cambio en R <sup>2</sup>	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
1	.381	.145	.133	1.188	.145	12.396	1	73	.001	1.955

a. Predictores: (Constante), IE\_TOT

b. Variable dependiente: Burn\_Tot

Tabla 10. ANOVA<sup>a</sup>

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	17.482	1	17.482	12.396	.001
Residuo	102.952	73	1.410		
Total	120.434	74			

a. Variable dependiente: Burn\_Tot

b. Predictores: (Constante), IE\_TOT

Tabla 11. Variables excluidas

Modelo	En beta	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad		
					Tolerancia	VIF	Tolerancia mínima
1 AR_TOT	-.060	-.460	.647	-.054	.693	1.443	.693
AE_TOT	-.088	-.701	.486	-.082	.753	1.328	.753

a. Variable dependiente: Burn\_Tot

b. Predictores en el modelo: (Constante), IE\_TOT

En este análisis de regresión, como se puede ver en la Tabla 9, se trata de un modelo de regresión simple porque solo entra un modelo de variable independiente, es decir, solo entra un predictor que es la inteligencia emocional, cuyo valor de  $R^2$  del 14,5% que no es un valor muy elevado, pero si es significativo ( $p < .01$ ) en el Anova (Tabla 10). Podemos observar que en este caso la inteligencia emocional si predice el burnout, es decir, cuanta más inteligencia emocional tenga el individuo menos burnout tendrá. En la Tabla 11, variables excluidas aparecen el resto de variables independientes, autorregulación y autoeficacia.

En la Tabla 11 es donde se ve el valor del índice de tolerancia, que en este caso también es bueno, siendo en autorregulación ( $T = 693$ ;  $VIF = 1.443$ ) y en autoeficacia ( $T = 753$ ;  $VIF = 1.328$ ), indicando la ausencia de colinealidad, si bien correlacionan negativa entre sí significativa en el caso del burnout e inteligencia emocional ( $r = -.38$ ,  $p < .01$ ).

En la Tabla 9, resumen del modelo, se encuentra el índice Durbin-Watson que alcanzó un valor de 1.955, localizándose entre los márgenes de referencia 1.5 – 2.5, lo que nos indica la inexistencia de interdependencia entre los residuos.

Podemos concluir que es factible llevar a cabo un modelo de regresión lineal simple para predecir el burnout considerando la inteligencia emocional como variable predictora.

En la Figura 3 aparece el histograma del modelo y en la Figura 4 el gráfico normal de regresión entre inteligencia emocional y burnout.

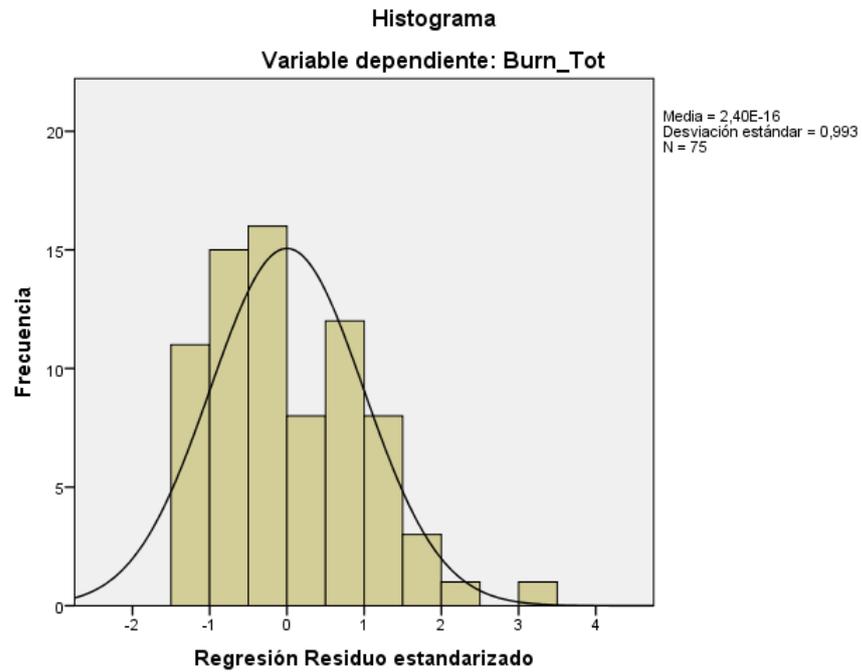


Figura 3. Histograma del análisis de regresión

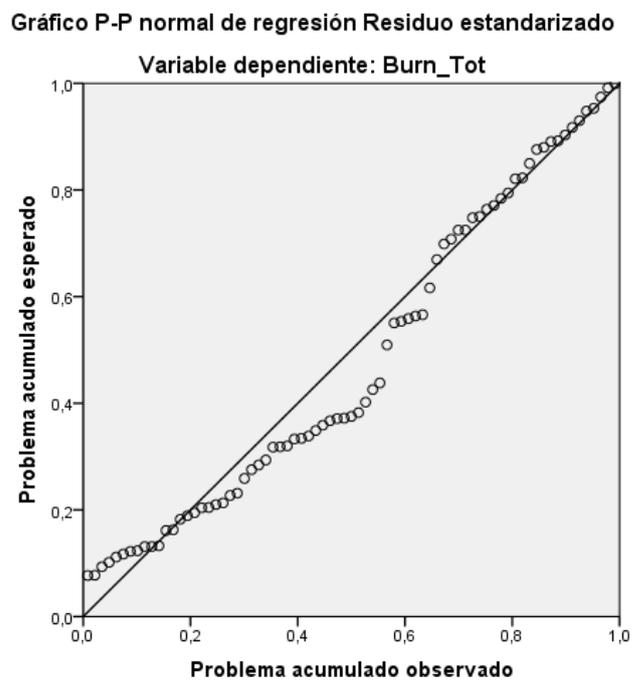


Figura 4. Gráfico normal de la regresión entre inteligencia emocional y burnout.

## 2.4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 2.4.1 Discusión

Teniendo en cuenta el análisis de los resultados podemos entender mejor la forma en la que se relacionan las diferentes variables, obteniendo de este estudio datos interesantes sobre ellas.

Los objetivos que planteábamos en la introducción eran los siguientes:

Objetivo 1. Analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral, el burnout, la autorregulación y la autoeficacia.

Con los resultados obtenidos, se ha comprobado que todas las variables globales tienen una relación significativa entre ellas, la mayoría con un error solo del 1%. La correlación más alta obtenida ha sido entre autorregulación y autoeficacia ( $r = .57, p < .01$ ), seguido de autorregulación e inteligencia emocional ( $r = .55, p < .01$ ) y también satisfacción laboral y burnout ( $r = -.55, p < .01$ ). Las correlaciones más bajas las encontramos entre burnout y autoeficacia ( $r = -.26, p < .05$ ) y entre burnout y autorregulación ( $r = -.25, p < .05$ ), siendo ambas correlaciones negativas.

Haciendo un análisis más específico, incluyendo las dimensiones de las variables, obtenemos como resultado en las correlaciones de las dimensiones de inteligencia emocional la mayor correlación negativa significativa entre la dimensión de IE emocionalidad y la dimensión de burnout cinismo ( $r = -.37, p < .01$ ), seguido de IE emocionalidad y burnout total ( $r = -.34, p < .01$ ) y burnout en la dimensión de cinismo e IE total ( $r = -.34, p < .01$ ). También se obtuvo una correlación significativa entre satisfacción laboral y la IE bienestar ( $r = .33, p < .01$ ). Aunque alguna dimensión más de inteligencia emocional ha dado resultados significativos, pero más bajos, el resto no tiene resultados significativos debido a que, como ya se mencionó, el instrumento utilizado no está preparado para realizar un análisis con las cuatro dimensiones, pero la puntuación que se obtiene de inteligencia emocional total sí sirve. En las correlaciones entre las dimensiones de burnout con la satisfacción laboral encontramos una correlación negativa significativamente alta entre satisfacción laboral y burnout en la dimensión de inadecuación ( $r = -.65, p < .01$ ), seguido de la correlación negativa entre satisfacción laboral y burnout en su dimensión de cinismo ( $r = -.63, p < .01$ ), siendo ambas más alta que la relación entre la satisfacción laboral y burnout total.

Objetivo 2. Poner a prueba el valor predictivo que tiene la inteligencia emocional, la autorregulación y la autoeficacia sobre la satisfacción laboral.

El resultado obtenido demuestra que la variable que predice a la satisfacción laboral es la autoeficacia, cuenta con una  $R^2$  del 19,4%, no es un valor muy elevado, pero sí que es significativo. Es curioso comprobar que la inteligencia emocional no es un predictor de la satisfacción laboral, puesto que, en un principio, parece lógico decir que si lo hace.

Objetivo 3. Poner a prueba el valor predictivo que tiene la autorregulación, la autoeficacia y la inteligencia emocional sobre el burnout.

En este caso, sí que los resultados demuestran que la inteligencia emocional predice el burnout, dejando fuera a autorregulación y la autoeficacia. Tiene una  $R^2$  con un valor de 14,5%, que tampoco es muy elevado, pero aun así también es significativo.

Las hipótesis que se plantearon en el estudio eran:

Hipótesis 1. Los trabajadores con mayor nivel inteligencia emocional presentarán menos nivel de burnout.

Podemos afirmar que los trabajadores que poseen más inteligencia emocional experimentan menos niveles de burnout. En una empresa en la que los trabajadores cuentan con niveles bajos o nulos de burnout tendrán un mejor rendimiento, habrá menos niveles de absentismo y presentismo a la vez que menos accidentes y lesiones. A su vez, con los altos niveles de inteligencia emocional, ya sea porque en el proceso de selección se buscaban individuos con ese perfil o porque la empresa haya implementado procesos para aumentarla, va a repercutir positivamente en los beneficios de la empresa porque un buen control de las emociones hace que sea más sencillo el manejo de las situaciones y en caso de cambios se adaptarán a ellos con mucha más facilidad.

Hipótesis 2. Los trabajadores con mayor nivel de burnout presentarán menos satisfacción laboral.

Podemos afirmar esta segunda hipótesis, los trabajadores que tienen mayores niveles de burnout cuentan con menos satisfacción laboral. Al estar más quemado en el trabajo, tu actitud va a ser mucho más negativa hacia la empresa y el puesto de trabajo.

Hipótesis 3. Los trabajadores con mayor nivel de inteligencia emocional presentarán mayor satisfacción laboral.

En esta última hipótesis podemos afirmar que hay una correlación significativa entre ambas variables, pero la inteligencia emocional no predice la satisfacción laboral, no la explica. Lo que se traduce en que una persona con mayor nivel de inteligencia emocional no tiene por qué tener mayor satisfacción laboral.

#### 2.4.2 Conclusiones

En las evidencias presentadas a lo largo de este estudio se ha podido comprobar la relación que existe entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y el burnout y cómo pueden beneficiar o perjudicar a las empresas. A mayores, se incluyeron dos variables más, autoeficacia y autorregulación.

Se concluye que la inteligencia emocional es fundamental dentro de las organizaciones, puesto que contar con trabajadores capaces de identificar, entender y controlar las emociones propias y ajenas es muy útil para que el trabajo sea más eficaz. Lo que a su vez repercute en menores niveles de burnout, teniendo un mejor rendimiento dentro de las empresas, disminuyendo los niveles de absentismo o presentismo, ahorrando a estas organizaciones los costes que todo ello puede conllevar. Cuanto menor sean los niveles de burnout más satisfecho estará el trabajador dentro de la empresa. Un trabajador satisfecho realizará su trabajo de manera mucho más eficiente y más implicado en ello, lo que hará obtener a las empresas mayores beneficios.

En la sociedad se sigue intentando demostrar la eficacia de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral dentro de las empresas. No solo basta con que el trabajador realice de forma adecuada su trabajo, si conseguimos que esté satisfecho con lo que hace, con el puesto en el que está, con el clima laboral etc. lograremos que se implique más en los objetivos de la empresa, que realice de la mejor manera posible su trabajo. Y si a mayores fomentamos la inteligencia emocional en ellos beneficiará en gran medida a la empresa, pero no solo es necesario potenciarlo en los trabajadores, sino que también en los líderes.

Hay que conseguir transmitir a los empresarios esta importancia, hacerles entender que es un proceso que lleva su tiempo, que igual a corto plazo no obtienen todos los beneficios esperados, pero a largo plazo comprenderán la importancia que tiene tener empleados con niveles altos de inteligencia emocional y satisfechos laboralmente, y a su vez con menores niveles de burnout.

Para finalizar, me gustaría destacar lo interesante que me ha resultado realizar este estudio, como ya comenté en la introducción, las asignaturas de psicología que he cursado durante el grado han sido para mí las más llamativas y poder finalizar la carrera con este trabajo de fin de grado ha conseguido que aumente mis conocimientos e introducirme un poco más en el ámbito de la psicología.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arbelo, M. C., Sotolongo, Y., Hernández, O., Iglesias, B. M., y Santander, A. (10 de octubre de 2008). *Morbilidad oculta de depresión y síndrome de burnout en profesores de la Facultad de Ciencias Médicas*. Interpsiquis.
- Atkinson, J.W. (1964). *An Introduction to Motivation*. Van-Nostrand.
- Baessler, J., y Schwarzer, R. (1996). Evaluación de la autoeficacia: Adaptación española de la escala de Autoeficacia General. *Ansiedad y Estrés*, 2, 1-8.
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y Acción*. Fundamentos sociales. Martínez Roca.
- Bar-On, R. (1988). *The development of an operational concept of psychological well-being*. Rhodes University.
- Bar-On, R. (2000a). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. En R. Bar-On y J.D.A. Parker (Eds), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 363-388). Jossey-Bass.
- Barsade, S. G., y Gibson, D. E. (1998). Group emotion: A view from top and bottom. En D.H. Fruefeld, B. Mannix y M. Neale (Eds.). *Research on managing groups and teams: Composition* (vol. 1, pp. 81-102). JAI Press.
- Boada-Grau, J., Merino-Tejedor, E., Sánchez-García, J. C., Prizmic-Kuzmica, A. J., y Vigil-Colet, A. (2014). Adaptation and psychometric properties of the SBI-U scale for Academic Burnout in university students. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 31(1), 290–297. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.1.168581>
- Boekaerts, M., Pintrich, P., y Zeidner, M. (1999), *Handbook of self-regulation*. New York, capítulo 2, 13-39. Academic Press.
- Boyatzis, R. E. (1999a). *Developing emotional intelligence*. Case Western Reserve University, Department of Organizational Behavior.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., y Rodríguez, I. (1996). “Satisfacción Laboral”, en J. M. Peiró y F. Prieto, (Eds.) *Tratado de psicología del trabajo, Vol. 1: La actividad laboral en su contexto*, (pp. 343-394) Síntesis.

- Bucci, N., y Luna, M. (abril 2012). Contrastación entre los modelos de estudio del estrés como soporte para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista Digital de Investigación y Postgrado de la universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre, Vicerrectorado Barquisimeto*, 2(1), 21-38.
- Buendía, J., y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Pirámide.
- Busot, I. (1997). Teoría de la auto-eficacia (A. Bandura). Un basamento para el proceso instruccional. *Encuentro Educativo*, 4(1), 53-63. Recuperado de: <https://goo.gl/gjWnK4>
- Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of the body*. Norton.
- Caprarulo, H. (2007). *El estrés: pandemia del siglo XXI*. Psiconeuroendocrinología. Akadial.
- Chiang, M., Martín, M. J., y Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Comisión Europea. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo - ¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"?* Luxemburgo. Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Ede, A., Hwang, S., y Feltz, D. (2011). Current directions in self-efficacy research in sport. *Revista de Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 6(2), 181-201.
- Gil-Monte, P., Núñez-Román, E. M., Carretero, N., y Roldán, M. D. (2005). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21 (1-2), 107-123. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039007>
- Goleman, D., y Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical Perspectives and a Longitudinal Analysis*. Libra Publishers.

- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley.
- Kemper, R. D. (1978). *A social interactional theory of emotions*. Wiley.
- Lawler, E. E., Mohrman, S. A., y Ledford, G. E. (1998). *Strategies for high performance organizations: The CEO report: Employee involvement, TQM, and reengineering programas in Fortune 1000 corporations*. Jossey-Bass.
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Leka, S., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Organización Mundial de la Salud.
- Locke, E. A. (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction", en M. D. Dunnette, (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- Lozano-Paz, C. R., y Reyes-Bossio, M. (2017). Docentes universitarios: Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement laboral. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(1), 134-148.
- Luszczynska, A., Diehl, M., Gutiérrez – Doña, B., Kuusinen, P., y Schwarzer, R. (2004). Measuring one component of dispositional self – regulation: attention control in goal pursuit. *Personality and Individual Differences*, 37(3), 555–556.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annul Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C., y Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. Josey Bass.
- Maslow, A. H. (1954-1975). *Motivación y personalidad*. Sagitario.
- Mayer, J., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. En R.J. Sternberg (Eds.), *Handbook of human intelligence*, (pp. 396-420). Cambridge University Press.
- McClelland, D. C. (1961-1968). *La sociedad ambiciosa*. Guadarrama.
- McClelland, D. C., Spencer, L. M., y Spencer, S. (1992). *Competency assessment methods*. Hay/McBer Research Press.

- Peiró, J. M. (1991). *Psicología de la organización*. UNED.
- Petrides, K. V. (2009). Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire. En C. Stough, D.H. Saklofske y J.D. Parker (Eds.), *Advances in the assessment of emotional intelligence*, (pp.85–101). Springer.
- Rosário, P., Lourenço, A., Paiva, M. O., Núñez Pérez, J. C., González-Pienda, J. A., y Valle, A. (2012). Autoeficacia y utilidad percibida como condiciones necesarias para un aprendizaje académico autorregulado. *Anales de Psicología*, 28(1), 37-44.
- Ruiz, F. (2005). Influencia de la autoeficacia en el ámbito académico. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1, 1-16.  
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.1.33>
- Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Schnall, P. (1998). *A brief introduction to Job Strain*. Job Stress Network.
- Seligman, M. E. P., y Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: An introduction*. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Selye, H. (1960). *La tensión de la vida*. Cía. Gral. Fabril.
- Selye, H. (1973). The evolution of the stress concept. *American Science*, 61, 692-99.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., y Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Rand McNally.
- Thorndike, E. L. (1920). *Intelligence and its uses*. Harper's, 140, 227-235.
- Vela-Bueno, A., Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Olavarrieta-Bernardino, S., Fernández-Mendoza, J., De la Cruz-Troca, J. J., Bixler, E. O., y Vgontzas, A. N. (2008). Insomnia and sleep quality among primary care physicians with low and high burnout levels. *Journal of Psychosomatic Research*, 64(4), 435–442.  
<https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2007.10.014>
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Williams, D. (1994). *Leadership for the 21st century: Life insurance leadership study*. Hay Group.

Williams, W. M., y Sternberg, R. T. (1988). *Group intelligence: Why some groups are better than others. Intelligence, 12, 351-377.*

## ANEXO I

Cuestionario: Datos personales y satisfacción laboral.

### 1. Datos Personales

- Edad:
- Género:
  - Varón.
  - Mujer.
- Estado Civil:
  - Casado/a o vivo en pareja.
  - Soltero/a.
  - Divorciado/a o separado/a.
  - Viudo/a.
- Puesto de trabajo.
- Tiempo trabajado en la empresa actual.
- Si desempeña Usted algún puesto directivo, por favor, indíquelo:

### 6. Satisfacción laboral.

Valore el grado de satisfacción con su trabajo teniendo en cuenta la siguiente escala.

1 Completamente insatisfecho/a	2	3	4	5	6	7 Completamente satisfecho/a
--------------------------------------	---	---	---	---	---	------------------------------------

- Satisfacción con mi actual puesto de trabajo.  
1    2    3    4    5    6    7
- Satisfacción con la relación entre compañeros de trabajo.  
1    2    3    4    5    6    7
- Satisfacción con mis jefes o supervisores.  
1    2    3    4    5    6    7
- Satisfacción con la promoción interna de la empresa.  
1    2    3    4    5    6    7
- Satisfacción con mi salario percibido.  
1    2    3    4    5    6    7
- Satisfacción con los horarios de trabajo.  
1    2    3    4    5    6    7