



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Trabajo Fin de Grado

Relación entre Inteligencia Emocional Grupal, Engagement Grupal y Satisfacción Laboral en Trabajadores

Estudiante: **María del Pilar Leo Muñoz**

Tutorizado por: Don Jose María Augusto Landa

Departamento: Psicología Social

Julio, 2016

ÍNDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
1. INTRODUCCIÓN	5
1.1.Inteligencia Emocional	5
1.2.Modelos de Inteligencia Emocional	6
1.2.1. Modelo de habilidad de Salovey y Mayer.....	6
1.2.2. Modelos Mixtos.....	8
1.3.Engagement.....	12
1.4.Satisfacción Laboral	13
1.5.Inteligencia Emocional y Engagement.....	15
1.6. Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral.....	17
2. OBJETIVOS E HIPÓTESIS	18
3. MÉTODO.....	18
3.1.Participantes	18
3.2.Instrumentos	18
3.3.Procedimiento.....	19
4. RESULTADOS	20
5. CONCLUSIONES	25
5.1.Discusión	25
5.2.Limitaciones e Investigación Futura	26
5.3.Implicaciones Teóricas y Prácticas	26
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
7. ANEXOS.....	30
7.1.Cuestionario WEIP-S	30
7.2.Cuestionario de Engagement Grupal.....	31
7.3.Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12	32

RESUMEN

El presente trabajo intenta explorar el papel de la Inteligencia Emocional en Grupos de Trabajo y su relación con el engagement grupal y la satisfacción laboral de éstos grupos. Para ello un total de 97 participantes pertenecientes a los gremios de una fábrica de velas y una fábrica de acero participaron en el estudio completando las pruebas de Inteligencia Emocional Grupal WEIP (conciencia de las propias emociones, gestión de las propias emociones, conciencia de las emociones de los otros y gestión de las emociones de los otros), Engagement grupal (vigor, dedicación, absorción y engagement total) y Satisfacción laboral (satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas.). Los análisis de correlaciones mostraron relaciones directas y positivas entre las dimensiones de los componentes del Weip (manejo de emociones propias, conocimiento de las emociones propias y manejo de emociones de los otros) y las dimensiones de Engagement grupal y satisfacción laboral no ocurriendo lo mismo con una de la dimensión restante del Weip (conocimiento de las emociones de los otros) que se relacionó positivamente con las dimensiones de Engagement grupal pero no ocurrió lo mismo con las dimensiones de Satisfacción laboral donde no se encontró ningún tipo de relación. Los análisis de regresión lineal mostraron la capacidad predictiva de las dimensiones del Weip sobre las dimensiones del engagement grupal y sobre las dimensiones de satisfacción laboral. Los resultados ponen en evidencia el papel predictor de los componentes emocionales sobre estos dos constructos. Los resultados de éste trabajo y sus implicaciones son explicadas en este estudio.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia Emocional, Satisfacción laboral, engagement, emociones.

ABSTRACT

This work tries to explore the role of the Emotional Intelligence in workgroups and its relationship with the groupal engagement and the working satisfaction of those groups. To do it, a total of 97 participants belonging to a candle and a steel factories took part in this study, passing all the following tests: Emotional Intelligence Groupal WEIP (own aware, own manage, other aware and other manage), Groupal Engagement (vigor, dedication, absorption and total engagement) and Work Satisfaction (satisfaction with the supervision, satisfaction with the physical workplace and satisfaction with the benefits received). The correlation analysis showed the direct and positive relationships between the WEIP components dimensions (own aware, own manage and other manage) and the Groupal Engagement and the Work Satisfaction dimensions, not happening the same with the remaining WEIP dimension (other aware) that was positive related with the Groupal Engagement dimensions but not happening the same with the Work Satisfaction dimensions where any type of relationship was found. The linear regression analysis showed the predictable capacity of the WEIP dimensions about the Groupal Engagement dimensions and about the Work Satisfaction dimensions. The results highlight the predictable role of the emotional components about those constructs. The results of this work and its implications will be explained in this study.

KEY WORDS: Emotional Intelligence, Work Satisfaction, Engagement, emotions.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Inteligencia Emocional:

La inteligencia emocional (IE) hace referencia a los procesos implicados en el reconocimiento, uso, comprensión y manejo de los estados emocionales de uno mismo y de otros para resolver problemas y regular la conducta.

Para entender el concepto de IE es conveniente analizar los términos que lo componen, inteligencia y emoción. Los psicólogos reconocen una división de la mente en tres partes: cognición, afecto y motivación. La esfera cognitiva incluye funciones tales como la memoria humana, el razonamiento, el juicio y el pensamiento abstracto. En la esfera afectiva del funcionamiento mental tenemos a las emociones en sí mismas, los estados de humor, las evaluaciones y otros sentimientos o estados, incluyendo la fatiga y la energía. Las definiciones de inteligencia emocional deberían de algún modo conectar emociones con inteligencia, ambos términos tienen que ser contemplados en éstas. La motivación es la tercera esfera; se refiere a impulsos biológicos o a comportamientos intencionados en busca de la consecución de metas.

Una vez definido el término de inteligencia emocional, es conveniente conocer los principios básicos para una correcta inteligencia emocional. La inteligencia emocional, (Gómez Gras, J.M., Galiana Lapera, D. & León Espí, D., 2000) se basa en los siguientes principios o competencias:

- Autoconocimiento. Proceso reflexivo donde la persona adquiere noción de sí mismo, de sus cualidades y características.
- Autocontrol. Capacidad consciente para regular los impulsos voluntariamente para alcanzar un mayor equilibrio tanto a nivel personal como relacional.
- Automotivación. Capacidad para proporcionarse a uno mismo las razones, impulso, entusiasmo e interés para realizar una acción específica, si necesidad de ser impulsado por otros.
- Empatía. Competencia para ponerse en la situación de los demás, es decir, intentar comprender la situación del otro.
- Habilidades sociales. Capacidad para relacionarse con otras personas; formada por un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de forma efectiva y satisfactoria.

- Asertividad. Habilidad social que consiste en ser claro y directo a la hora de defender nuestras propias ideas, diciendo lo que se quiere decir sin menospreciar la valía de los otros, únicamente defendiendo tus propios derechos como persona.
- Proactividad. Actitud donde la persona asume el control de su conducta de manera activa, lo que implica el desarrollo de acciones para generar mejoras en su vida.
- Creatividad. Capacidad para generar nuevas ideas o conceptos, o asociaciones de los mismos que generalmente producen soluciones originales.

Estos principios, darán lugar a una mayor o menor inteligencia emocional. En este sentido, el hecho de que un individuo pueda tener una mayor IE que otro individuo, puede venir dado por la manera en que estos factores estén más o menos desarrollados y en la combinación de los mismos.

1.2. Modelos de IE:

Durante estas dos últimas décadas (1990-2010), se ha diferenciado de forma precisa entre dos grandes aproximaciones conceptuales en el estudio de la IE:

- Los modelos de habilidad, que analizan las habilidades que permiten utilizar la información que nos proporcionan las emociones para mejorar el pensamiento.
- Los modelos mixtos o de rasgos, que incluyen en sus postulados tanto habilidades mentales como rasgos estables de personalidad, e indicadores de ajuste como motivación o felicidad, entre otros.

En la literatura científica podemos hablar de diferentes modelos teóricos de IE, con diferentes planteamientos, y que poseen sus propias pruebas de evaluación.

Dentro de los Modelos de IE destacan el Modelo de habilidad (Mayer y Salovey, 2000) y los Modelos Mixtos de Goleman (1995) y Bar-On (2000) que son los que a continuación se describirán más detalladamente.

1.2.1. Modelo de habilidad de Salovey y Mayer

Peter Salovey y John D. Mayer, fueron los primeros en realizar una conceptualización del término IE en 1990. Definen la IE como la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta

información para la orientación de la acción y del pensamiento propios (Salovey y Mayer, 1990).

El modelo de habilidad de Salovey y Mayer entiende la Inteligencia emocional como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación a nuestro pensamiento. Creen que las emociones ayudan a resolver problemas y facilitan la adaptación al medio ya que este está continuamente cambiando (Stenberg y Kaufman, 1998). De esta manera este modelo sería considerado un modelo funcionalista que se centraría en el procesamiento de la información emocional que unifica las emociones y el razonamiento para facilitar un razonamiento más efectivo y poder pensar de una forma más inteligente sobre nuestra vida emocional. Además se considera un sistema inteligente y como tal debe formar parte de otras inteligencias tradicionales y bien establecidas, especialmente con la inteligencia verbal, por su vínculo con la expresión y comprensión de los sentimientos.

Mayer y Salovey (1997) consideran que la Inteligencia Emocional se conceptualiza a través de cuatro ramas de inteligencia emocional, que son:

- Percepción, valoración y expresión emocional (Rama 1): Habilidad de percibir emociones en uno mismo y en otras personas, así como en objetos, arte, historias, música y otros estímulos.
- Facilitación emocional (Rama 2): Habilidad de generar y utilizar emociones y sentir que éstas son necesarias para comunicar sentimientos o emplearlas en otros procesos cognitivos.
- Comprensión emocional (Rama 3): Habilidad para comprender la información emocional, el modo en el que las emociones se combinan y progresan a través de transiciones de relaciones y comprender tales significados emocionales.
- Regulación emocional (Rama 4): Habilidad para estar abierto a los sentimientos, modularlos en uno mismo y en otros con el fin de promover la comprensión y el crecimiento personal.

Estas habilidades están vinculadas entre sí; mientras que la percepción, la comprensión y el manejo de las emociones (ramas 1, 3 y 4) implican el hecho de razonar sobre las emociones, el uso de las emociones para facilitar el pensamiento (rama 2) implica la utilización de las emociones para mejorar el razonamiento.

Se trata de un modelo jerárquico que comienza en las habilidades más básicas y asciende hasta las más complejas.

Este modelo es el que ha generado el mayor número de investigaciones y publicaciones científicas.

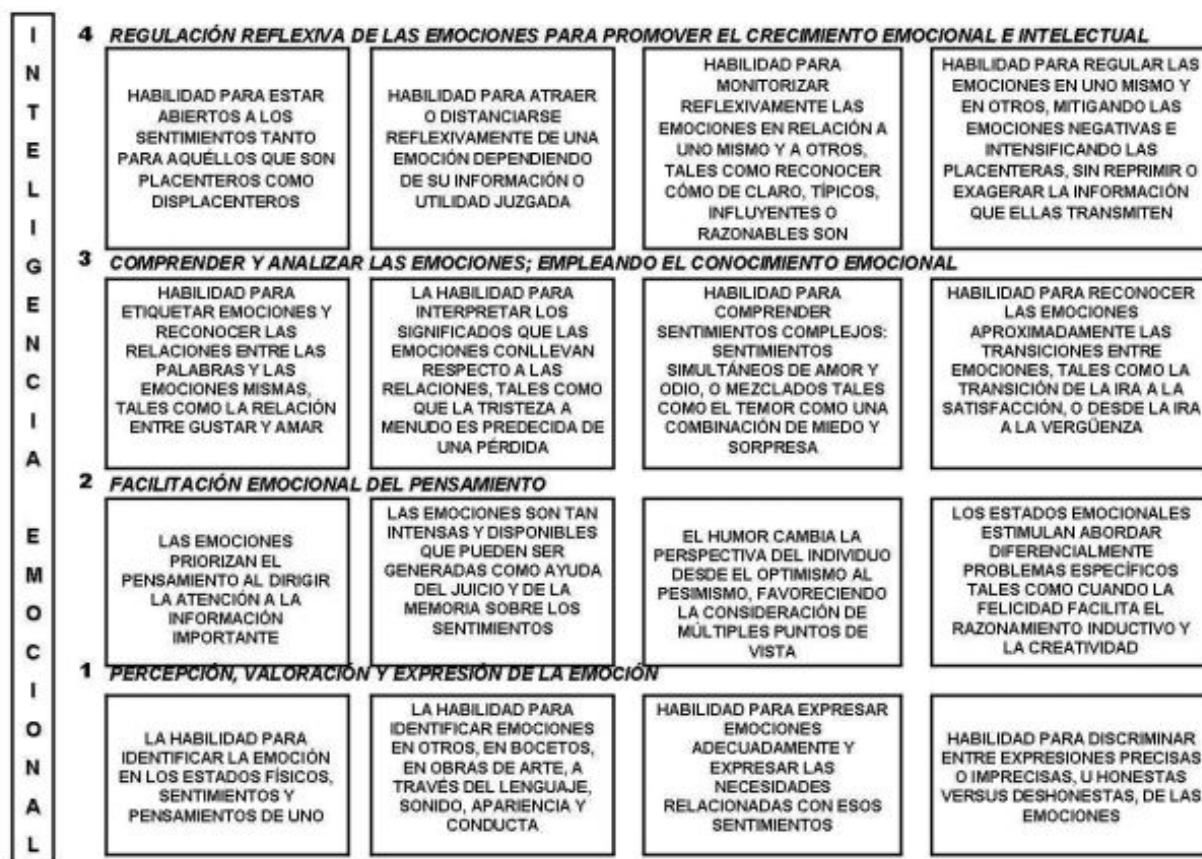


Figura 1. Representación del modelo de cuatro ramas de IE de Mayer y Salovey (1997)

1.2.2. Modelos Mixtos

Los modelos mixtos son modelos más amplios donde conciben la Inteligencia Emocional como un conjunto de rasgos estables de personalidad, competencias socio-emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas (Bar-On, 2000; Boyatzis, Goleman y RHEE, 2000; Goleman, 1995).

➤ Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On:

Reveen Bar-On en 1998 publicó su tesis doctoral *The development of a concept of psychological well-being*, que sería la base para la formulación de su

modelo de IE que denomina Inteligencia Emocional Social (IES); fue el primero en intentar medir la IE en términos de bienestar psicológico.

Según Bar-On, su modelo es una intersección de competencias sociales y emocionales, de destrezas y facilitadores que interactúan entre sí y determinan la eficiencia con la que los sujetos comprenden, se expresan y se relacionan con los demás, así como el afrontamiento a las demandas cotidianas. La IES está compuesta por una compleja interacción de rasgos emocionales y de personalidad que conforman al individuo que son:

- Área intrapersonal: Habilidad para conocer y comprender sentimientos propios y expresarlos de forma no destructiva.
- Área interpersonal: Habilidad para reconocer y comprender sentimientos de los demás y ser capaz de establecer relaciones cooperativas, constructivas y satisfactorias para todos.
- Área de adaptación: Habilidad para manejar, adaptar y resolver problemas de naturaleza personal e interpersonal y de cambiar los sentimientos propios en función de la situación.
- Gestión del estrés: Habilidad para enfrentarse al estrés y controlar las emociones.
- Talante general: Habilidad para sentir y expresar emociones positivas y estar automotivados.

El modelo de Bar-On ha demostrado utilidad en la explicación de la capacidad predictiva de la IE en áreas como la salud mental y física, el bienestar subjetivo y el éxito laboral y escolar. Aunque existen críticas y limitaciones donde apuntan que no solamente incluye habilidades mentales relacionadas con las emociones, sino también otro tipo de habilidades como habilidades sociales (asertividad), rasgos de personalidad (control de impulsos), y estados de ánimo (optimismo)

Componente Intrapersonal	Componente interpersonal	Componentes de Adaptabilidad	Gestión del estrés	Estado de Ánimo General
•Autoconciencia Emocional •Asertividad •Autoestima •Autorrealización •Independencia	•Relaciones interpersonales •Empatía •Responsabilidad social	•Solución de problemas •Prueba de realidad •Flexibilidad	•Tolerancia al estrés •Control de la impulsividad	•Felicidad •Optimismo

Figura 2. Adaptación de los componentes del Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On.

📌 Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman

Daniel Goleman define la IE como la capacidad para motivarse a uno mismo, de preservar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular los estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con las facultades racionales y, por último, la capacidad de empatizar y confiar en los demás. Su modelo está orientado más al ámbito de las organizaciones.

Establece la existencia de un Cociente Emocional (CE), que no implica que sea el polo opuesto al Cociente Intelectual (CI), sino que ambos se complementan.

Este modelo está centrado en investigaciones en diferentes empresas y organizaciones y el objeto es el de predecir la efectividad y el rendimiento personal en el mundo laboral. Con los datos que obtuvo fijándose en los empleados más brillantes, formuló cuatro competencias personales y sociales. Goleman afirmaba que las competencias emocionales son definidas como capacidades aprendidas basadas en la IE, que tienen como resultado un desempeño laboral excelente. Las cuatro competencias básicas son:

- **Autoconciencia:** Habilidad para reconocer y comprender los propios estados emocionales, sentimientos, rasgos y su efecto sobre las demás personas. Las competencias que se desarrollan serían la autoconfianza y la capacidad para producir estados emocionales positivos y de buen humor. Los sujetos con alta autoconciencia serían honestos consigo mismos y con los demás.
- **Autorregulación:** Habilidad de automanejo, responsabilidad, adaptabilidad, innovación y control. Las personas con elevada autorregulación son capaces de hablar de forma abierta y precisa acerca de sus emociones y del impacto que estas tienen en su trabajo. Tienden a ser las más productivas y efectivas. La autorregulación conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad.
- **Conciencia social:** Habilidad de darse cuenta de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de los demás. Las competencias que se desarrollan son las tácticas de influencia interpersonal, la comunicación, la gestión del conflicto, el liderazgo y la construcción de vínculos.
- **Relaciones de dirección:** Habilidad para influir y manejar las relaciones con los demás y construir redes de apoyo social. Las competencias que se desarrollan serían el trabajo en equipo y la colaboración para la consecución de metas compartidas.

Autoconciencia	Conocimiento de otros
• Conciencia emocional • Valoración adecuada de uno mismo • Confianza en uno mismo	• Empatía • Orientación hacia el servicio • Conciencia organizacional
Autorregulación	Destrezas sociales
• Autocontrol emocional • Confiabilidad • Concienciación • Adaptabilidad • Motivación de logro • Iniciativa	• Desarrollo de los demás • Influencia • Comunicación • Gestión de conflictos • Visión de liderazgo • Canalizador del cambio • Desarrollo de vínculos • Colaboración y trabajo en equipo

Figura 3. Tabla resumen de los componentes y subcomponentes del Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman modificada de Lorente, L., Salanova, M., Martínez y Schaufeli, W. B. (2008).

Este modelo ha sido criticado desde la literatura científica y considerado como mera “psicología popular”. Sin embargo, su definición y explicación del constructo sigue siendo para muchos un marco de referencia útil, sobre todo para ambientes organizacionales.

1.3. Engagement:

El “engagement” se ha definido (Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker, 2002) como “un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción”. Así el componente de vigor se refiere a altos niveles de energía, y a persistir y esforzarse en la labor que se lleva a cabo a pesar de los contratiempos y dificultades. La dedicación hace referencia a niveles elevados de implicación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto en las tareas ocupacionales. Por último, el factor de absorción se refiere a altos niveles de concentración y de felicidad durante el desempeño de la actividad laboral.

Más que un estado específico y temporal, el “engagement” se refiere a un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo, que no está focalizado sobre un objeto o conducta específico.

De acuerdo con Maslach y Leiter (1997) el “engagement” se caracteriza por energía, implicación y eficacia, que son los polos opuestos directos de las tres dimensiones del “burnout”: agotamiento, cinismo y falta de eficacia profesional. Los trabajadores que puntúan alto en “engagement”, tienen una alta energía y conectan perfectamente con su trabajo, percibiéndose a sí mismo como capaces de afrontar eficazmente las diferentes demandas.

Cuando los empleados encajan bien en sus contextos de trabajo, experimentan mayores niveles de compromiso. Además, si los empleados tienen una mayor estabilidad de los diferentes dominios de su vida esto facilitará su experiencia de ajuste a diferentes situaciones, lo que llevaría a mayores niveles de compromiso con la organización.

Considerando que el compromiso de trabajo se centra en los aspectos positivos de ajuste, el resultado más negativo se produce cuando los empleados se presentan a trabajar, pero son incapaces de ser completamente funcionales por razones de salud física o mental.

Cuando los empleados experimentan problemas físicos, no son capaces de llevar a cabo en sus niveles normales de productividad debido a la mala salud física; cuando los empleados experimentan problemas mentales, experimentan un menor rendimiento debido a la mala salud mental (Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S. y Bendel, T., 2002). La mayoría de la investigación se centra en las situaciones en las que nos encontramos en el trabajo pero no somos realmente productivos, coloquialmente llamadas “situaciones grises”, ya sea por cuestiones físicas, mentales o ambas; pero el centrarse en cada una de estas por separado puede aportar información valiosa.

El autoconcepto que tienen los trabajadores sobre ellos mismos puede dar lugar a diferencias en las llamadas “situaciones grises” tanto a nivel mental como físico.

Cuando un individuo no realiza una clara diferenciación entre los aspectos laborales y los no laborales es más probable que los aspectos no laborales influyan en los aspectos laborales de este ya que no existe una clara delimitación de los diferentes dominios de vida, lo que haría más probable que se diesen situaciones en las que el individuo se encuentre en el trabajo pero no esté siendo realmente productivo ya que es probable que si el individuo tiene problemas en algunas áreas de su vida estos se extiendan al sector laboral.

1.4. Satisfacción Laboral:

La satisfacción laboral (SL) podría definirse como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo (Locke, 1976, 1984). Situándose en el polo opuesto la insatisfacción laboral que se caracteriza por una respuesta emocional negativa hacia el puesto; este lo ignoraría, se sentiría frustrado y negaría los valores laborales.

Podría adoptarse un enfoque unitario y generalista del concepto de SL pero no se puede negar que es una actitud cuyas causas son multidimensionales por lo que las personas pueden estar satisfechas con su trabajo debido a una serie de factores concretos los cuales pueden ser los causantes de la insatisfacción laboral de otros. Por esta razón la satisfacción laboral no debería definirse como un concepto absoluto sino un juicio. Este es uno de los aspectos que Locke incluyó en su teoría. Por su parte, Galaz (2003), enfatiza que la SL está asociada con la productividad, el ausentismo, los cambios de empleo y el compromiso evidente con la institución.

A pesar de la gran cantidad de definiciones que existen de satisfacción laboral, autores como Ivancevich y Donelly (1968) argumentan que se puede categorizar a través de dos perspectivas distintas:

1. Como un estado emocional, sentimiento o respuesta afectiva hacia el trabajo
2. Como resultado de una comparación de expectativas o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece.

La investigación realizada hasta la fecha ha demostrado que existen infinidad de variables ligadas a la SL. Históricamente se han propuesto tres tipos de explicaciones a la variabilidad de la satisfacción de los empleados:

1. Diferencias individuales en SL en función de variables de personalidad.
2. Características del propio trabajo relacionando aspectos como el salario, la posibilidad de promoción, jornada de trabajo y otros aspectos estructurales de la propia organización
3. Combinación de aspectos contextuales con variables individuales (significados que los individuos otorgaría a dichas variables.)

Los factores que pueden determinar la SL son numerosos e irían desde el tiempo de vacaciones, hasta el reconocimiento de los superiores del trabajo, tener la posibilidad de ascender etc.

Las posibles causas que fomentan empleados satisfechos o insatisfechos han sido muy estudiadas; encontrando la propuesta de Herzber (1959), donde establecía dos factores explicativos de la satisfacción laboral:

1. Los higiénicos; aquellos cuya inexistencia provocaría insatisfacción (p.ej. salario, condiciones ambientales...)
2. Los de crecimiento; cuya existencia produciría satisfacción e insatisfacción en niveles menores a lo esperado (p.ej. realización, naturaleza de la tarea, reconocimiento...)

Siguiendo esta línea, posteriormente, otros autores han basado sus estudios en algunas de estas dimensiones, que consideran que la SL está íntimamente determinada por las características de la tarea, condiciones de trabajo, relaciones sociales y condiciones de empleo (Topa y Morales, 2005). Por lo que ya no sería suficiente evaluar el salario o el puesto que se ocupa en la jerarquía sino que habría que evaluar las posibilidades de iniciativa, participación,

sentimiento de utilidad; todo eso podría resumirse en aspectos intrínsecos de las diferentes percepciones que el individuo realiza.

Continuando con la gran cantidad de definiciones existentes de SL hay que destacar otra de ellas que enuncia que tanto la perspectiva objetiva como subjetiva de la satisfacción en el trabajo deben “guardar una estrecha relación, haciendo que la satisfacción de los trabajadores influya en las características del puesto de trabajo y viceversa” (Iglesias, C., Llorente, R. y Dueñas, D., 2011).

Finalmente habría que destacar que la SL está ligado a culturas orientadas al empleado, abiertas, corporativistas y pragmáticas (Calderón Calderón, G., Murillo, S.M., Torres, K.Y., 2003). Destacando que si asimismo existe una comunicación adecuada, mejoraría la confianza para lograr el bienestar del empleado.

1.5. Inteligencia Emocional y Engagement

Los últimos estudios centran su atención en las diferencias individuales y en los recursos personales como factores de prevención del burnout y de sus consecuencias negativas (Extremera, Durán y Rey, 2005; Palomera, Gil-Olarte y Brackett, 2006). Junto a esto, la aparición y conceptualización (Mayer y Salovey, 1997) como constructo, ha subrayado la importancia que el conocimiento y la regulación de las emociones puede desempeñar sobre el bienestar personal, laboral y social de los individuos.

La IE se entiende como la capacidad para procesar la información que nos proporcionan las emociones (Mayer, Salovey & Caruso, 2008), así, las personas emocionalmente inteligentes son aquellas que saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprenden las posibles causas y consecuencias de esas emociones y, en consecuencia, desarrollan estrategias para regular o manejar los estados emocionales (Mayer & Salovey, 1997; Mayer, Salovey & Caruso, 2000).

Las emociones suponen un papel importante en la adaptación de las personas a los riesgos psicosociales del trabajo en contextos socio-comunitarios. De esta forma la capacidad para razonar, percibir y comprender las emociones permite desarrollar procesos de regulación emocional que contribuyen a moderar y prevenir los efectos negativos de los riesgos psicosociales en el trabajo (Extremera, Fernández Berrocal & Durán, 2003).

Actualmente, junto al interés por el estudio del burnout en diferentes profesiones, se ofrece un nuevo enfoque que ofrece una aproximación al opuesto del burnout y que se interesa por la capacidad de las personas para ilusionarse en sus tareas ocupacionales; conocido como enagement o ilusión por el trabajo, este constructo se define como un estado motivacional positivo y persistente relacionado con el trabajo e integrado por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, & Grau, 2000).

- El vigor está vinculado a altos niveles de energía, y a la persistencia y esfuerzo en la labor que se lleva a cabo, a pesar de las dificultades.
- La dedicación se refiere a una elevada implicación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto en las tareas ocupacionales.
- Y el factor de absorción apunta a altos niveles de concentración y de felicidad durante el desempeño de la actividad laboral.

Existen evidencias empíricas de sus relaciones negativas con el burnout, su vínculo positivo con el desarrollo profesional o sus vínculos positivos con habilidades emocionales, bienestar emocional y felicidad (Extremera, Durán & Rey, 2005). La mayoría de investigaciones al respecto en España han centrado su atención en investigar la incidencia de la IE sobre el bienestar de los agentes que participan en el sistema educacional de los estudiantes en profesores de secundaria (Extremera, Fernández-Berrocal & Durán, 2003), docentes universitarios (Augusto-Landa, López-Zafra, Martínez y Pulido, 2006) y recientemente en profesorado de primaria (Pena & Extremera, 2012) o en profesionales relacionados con el ámbito de la salud, mayoritariamente en el personal de enfermería (Berrios, Augusto & Aguilar, 2006), dejando un vacío en el estudio de la implicaciones de la inteligencia emocional y su relación con el burnout y el engagement en profesionales de servicios sociales, y específicamente de los y la trabajadores/as sociales, como “grupo de riesgo”. Centrándonos en el colectivo profesional que nos ocupa encontramos escasos, dispersos y poco concluyentes trabajos sobre la relación entre IE y uno de los otros dos constructos objeto en esta investigación (burnout o engagement) que además están centrados de forma genérica en profesionales de la intervención social o específicamente trabajadores de centros de servicios sociales especializados- discapacidad (Aritzeta & Gartzia, 2009) Por ello, siguiendo la dirección marcada en los estudios de éstos tres elementos en otros ámbitos, partimos de que la inteligencia emocional (como un recurso personal importante para percibir,

asimilar y regular los estados de ánimo negativos) será un factor protector contra la aparición del burnout y favorecerá unos altos niveles de ilusión por el trabajo o engagement.

1.6. Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

Numerosos estudios han encontrado una relación positiva entre IE y SL. Este es el caso de un estudio que se realizó con una muestra de 6.526 profesionales del ámbito de la enfermería, cuyos resultados indican que los profesionales que adoptaban un estilo de liderazgo basado en competencias propias de la IE informaban de menor cansancio emocional y menos síntomas psicósomáticos, de mayor salud emocional, más satisfacción con su trabajo, y mayor conocimiento de las necesidades de sus pacientes, que los profesionales que no basaban su estilo de liderazgo en dichas competencias (Cummings, Hayduk y Estabrooks, 2005).

Siguiendo esta línea, otros autores han encontrado que esta relación entre SL e IE existe aunque unos factores están más relacionados entre sí que otros. Se encontró una relación positiva entre uno de los factores de IE (Control Emocional) y dos de las dimensiones de SL (Satisfacción intrínseca y Satisfacción general). Además, los análisis de regresión jerárquica indicaron que IE explicaba parte de la varianza de SL que no era explicada por otras variables como la edad, sexo, años de antigüedad, elección de destino y turno de trabajo. Estos hallazgos sugieren que para explicar la satisfacción en el trabajo de los profesionales hay que tener en cuenta, entre otros, tanto factores cognitivos como factores emocionales (Berrios, Augusto y Aguilar, 2006).

Otro estudio demuestra que el control laboral y la autoeficacia afectan de manera conjunta a la disonancia emocional; así definimos el control laboral como la actitud para tomar decisiones y la libertad de seleccionar las técnicas más apropiadas para completar la tarea; la disonancia emocional puede definirse como el conflicto entre las emociones que se esperan y las que finalmente acaban teniendo lugar. Por lo que se encontró que aquellos individuos con alta autoeficacia se encuentran más satisfechos en situaciones de poco control laboral, mientras que con aquellos con baja autoeficacia ocurría justo lo opuesto, situaciones con alto control generaría más satisfacción. Además se estudió la relación entre el efecto de control en el trabajo y la inteligencia emocional encontrando diferencias significativas en Satisfacción Laboral y Compromiso con la Organización; si aumenta la Satisfacción Laboral en un empleado aumenta también el Compromiso Organizacional (Abraham, 2000).

2. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

El objetivo de este estudio consistió en estudiar la relación entre la Inteligencia Emocional en grupos de trabajo (IEG) y su relación con la satisfacción laboral y el engagement grupal. Para ello propusimos una serie de hipótesis de trabajo:

- H1: Esperamos encontrar relaciones positivas entre las dimensiones de IEG y las dimensiones de satisfacción laboral y de engagement grupal.
- H2: Esperamos que los componentes de IEG (conocimiento de las emociones propias, manejo de las emociones propias, conocimiento de las emociones de los otros y manejo de las emociones de los otros) se constituyan como predictores de las dimensiones de engagement grupal (vigor, dedicación y absorción).
- H3: Esperamos que los componentes de IEG (conocimiento de las emociones propias, manejo de las emociones propias, conocimiento de las emociones de los otros y manejo de las emociones de los otros) se constituyan como predictores de las dimensiones de satisfacción laboral (satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones recibidas).

3. MÉTODO

3.1.Participantes

Un total de 97 sujetos participaron en el estudio (70 hombres y 27 mujeres) con edades comprendidas entre los 20 y 54 años de edad (Media 34.21; DT: 8.52). Todos eran trabajadores en activo; 41 de ellos trabajaban en una fábrica de velas en la provincia de Toledo y 56 en una fábrica de acero en la provincia de Jaén.

3.2.Instrumentos

Work Group Emotional Intelligence Scale short version (WEIP-S, Jordan & Lawrence, 2009): Se utilizó la versión española de esta escala compuesta por un total de 16 ítems, los cuales se dividen en 4 dimensiones; conciencia de las propias emociones (ítems 1-4), gestión de las propias emociones (ítems 5-8), conciencia de las emociones de los otros (ítems 9-12) y gestión de las emociones de los otros (ítems 13-16). Es una escala tipo Likert de 1 (completamente en desacuerdo) a 7 (completamente de acuerdo). El rango de

puntuaciones que se pueden obtener en estas dimensiones se encuentra entre 4 y 28. Para calcular la fiabilidad se utilizó el alpha de Cronbach que fue de 0.70 y para calcular la fiabilidad se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson obteniendo un índice de 0.50.

Engagement grupal (Torrente, P., Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. B., 2013): Esta escala cuenta con un total de 18 ítems, los cuales se dividen en 4 factores que son vigor (ítems 1-7), dedicación (ítems 8-11), absorción (ítems 12-18) y engagement total (ítems 1, 5, 6, 9-12, 15,16). La escala es tipo Likert que va desde 0 (nunca) a 6 (siempre). La validez se obtuvo calculando el alpha de Cronbach que fue de 0.88 y la fiabilidad se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson obteniendo un índice de 0.90.

Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 (Meliá, J. L., & Peiró, J. M., 1989): La versión S 10/12 presenta las mismas instrucciones y opciones de respuesta que el S20/23. Se utiliza para conocer el grado de satisfacción o insatisfacción en distintos aspectos del trabajo. Esta escala está compuesta por 12 ítems, los cuales se dividen en 3 factores; satisfacción con la supervisión (ítems 5-10), satisfacción con el ambiente físico de trabajo (ítems 1-4) y satisfacción con las prestaciones recibidas (ítems 11,12). Es tipo Likert que oscila entre 3 (algo insatisfecho) y 5 (algo satisfecho). La fiabilidad de esta escala se calculó con el alpha de Cronbach obteniendo 0.88 y la validez se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson obteniendo un índice de 0.92.

3.3.Procedimiento:

Primeramente se contactó con el jefe de la fábrica de velas de Toledo y posteriormente con el de la fábrica de acero de Jaén, los cuales dieron su consentimiento para la pasación de los cuestionarios WEIP-S, Engagement grupal y S10/12 Satisfacción Laboral a todos aquellos empleados que quisieran participar en el estudio de manera voluntaria. A continuación se les explicó cómo rellenar cada uno de los cuestionarios a todos los participantes, se les informó de la confidencialidad de los mismos y finalmente se procedió a la realización de los mismos con una duración de unos 15-20 minutos aproximadamente.

4. RESULTADOS

Tabla 1.: Medias, desviaciones típicas y Alpha de Crombach de las distintas medidas

	Medias	D.T.	α
WEIP- Conocimiento emociones propias	19.67	5.20	.88
WEIP- Manejo emociones propias	22.20	4.02	.76
WEIP- Conocimiento emociones otros	20.05	4.37	.84
WEIP- Manejo emociones otros	21.16	4.77	.89
Engagement grupal- Vigor	13.73	3.35	.82
Engagement grupal- Dedicación	13.50	3.55	.80
Engagement grupal- Absorción	11.86	3.88	.86
Engagement total	39.01	9.63	.92
Satisfacción supervisión	30.70	7.35	.92
Satisfacción ambiente físico	20.82	3.79	.69
Satisfacción prestaciones recibidas	10.12	2.84	.88
Satisfacción total	5.15	1.02	.92

En la tabla 1 se pueden apreciar las medias, desviaciones típicas y alpha de crombach de las diferentes medidas

En la tabla que aparece a continuación (ver tabla 2) se muestran las correlaciones entre las diferentes medidas. Así en cuanto a los componentes de Inteligencia Emocional Grupal (WEIP) la dimensión manejo de emociones propias se relacionó positivamente con todas las dimensiones del engagement grupal (vigor, dedicación, absorción y puntuación total) y todas las dimensiones de satisfacción laboral (supervisión, ambiente físico, prestaciones y puntuación total de satisfacción) de manera positiva. La dimensión conocimiento de emociones de los otros se relacionó de manera positiva con las dimensiones de engagement grupal denominadas vigor, dedicación y puntuación total de engagement, por el contrario no se relacionó con ninguna de las dimensiones de satisfacción laboral. El conocimiento de emociones propias se relacionó de manera positiva con todas las dimensiones de engagement grupal y satisfacción laboral. La dimensión manejo de emociones de los otros se relacionó de forma positiva con todas las dimensiones de engagement grupal y satisfacción laboral.

Tabla 2. Análisis de correlaciones entre las distintas medidas

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Weip- Manejo EP	-											
Weip- Conocimiento EO	.21*	-										
Weip- Conocimiento EP	.45**	.34**	-									
Weip- Manejo EO	.24*	.66**	.34**	-								
Engagement- Vigor	.22*	.38**	.28**	.53**	-							
Engagement- Dedicación	.21*	.22*	.39**	.46**	.73**	-						
Engagement- Absorción	.21*	.20	.35**	.40**	.60**	.74**	-					
Engagement Total	.26*	.30**	.38**	.51**	.86**	.92**	.88**	-				
Satisfacción Supervisión	.33**	.20	.43**	.33**	.34**	.52**	.45**	.50**	-			
Satisfacción Ambiente F.	.36**	.04	.42**	.24*	.23*	.38**	.48**	.42**	.61**	-		
Satisfacción Prestaciones	.26**	.16	.37**	.34**	.10	.38**	.47**	.36**	.67**	.60**	-	
Satisfacción Total	.38**	.15	.48**	.35**	.31**	.52**	.52**	.51**	.94**	.81**	.81**	-

Nota.: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Seguidamente y con el objeto de comprobar el aporte de las dimensiones de Inteligencia Emocional Grupal (WEIP) sobre las dimensiones de Engagement Grupal y Satisfacción laboral se realizaron unos análisis de regresión lineal (Ver tablas 3 y 4). En el primer análisis de regresión (ver tabla 3) las variables dependientes fueron las dimensiones de

engagement grupal (vigor, dedicación, absorción y engagement total). Cada variable fue introducida en el modelo de manera individual.

Tabla 3. Análisis de regresión lineal sobre las dimensiones del engagement grupal

	R ²	F	P	ΔR ²	β	P
VD: Vigor	.29	9.284	.00**	.26		
Weip- Conocimiento Emociones propias					.10	.31
Weip- Manejo emociones propias					.06	.53
Weip- Conocimiento emociones otros					.03	.80
Weip- Manejo emociones otros					.45	.000**
VD: Dedicación	.29	9.010	.00**	.25		
Weip- Conocimiento Emociones propias					.31	.004*
Weip- Manejo emociones propias					.00	.92
Weip- Conocimiento emociones otros					-.18	.13
Weip- Manejo emociones otros					.45	.000**
VD: Absorción	.23	6.575	.00**	.19		
Weip- Conocimiento Emociones propias					.27	.017*
Weip- Manejo emociones propias					-.00	.95
Weip- Conocimiento emociones otros					-.17	.16
Weip- Manejo emociones otros					.42	.002*
VD: Engagement Total	.32	10.235	.00**	.28		
Weip- Conocimiento Emociones propias					.25	.019*
Weip- Manejo emociones propias					.03	.75
Weip- Conocimiento emociones otros					-.13	.28
Weip- Manejo emociones otros					.49	.000**

Nota.: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

En esta primera ecuación se introdujeron las dimensiones del Weip como predictores. En esta primera ecuación el 26% de la varianza de vigor fue explicada por el manejo de emociones de los otros ($\beta = 0.45$; $p = 0.000$). Así los sujetos que son capaces de manejar mejor las emociones de los otros informan de altos niveles de energía y persistencia ante las dificultades. En la segunda ecuación el 25% de la varianza de dedicación fue explicada por las dimensiones del Weip denominadas conocimiento de emociones propias

($\beta=0.31$; $p= 0.004$) y manejo de las emociones de los otros ($\beta=0.45$; $p= 0.00$). Así los sujetos que son capaces de conocer y comprender el origen de sus propias emociones y manejan bien las emociones de los otros informan de se sienten entusiasmados y orgullosos por su labor en el trabajo. En la tercera ecuación el 19% de la variable absorción fue explicada por las dimensiones del Weip denominadas conocimiento de emociones propias ($\beta=0.27$; $p= 0.17$) y manejo de emociones de los otros ($\beta=0.42$; $p= 0.02$). De tal manera que los sujetos que conocen y comprenden el origen de sus emociones y manejan con inteligencia las emociones de los otros informan de estar felizmente inmersos en su trabajo. En la cuarta ecuación el 28% del engagement grupal fue explicado por las dimensiones del Weip denominadas conocimiento de emociones propias ($\beta=0.25$; $p= 0.019$) y manejo de emociones de los otros ($\beta=0.49$; $p= 0.000$). Así los sujetos que conocen el origen de sus emociones y son capaces de regular las de sus compañeros informan de un estado mental positivo y satisfactorio en su trabajo.

En segundo lugar, y con el objeto de estudiar la capacidad predictiva de las dimensiones del WEIP sobre las dimensiones de satisfacción laboral se realizó otro análisis de regresión lineal (ver tabla 4). Las variables dependientes fueron las dimensiones de satisfacción laboral (satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas y satisfacción global). Cada variable fue introducida en el modelo de manera individual.

Tabla 4. Análisis de regresión lineal sobre las dimensiones de Satisfacción Laboral

	R ²	F	P	ΔR^2	β	P
VD: Satisfacción supervisión	.26	7.906	.00**	.23		
Weip- Conocimiento Emociones propias					.36	.001**
Weip- Manejo emociones propias					.14	.15
Weip- Conocimiento emociones otros					-.10	.42
Weip- Manejo emociones otros					.20	.10
VD: Ambiente físico	.26	7.745	.00**	.23		
Weip- Conocimiento Emociones propias					.32	.004*
Weip- Manejo emociones propias					.20	.051
Weip- Conocimiento emociones otros					-.31	.015*

Weip- Manejo emociones otros					.28	.029*
VD: Satisfacción prestaciones recibidas	.21	6.105	.00**	.18		
Weip- Conocimiento Emociones propias					.26	.022*
Weip- Manejo emociones propias					.09	.36
Weip- Conocimiento emociones otros					-.18	.15
Weip- Manejo emociones otros					.35	.007*
VD: Engagement Total	.32	10.474	.00**	.29		
Weip- Conocimiento Emociones propias					.37	.001**
Weip- Manejo emociones propias					.18	.06
Weip- Conocimiento emociones otros					-.22	.06
Weip- Manejo emociones otros					.30	.015*

Nota.: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

En esta primera ecuación se introdujeron las dimensiones del Weip como predictores. En esta primera ecuación el 23% de la varianza de satisfacción con la supervisión fue explicada por el conocimiento de emociones propias ($\beta=0.36$; $p= 0.001$). Así los sujetos que son capaces de conocer y comprender el origen de sus emociones informan de buenas relaciones personales con los supervisores. En la segunda ecuación el 23% de la varianza de ambiente físico fue explicada por las dimensiones del Weip denominadas conocimiento de emociones propias ($\beta=0.32$; $p= 0.004$), conocimiento de las emociones de los otros ($\beta=-0.31$; $p= 0.015$), y manejo de las emociones de los otros ($\beta=0.28$; $p= 0.029$). Así los sujetos que comprenden sus emociones a la vez que comprenden poco las emociones de los otros pero manejan muy bien las emociones de los otros informan de un buen entorno físico y espacio en el lugar de trabajo. En la tercer ecuación el 18% de la varianza de satisfacción con las prestaciones recibidas fue explicada por explicada por las dimensiones del Weip denominadas conocimiento de emociones propias ($\beta=0.26$; $p= 0.022$) y manejo de las emociones de los otros ($\beta=0.35$; $p= 0.07$). Así los sujetos que son capaces de comprender sus propias emociones y regulan las emociones de los otros informan de que la empresa cumple bien el convenio y las leyes laborales. Por último en la última ecuación el 29% de la varianza de satisfacción laboral fue explicado por las variables conocimiento de emociones propias ($\beta=0.37$; $p= 0.001$) y manejo de las emociones de los otros ($\beta=0.30$; $p= 0.015$). Así los sujetos con gran comprensión intrapersonal y buen manejo interpersonal informan de una buena satisfacción laboral general.

5. CONCLUSIONES

5.1.Discusión

Nuestra primera hipótesis se cumple parcialmente ya que hemos encontrado que existe relación positiva en tres de las dimensiones de Inteligencia Emocional (Conocimiento de las Emociones Propias, Manejo de Emociones Propias y Manejo de las emociones de los otros) con las dimensiones de Engagement grupal (Vigor, Dedicación, Absorción y Engagement Total) y con las dimensiones de satisfacción laboral (Satisfacción con la supervisión, Satisfacción con el ambiente físico de trabajo y Satisfacción con las prestaciones recibidas); sin embargo no ocurre lo mismo con la cuarta dimensión de Inteligencia Emocional (conocimiento de las emociones de los otros) ya que se encontró que existe una relación positiva con todas las dimensiones de Engagement grupal pero no existe ningún tipo de relación con las dimensiones de Satisfacción Laboral.

Respecto a nuestra segunda hipótesis ciertamente la Inteligencia Emocional, concretamente el manejo de emociones de los otros, predice el 26% de la varianza de vigor, el 25% de la varianza de dedicación fue explicada por las dimensiones de IE denominadas conocimiento de emociones propias y manejo de las emociones de los otros, el 19% de la varianza de absorción fue explicada por las dimensiones conocimiento de emociones propias y manejo de emociones de los otros y el 28% de la varianza de engagement grupal fue explicado por las dimensiones denominadas conocimiento de emociones propias y manejo de emociones de los otros.

En nuestra tercera hipótesis el 23% de la varianza de satisfacción con la supervisión fue explicada por el conocimiento de emociones propias, el 23% de la varianza de ambiente físico fue explicada por las dimensiones denominadas conocimiento de emociones propias, conocimiento de las emociones de los otros y manejo de las emociones de los otros, el 18% de la varianza de satisfacción con las prestaciones recibidas fue explicada por explicada por las dimensiones del Weip denominadas conocimiento de emociones y manejo de las emociones de los otros y el 29% de la varianza de satisfacción laboral fue explicado por las variables conocimiento de emociones propias y manejo de las emociones de los otros.

5.2. Limitaciones e Investigación Futura

Este estudio presenta las siguientes limitaciones: En primer lugar los instrumentos de medida utilizados son autoinformes y no pruebas de realización por lo que futuros estudios deberían contemplar la utilización de éste tipo de pruebas. En segundo lugar otra de las limitaciones que presenta es que es un estudio transversal, por lo que futuros estudios deberían contemplar la realización de estudios longitudinales para controlar si se mantienen a lo largo del tiempo los resultados obtenidos.

5.3. Implicaciones Teóricas y Prácticas

A la vista de los resultados sería conveniente Recientes estudios llevados a cabo por los grupos de investigación de Liège y Louvain (Bélgica) han encontrado que el entrenamiento de las competencias emocionales puede conducir a mejoras sostenibles en varios ámbitos de la vida de las personas (Nelis et al., 2011). Sus investigaciones han mostrado que las habilidades emocionales pueden incrementarse a través de un programa de entrenamiento breve, basado en el modelo de Mayer y Salovey (1997). Aplicando este programa Nelis et al. (2011), encontraron que un grupo de estudiantes entrenados en habilidades emocionales aumentaron sus niveles previos de identificación y gestión de emociones. Además, los efectos se mantenían en el tiempo y se conseguían mejoras en otras variables como la salud física, mental, felicidad, satisfacción con la vida y funcionamiento social global. Trasladar este tipo de intervenciones al ámbito de la empresa sería de gran importancia para identificar el papel de variables emocionales dentro del engagement grupal y satisfacción laboral de los empleados.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abraham R (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 134 (2): 169-184.
- Aritzeta, A. y Gartzia, L. (2009). Inteligencia Emocional y Burnout en Profesionales de la Intervención Social y Comunitaria. Fernández Berrocal, (Coord). *Avances en el estudio de la Inteligencia Emocional*. I Congreso Internacional de Inteligencia Emocional. Málaga.
- Augusto-Landa, J. M., López-Zafra, E., Martínez, R. y Pulido, M. (2006). Perceived emotional intelligence and life satisfaction among university teachers. *Psicothema*, 18, supl., 152-157.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory. San Francisco: Jossey-Bass.
- Berrios, M. P, Augusto, J. M, & Aguilar Luzón M.C. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con
- Boyatzis, R., Goleman, D. & RHEE, K. (2000). "Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotional competence inventory (ECI)". En R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 343-362). San Francisco: Jossey-Bass.
- Calderón, G., Murillo, S.M., Torres, K.Y., 2003. Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración Bogotá* 16(25), 109-137.
- Cummings, G., Hayduk, L. y Estabrooks, C. (2005). Mitigating the impact of hospital restructuring on nurses: The responsibility of emotionally intelligent leadership. *Nursing Research*, 54 (1), 2-12.
- Extremera, N., Durán, M. A., & Rey, L. (2005). La inteligencia emocional percibida y su influencia sobre la satisfacción vital, la felicidad subjetiva y el "engagement" en trabajadores de centros para personas con discapacidad intelectual. *Ansiedad y Estrés*, 11, 63-73.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. & Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores, *Encuentros en Psicología Social*, 1, 260-265.
- Galaz, J. (2003) La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública la realidad institucional bajo la lente del profesorado. D.F., México: ANUIES.
- Goleman, D. (1995a). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.

- Goleman, D. (1995b). What's your emotional intelligence quotient? You'll soon find out. Utne Reader, November/December.
- Gómez Gras, J.M., Galiana Lopera, D. y León Espí, D. (2000). *¿Que debes saber para mejorar tu empleabilidad?*. Elche: Universidad Miguel Hernández.
- Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B.B., 1959. The motivation to work. John Wiley & Sons, Nueva York.
- Iglesias, C., Llorente, R., Dueñas, D., 2011. Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas. *Comunidad de Madrid. Investigaciones Regionales*, 19, 25-49.
- Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1968). Job satisfaction research: A manageable guide for practitioners. *Personnel Journal*, 47, 172-177.
- Jordan, P. J., & Lawrence, S. A. (2009). Emotional intelligence in teams: Development and initial validation of the short version of the Workgroup Emotional Intelligence Profile (WEIP-S). *Journal of Management & Organization*, 15 (4), 452-469.
- Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., Bendel, T. (2002). Stanford Presenteeism Scale: Health status and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44, 14-20.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Dunnette *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E.A. (1984). Job satisfaction. En M. Gruneberg y T. Wall (eds.) *Social Psychology and Organizational Behaviour*. Chichester: Wiley.
- Lorente, L., Salanova, M., Martínez, I. y Schaufeli, W. B. (2008). Extension of the Job Demands-Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20, 354-360.
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (1997). "The truth about bournout". San Franciso, CA: Jossey Bass.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J.D., Salovey, P. & Caruso, D.R. (2000). Models of emotional intelligence, In R.J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp.396-420). Cambridge: Cambridge University Press.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S/10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.

- Nelis, D., Kotsou, I., Quoidbach, J., Hansenne, M., Weytens, F., Dupuis, P. y colaboradores. (2011). Increasing emotional competence improves psychological and physical well-being, social relationships, and employability. *Emotion*, 11(2), 354-366.
- Palomera, R., Gil-Olarte P. Y Brackett, M.A. (2006). ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa, *Revista de Educación*, 341, 687-703.
- Pena, M. y Extremera, N. (2012). Inteligencia emocional percibida en profesorado de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de Educación*, 359, 30-34.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B.; Llorens, S.; Peiró, J.M., & Grau, R. (2000): Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Salovey, P. & Caruso, D. (2000). "Models of emotional intelligence". R. J. Sternberg. *Handbook of Intelligence*, 2, 396-420. New York: Cambridge.
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M. González-Romá, V. Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Stenberg, R. J. & Kaufman, J. C. (1998). Human abilities. *Annual Review of Psychology*, 49, 479-502.
- Topa Cantisano, G., Morales Domínguez, J., 2005. Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5(1), 73-83.
- Torrente, P., Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. B. (2013). From "I" to "We": The Factorial Validity of a Team Work Engagement Scale. In S. P. Gonçalves and J. G. Neves (Eds.), *Occupational Health Psychology: from bournout to well-being* (pp. 333-355). Scientific & Academic Publishing, USA.

7. ANEXOS

7.1. Cuestionario WEIP-S

WEIP-S

Le pedimos que indique su grado de acuerdo con cada afirmación. Para ello utilice la siguiente escala y marque con una "X" la respuesta que considere se ajusta más a su opinión sobre lo que se le pregunta.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. Puedo expresar mis emociones a los miembros del equipo 1 2 3 4 5 6 7
2. Puedo explicar mis emociones a los otros miembros del equipo 1 2 3 4 5 6 7
3. Si me siento bajo de ánimo, les puedo decir a los miembros de mi grupo de trabajo qué me haría sentir mejor 1 2 3 4 5 6 7
4. Puedo hablar con otros miembros de mi grupo de trabajo sobre lo que siento 1 2 3 4 5 6 7
5. Respeto las opiniones de los miembros de mi equipo, incluso aunque piense que están equivocados 1 2 3 4 5 6 7
6. Cuando estoy frustrado con algún compañero del grupo de trabajo, puedo sobreponerme a mi frustración 1 2 3 4 5 6 7
7. Cuando hay que decidir sobre un conflicto, intento ver todos los lados del desacuerdo antes de llegar a una conclusión 1 2 3 4 5 6 7
8. Escucho de forma imparcial las ideas de los miembros de mi equipo 1 2 3 4 5 6 7
9. Me doy cuenta de sus "verdaderos sentimientos", incluso aunque intenten ocultarlos 1 2 3 4 5 6 7
10. Soy capaz de describir con precisión cómo se sienten los miembros del equipo 1 2 3 4 5 6 7
11. Cuando hablo con un miembro del equipo puedo evaluar sus "verdaderos sentimientos" a través de su lenguaje corporal (gestos, movimientos...) 1 2 3 4 5 6 7
12. Puedo deducir cuando mis compañeros de equipo dicen cosas en las que no creen 1 2 3 4 5 6 7
13. Mi entusiasmo puede contagiarse a los miembros del equipo 1 2 3 4 5 6 7
14. Soy capaz de animar a los miembros del equipo cuando se sienten decaídos 1 2 3 4 5 6 7
15. Puedo conseguir que los miembros del equipo compartan mi entusiasmo en un proyecto 1 2 3 4 5 6 7
16. Puedo proporcionar la "chispa" para conseguir que los miembros del equipo se entusiasmen 1 2 3 4 5 6 7

7.2. Cuestionario de Engagement grupal

ENGAGEMENT GRUPAL

Marque el número que más se acerque a cómo se han mostrado a nivel de sentimientos y emociones en el último año.

Nada 0	Casi nada 1	Muy poco 2	Algunas veces 3	Bastante 4	Con frecuencia 5	Siempre 6
-----------	----------------	---------------	--------------------	---------------	---------------------	--------------

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Durante la realización del trabajo nos sentimos llenos de energía | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Podemos continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (más de lo que marca la jornada laboral) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Continuamos trabajando incluso cuando las cosas no van bien | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Trabajar duro no supone demasiado esfuerzo para nosotros | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Nos consideramos muy constantes durante la realización del trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Nos sentimos fuertes y con energía durante la realización del trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Cuando terminamos alguna tarea tenemos suficiente energía para implicarnos en otras actividades o tareas del trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Nos implicamos en la tarea | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Estamos entusiasmados con nuestro propio trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Disfrutamos realizando el trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Nos sentimos motivados por hacer un buen trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. Cuando trabajamos olvidamos todo lo que pasa alrededor | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Proponemos nuevas iniciativas relacionadas con nuestro trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. Estamos inmersos (altamente concentrados) en nuestro trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. El tiempo “pasa volando” cuando estamos trabajando | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. Somos felices cuando estamos trabajando intensamente | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. Es difícil desconectarnos de la tarea (pensar en otras cosas) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. Nos “dejamos llevar” por el trabajo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

7.3. Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12

S10/12

Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

1	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
2	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
3	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
4	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
5	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
6	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
7	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
8	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
9	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
10	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
11	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
12	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□