

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SOBRE EL BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SECTOR COMERCIO

María Castellano Pérez

mcastellanoper@uoc.edu

Tutor: Edgar Bresó Esteve

30/06/2023

ÍNDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	4
1. INTRODUCCIÓN	6
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Inteligencia emocional	8
2.1.1. <i>Origen y concepto</i>	8
2.1.2. <i>Teorías de la inteligencia emocional</i>	8
2.1.3. <i>Beneficios de la inteligencia emocional en las organizaciones</i>	10
2.2. Síndrome de Burnout	11
2.2.1. <i>Origen y concepto</i>	11
2.2.2. <i>Dimensiones del burnout</i>	12
2.2.3. <i>Causas</i>	12
2.2.4. <i>Consecuencias</i>	14
2.3. Satisfacción laboral	14
2.3.1. <i>Origen y concepto</i>	14
2.3.2. <i>Teorías de la satisfacción laboral</i>	15
2.4. Relación de la inteligencia emocional con el burnout y la satisfacción laboral	17
2.4.1. <i>Inteligencia emocional y síndrome de burnout</i>	17
2.4.2. <i>Inteligencia emocional y satisfacción laboral</i>	17
3. METODOLOGÍA	18
3.1. Participantes	18
3.2. Procedimiento	20
3.3. Instrumentos	20
3.3.1. <i>Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Versión Española (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000)</i>	20
3.3.2. <i>Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Melía y Peiró, 1998)</i>	21
3.3.3. <i>Cuestionario Wong and Law Emotional Intelligence Scale (Wong y Law, 2002)</i>	22
3.4. Resultados	22
3.4.1. <i>Comparativa datos sociodemográficos por género</i>	22
3.4.2. <i>Resultados de las variables</i>	24
3.4.3. <i>Correlaciones</i>	28
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	31
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
6. ANEXOS	39
6.1. Cuestionarios	39

RESUMEN

Tras revisar numerosos estudios que sugieren una relación entre la inteligencia emocional, el burnout y la satisfacción laboral, el presente trabajo trata de analizar si la inteligencia emocional influye en la aparición del burnout y de la satisfacción laboral y, por tanto, demostrar si existe una correlación entre las variables, centrándonos en los trabajadores del sector comercio.

La investigación se ha llevado a cabo con una muestra de 36 trabajadores del sector comercio, mediante una serie de cuestionarios. Para medir las tres variables y sus respectivas dimensiones, se han utilizado tres cuestionarios: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, Cuestionario de Satisfacción laboral 20/23 y Cuestionario Wong and Law Emotional Intelligence Scale.

Los resultados obtenidos indican que existe una buena relación positiva entre la eficacia personal y todas las dimensiones de la inteligencia emocional. Además, la percepción interpersonal y la asimilación emocional se correlacionan significativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral. Por último, se ha obtenido una correlación negativa del cinismo con la satisfacción intrínseca, las prestaciones recibidas y la participación, y una correlación positiva entre la eficacia personal y la satisfacción intrínseca, con la supervisión, con la participación y con las prestaciones recibidas.

Por lo tanto, a pesar de no haber obtenido correlaciones entre todas las dimensiones de las variables, los resultados afirman que la inteligencia emocional influye en cierta manera en la aparición del burnout y de la satisfacción laboral. Esto se debe a que se ha demostrado que, cuando aumentan ciertas dimensiones de la inteligencia emocional, aumenta la eficacia personal, así como aumentan algunas de las dimensiones de la satisfacción laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, satisfacción laboral, burnout, correlaciones.

ABSTRACT

After reviewing a lot of studies that suggest a relationship between emotional intelligence, burnout and job satisfaction, the present work tries to analyze whether emotional intelligence influences the appearance of burnout and job satisfaction and, therefore, demonstrate if there is a correlation between the variables, focusing on the workers in the trade sector.

The research has been carried out with a sample of 36 workers in the trade sector, through a series of questionnaires. To measure the three variables and their respective dimensions, three questionnaires have been used: Maslach Burnout Inventory Questionnaire, Job Satisfaction Questionnaire 20/23 and Wong and Law Emotional Intelligence Scale Questionnaire.

The results obtained indicate that there is a good positive relationship between personal efficacy and all dimensions of emotional intelligence. Furthermore, interpersonal perception and emotional assimilation are significantly correlated with the dimensions of job satisfaction. Lastly, there is a negative connection between cynicism and intrinsic satisfaction, benefits received and participation, and a positive correlation between personal efficacy and intrinsic satisfaction, satisfaction with supervision, with participation and with the benefits received.

Therefore, despite not having obtained correlations between all the dimensions of the variables, the results confirm that emotional intelligence influences in a certain way the appearance of burnout and job satisfaction. This is because it has been shown that, when certain dimensions of emotional intelligence increase, personal efficacy, as well as some of the dimensions of job satisfaction, increase.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction, burnout, correlations.

1. INTRODUCCIÓN

Justificación del tema

Por una parte, el término de inteligencia emocional surge en 1920, sin embargo, es en la actualidad cuando ha adquirido gran importancia y repercusión. Este concepto se aplica en el ámbito laboral, ya que es fundamental saber resolver conflictos, comunicarse, persuadir a los demás y trabajar en equipo.

Por otra parte, en la actualidad, existen numerosos casos de insatisfacción laboral y de trabajadores que están quemados con su trabajo, afectando también a la empresa. De hecho, según la Guía del Mercado Laboral 2022, el 43% de los trabajadores españoles tienen sensación de agotamiento o fatiga laboral (Equipos&talento, 2022).

En este sentido, está demostrado que el 65% del éxito laboral se debe a un buen uso de la inteligencia emocional con uno mismo y con los demás (Pérez, 2017). Por lo tanto, es imprescindible que los trabajadores sepan manejar sus emociones para saber gestionar y hacer frente a ciertas situaciones.

Además, actualmente, existen diversos estudios que tratan la importancia de la inteligencia emocional, cómo ayuda a prevenir riesgos laborales, así como los beneficios que aporta para los trabajadores y las empresas. Por lo tanto, se considera que puede estar relacionada la inteligencia emocional con la satisfacción de los trabajadores y el burnout, siendo esta la cuestión que se pretende abordar en la investigación.

El trabajo se centra en los trabajadores del sector comercio, ya que, tras conocer la experiencia de conocidos de este sector, hay algunos de ellos que han experimentado el síndrome del burnout y una baja satisfacción laboral, sobre todo, estando de cara al público.

A nivel personal, este tema permite adquirir conocimientos actuales que son de gran utilidad para el futuro profesional en el ámbito de recursos humanos.

Hipótesis del trabajo

La pregunta principal que se pretende responder es si los trabajadores del sector comercio con mayor nivel de inteligencia emocional presentan menor nivel de burnout y mayor satisfacción laboral.

Por lo tanto, las hipótesis que se plantean son:

- Los trabajadores con mayor nivel de inteligencia emocional tendrán menos nivel de burnout.

- Los trabajadores con mayor nivel de inteligencia emocional presentarán mayor satisfacción laboral.
- Los trabajadores con mayor nivel de burnout estarán menos satisfechos laboralmente.

Objetivos del trabajo

En este trabajo los objetivos se han dividido en uno principal, relacionado con la hipótesis planteada, y otros objetivos específicos.

El objetivo principal del trabajo es analizar si existe una relación entre la inteligencia emocional, la aparición del burnout y la satisfacción laboral en trabajadores del sector comercio.

En cuanto a los objetivos específicos, son los siguientes:

- Conocer el peso de la inteligencia emocional en el sector comercio.
- Ver los niveles de burnout que presentan los trabajadores del sector comercio.
- Observar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del sector comercio.

Estructura del trabajo

Respecto al contenido del trabajo, se trata, en primer lugar, un marco teórico donde se explica el concepto de inteligencia emocional, así como las teorías y los beneficios que reporta. A continuación, se hace referencia al síndrome de burnout, comentando sus causas y consecuencias. Se analizará también el término de satisfacción laboral y sus teorías y, por último, en cuanto al marco teórico, se relaciona la inteligencia emocional con el burnout y la satisfacción laboral. Posteriormente, se comentan la metodología y las fuentes de información, se analizan los resultados obtenidos en las encuestas y, finalmente, se presentan las conclusiones obtenidas en la investigación.

Sobre la metodología empleada, se han realizado 36 encuestas a una muestra de trabajadores del sector comercio, con los ítems de cuestionarios validados empíricamente. Los instrumentos que se han utilizado son el cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996), concretamente la versión española (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000), el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1998) y el cuestionario Wong and Law Emotional Intelligence Scale (2002).

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Inteligencia emocional

2.1.1. Origen y concepto

El concepto de inteligencia emocional (IE) se remonta años atrás, cuando en 1920 Thorndike definió la inteligencia social como “la habilidad para comprender y dirigir hombres y mujeres, chicos y chicas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”.

Sin embargo, durante los próximos años no se realizaron grandes investigaciones sobre este concepto, hasta que, en 1983, Gardner propuso el modelo de inteligencia múltiple, afirmando que medir la inteligencia por el coeficiente intelectual era un error, y distinguía entre inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal.

En 1985 se utilizó el término de inteligencia emocional por primera vez por Wayne Leon Payne. Posteriormente, en 1990, John Mayer y Peter Salovey publicaron un artículo sobre su teoría de la inteligencia emocional, donde la definían como “la capacidad de monitorizar los sentimientos y emociones propios y de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento de unos y acciones”.

En 1995, Daniel Goleman fue el que dio visibilidad al concepto con la publicación de su libro *La Inteligencia Emocional*, donde se comentaban los descubrimientos y modelos de la IE. A partir de ese momento, se comenzaron a publicar artículos en periódicos y revistas, así como en programas de formación de empresas (Sinisterra, 2021).

Más tarde, Goleman publicó otros libros titulados *La inteligencia emocional en la empresa* (1998) y *La Inteligencia Emocional en el trabajo* (2005), donde ya se ponían de manifiesto las ventajas de aplicar la IE en las organizaciones.

En la actualidad, se ha seguido estudiando y avanzando en la inteligencia emocional, donde se ha hecho visible su aplicación en muchos ámbitos, ya que aporta grandes beneficios en el rendimiento laboral, entre otros, así como también beneficios mentales.

2.1.2. Teorías de la inteligencia emocional

Tras analizar el concepto de inteligencia emocional, se van a explicar los tres modelos que le han dado más importancia: el modelo de Salovey y Mayer (1990), el modelo de Goleman (1995) y el modelo de Bar On (2006).

- Modelo de Salovey y Mayer (1990)

Según Salovey y Mayer (1990) la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir y expresar emociones; la capacidad de generar pensamientos con la información emocional, de comprender las emociones y de regularlas para promover crecimiento emocional e intelectual.

El modelo de Peter Salovey y John Mayer define la inteligencia emocional en función de cinco dimensiones:

- Percepción emocional. Consiste en percibir, identificar, valorar y expresar las emociones de uno mismo y las de los demás, además de percibir emociones a través del lenguaje, conducta, arte o música, entre otros.
- Facilitación de emociones. Es la habilidad para generar y usar las emociones de manera que faciliten el pensamiento, dirigiéndolo a la información importante.
- Comprender y analizar las emociones. Es la capacidad para comprender y analizar emociones, es decir, comprender las emociones en las relaciones interpersonales y saber interpretarlas.
- Regulación de las emociones propias y ajenas. Consiste en regular las emociones con el objetivo de promover el conocimiento emocional e intelectual, gestionando así las emociones en distintas situaciones.

- Modelo de Goleman (1995)

Como se ha comentado, el psicólogo Daniel Goleman cobra mucha importancia en la investigación de la inteligencia emocional, ya que es mundialmente conocido por su teoría de la IE.

Goleman (1995) define la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer emociones, tanto propias como ajenas, y saber gestionar la respuesta ante las mismas y su impacto en nuestro alrededor”.

Por lo tanto, se trata de un conjunto de habilidades que permiten a las personas adaptarse a los cambios, tener un control emocional y automotivación, comprender a los demás y gestionar correctamente las relaciones, y tener seguridad en uno mismo.

Según Daniel Goleman (1995), existen cinco dimensiones en su enfoque de la inteligencia emocional, clasificadas en dos grupos:

- Aptitudes personales, que determinan el dominio de uno mismo. Se incluyen:
 - o Autoconsciencia emocional: es la capacidad para comprender nuestros sentimientos y emociones en una situación determinada, y estar conectados con nuestros valores. Esto permite tener en cuenta realidades internas y actuar en consecuencia.
 - o Autorregulación: la capacidad de regular nuestras emociones para saber mantener el control, gestionar las emociones y adaptarse a las circunstancias, tomando las decisiones más efectivas.

- Automotivación: se trata de la habilidad para guiarnos hacia nuestras metas, unificando el optimismo, la confianza, la creatividad y la constancia, sin tener que ser impulsados por otros.
- Aptitudes sociales, que determinan el manejo de las relaciones. Se incluyen:
 - Empatía: consiste en la forma en la que nos relacionamos con los demás, es decir, lo que expresamos con gestos, posturas o miradas, poniéndonos en el lugar del otro. Al ser empático cuentan con más habilidades y competencias relacionadas con la inteligencia emocional.
 - Habilidades sociales: se trata de saber comunicarse de forma efectiva con los demás, saber gestionar los conflictos, así como relacionarse correctamente.

- Modelo de Bar On (2006)

El modelo de Bar On (2006) parte de la definición de que la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de entender y encaminar nuestras emociones para que sean beneficiosas para nosotros, ayudándonos a ser más eficaces y a tener éxito en distintas áreas de la vida.

Este modelo engloba 15 capacidades en 5 grupos:

- Capacidad intrapersonal: se trata de comprender y ser consciente de las propias emociones.
- Dimensión interpersonal: se basa en ser consciente y comprender los sentimientos de los demás, así como ser capaz de establecer relaciones.
- Adaptabilidad: es la capacidad de aceptar los propios sentimientos, cambiar los pensamientos y resolver problemas.
- Manejo del estrés: saber controlar las situaciones estresantes y controlar los impulsos.
- Estado de ánimo general: está formado por factores de felicidad y optimismo.

2.1.3. *Beneficios de la inteligencia emocional en las organizaciones.*

La inteligencia emocional influye sobre factores en las organizaciones, por lo que se reconocen una serie de ventajas:

- Mejora de la comunicación. Los empleados se expresan mejor y tienen la capacidad de escuchar y empatizar con los demás, repercutiendo positivamente en los resultados de la empresa.
- Mejora del clima laboral. Esto se debe a que el estrés de los trabajadores disminuye, además disfrutan del trabajo que realizan y la cultura empresarial se refuerza. En relación también con el punto anterior, la mejora de la comunicación evita conflictos entre los trabajadores, mejorando así la relación profesional entre ellos.
- Aumento de la motivación y la satisfacción. Los trabajadores con inteligencia emocional se sienten más felices, comprometidos e integrados en la empresa. Esto conlleva, además, una mayor calidad de vida para ellos.

- Estabilidad. Al sentirse más comprometidos con la empresa, se sienten también más seguros en ella. Un estudio reveló que una empresa que implementó la inteligencia emocional redujo la rotación en hasta un 67% (García-allen, 2015).
- Trabajadores más responsables, autónomos e involucrados en sus tareas, ya que la inteligencia emocional aporta libertad a los empleados, permitiendo que lleven a cabo tareas y solucionen problemas de forma autónoma.
- Mayor adaptabilidad a los cambios. Los trabajadores que cuentan con mayor inteligencia emocional tienen más facilidad para adaptarse a los cambios y crecer.
- Aumento de la productividad, de la eficacia y la eficiencia de los equipos de trabajo. Se han llevado a cabo estudios que concluyen que los empleados con mayor IE son más productivos que los que obtienen puntuaciones bajas. De hecho, un estudio realizado por una empresa de Dallas concluyó que los que tenían puntuaciones altas de IE eran hasta un 25% más productivos que los que tenían menor IE (García-allen, 2015).

2.2. Síndrome de Burnout

2.2.1. Origen y concepto

El psiquiatra Herbert J. Freudenberger (1974) llevó a cabo la primera conceptualización del burnout, debido a que observó que tanto él como sus compañeros de una clínica de New York, cuando llevaban más de 10 años trabajando, comenzaron a sentir una pérdida de energía, empatía, además de agotamiento, desmotivación y ansiedad. De esta manera, Freudenberger (1974) introdujo el concepto como una “sensación de fracaso y una existencia agotada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

A continuación, Pines y Kafry en 1978 definieron el burnout como una “experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal”.

En 1980, Edelwich y Brodsky lo definen como “una pérdida progresiva del idealismo, energía, y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”.

Posteriormente, la psicóloga Cristina Maslach realizó investigaciones sobre este concepto y, para ella, el burnout se podía producir únicamente en profesionales sanitarios o profesores, que trabajan en contacto directo con otros usuarios.

Más tarde, Maslach y Jackson definieron en 1986 el burnout desde una perspectiva tridimensional que se caracteriza por el agotamiento, la despersonalización y la realización personal.

Además, Maslach y el psicólogo Michael P. Leiter crearon el Maslach Burnout Inventory, siendo el instrumento más importante para identificar el burnout.

Por último, Pines y Aronson (1988) establecieron que el burnout es “el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales”.

Desde entonces, se han realizado numerosos estudios sobre el burnout, siendo uno de los modelos explicativos generales el de Gil-Monte y Peiró (1997), que lo define como: “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado”.

En la actualidad, Maslach define el burnout como “una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, siendo los rasgos principales el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal”, siendo esta la definición más aceptada.

En el año 2000, el burnout fue declarado por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral, debido a la capacidad de afectar a la calidad de vida, la salud mental, e incluso poner en riesgo la vida.

2.2.2. Dimensiones del burnout

El burnout provoca agotamiento emocional en el trabajador, posteriormente, despersonalización y, finalmente, baja realización personal en el trabajo. A continuación, se describen las dimensiones.

- Agotamiento emocional: Esta dimensión se basa en la presencia de sentimientos de debilidad y agotamiento frente a las exigencias laborales. Existe una disminución de la energía vital y los trabajadores tienen tendencia a distraerse con facilidad y dificultad para concentrarse en el trabajo.
- Cinismo: según Maslach, esta dimensión se desarrolla en respuesta al agotamiento emocional. Los afectados se distancian de los demás y tienen respuestas frías.
- Eficacia personal: los trabajadores tienen una consideración negativa tanto de ellos como de los demás, y sienten una baja autoeficacia, una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente.

2.2.3. Causas

Existen muchos factores que influyen en la aparición del burnout, aunque concretamente se identifican seis áreas principales: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores (Maslach y Leiter, 1997).

- Sobrecarga de trabajo

La sobrecarga de trabajo se produce cuando los empleados tienen demasiadas tareas para desarrollar y no cuentan con los recursos suficientes para hacerlo de la forma correcta. Por lo tanto, se produce un desequilibrio entre las exigencias laborales y la capacidad de los empleados para satisfacer las exigencias. Esto se relaciona, además, con un desajuste entre la vida laboral y familiar.

- Falta de control

Se produce una falta de control debido a factores como una falta de autonomía para tomar decisiones, o como que se les hace responsables de ciertas tareas para las cuales no están capacitados, entre otras situaciones, que se vinculan a altos niveles de estrés.

- Recompensas insuficientes

Existen numerosos casos en los que los empleados no consideran que estén siendo recompensados por el trabajo que realizan. Además del salario, es importante contar con el reconocimiento y la retroalimentación de los demás. De este modo, los trabajadores sienten que el esfuerzo que realizan en su trabajo es importante. En este sentido, recibir un buen reconocimiento y recompensas influye en el estado de ánimo de los trabajadores.

- Malas relaciones interpersonales

En ocasiones, no hay buenas relaciones entre los empleados y existe una falta de apoyo y confianza, generando un ambiente hostil y competitivo, dificultando así la resolución de problemas. Por tanto, es importante que haya buenas relaciones y cuenten con gran apoyo.

- Ausencia de imparcialidad

La ausencia de imparcialidad es otra de las causas del burnout, ya que, si los empleados observan comportamientos injustos, generará en ellos emociones intensas y tendrá repercusión a nivel psicológico.

- Conflictos de valores

Pueden existir situaciones de conflicto entre los valores personales y organizacionales, y las personas que experimentan estos desajustes pueden sufrir burnout. Por lo tanto, es importante que los empleados se sientan alineados con los valores de la organización.

Además de estos, Molina (2020) comenta otros factores desencadenantes del burnout, como son los siguientes:

- La personalidad: las personas competentes, perfeccionistas y con grandes expectativas laborales se frustran de forma más rápida.

- La edad y el estado civil: las personas jóvenes y solteras son más frecuentes a sufrir el síndrome de burnout.
- La mala formación.
- Las condiciones laborales: influyen las condiciones del lugar de trabajo, así como los horarios de trabajo, siendo menos frecuente la aparición del burnout en los trabajadores a tiempo parcial.

El reporte de “Women in the workplace 2021” de McKinsey y LeanIn afirma también que las mujeres tienden a sufrir más burnout que los hombres (Calero, 2022).

2.2.4. Consecuencias

El burnout genera una serie de consecuencias en las personas que lo sufren, entre las que se encuentran las siguientes, según un estudio realizado por Molina (2020):

- Consecuencias emocionales: agotamiento, frustración, sentimiento de fracaso, nerviosismo, impotencia, inquietud, dificultad de concentración, mala memoria, despersonalización, baja autoestima, depresión.
- Consecuencias físicas: fatiga crónica, insomnio, dolores musculares, pérdidas de peso, dolores en el pecho, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, palpitaciones, problemas cutáneos.
- Consecuencias conductuales: aumento del absentismo laboral, irritabilidad, cambios de humor bruscos, aislamiento, agresividad, falta de eficacia, hostilidad, menor rendimiento laboral.
- Consecuencias en la organización: mala calidad en el desarrollo de las tareas, absentismo laboral, mal ambiente laboral, desmotivación de los trabajadores, distanciamiento en las relaciones interpersonales, baja satisfacción laboral, aumento del abandono laboral.

2.3. Satisfacción laboral

2.3.1. Origen y concepto

En la actualidad, la satisfacción laboral es un concepto que cobra importancia en las investigaciones del comportamiento humano. Sin embargo, las primeras aportaciones sobre la satisfacción laboral fueron en 1991, cuando Taylor la relacionó con el rendimiento.

Posteriormente, en 1933 Elton Mayo realizó una serie de investigaciones profundizando en la satisfacción laboral.

En 1935, Hoppock consideró que la satisfacción laboral formaba parte de la satisfacción general con la vida y estaba relacionada con la habilidad de las personas para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para el tipo de trabajo.

En 1953, Schaffer desarrolla una teoría de la realización de necesidades donde afirma que la satisfacción laboral en general varía directamente dependiendo de si las necesidades de una persona son realmente satisfechas.

A continuación, Maslow (1954) desarrolla la jerarquía de las necesidades humanas, donde se tratan conceptos relacionados con la satisfacción laboral, y Herzberg *et al.* (1959) desarrolla una teoría de satisfacción con el trabajo, donde habla de factores que previenen la insatisfacción y de factores que aumentan la satisfacción (Pérez, 2011).

Continuando con el concepto de satisfacción laboral, Locke (1976) la definía como un “estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales o de una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo”.

Por último, Meliá y Peiró (1989) establecen dimensiones relevantes en la satisfacción laboral, como la satisfacción con la supervisión, la satisfacción con la participación, la satisfacción con el ambiente físico, la satisfacción con las prestaciones y la satisfacción intrínseca.

2.3.2. *Teorías de la satisfacción laboral*

Entre las principales teorías de la satisfacción laboral se encuentra la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, la teoría bifactorial de Herzberg y la teoría de los tres factores de McClelland.

- Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1943)

La teoría de las necesidades de Maslow fue propuesta en 1943 por Abraham Maslow, y estableció una jerarquía de necesidades humanas:

- Necesidades fisiológicas
- Necesidades de seguridad
- Necesidades de afiliación o pertenencia
- Necesidades de reconocimiento o estima
- Necesidades de autorrealización

En esta teoría, Maslow defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.

- Teoría bifactorial de Herzberg (1959)

La teoría bifactorial, también conocida como la teoría de higiene y motivación, fue formulada por el psicólogo Frederick Herzberg en 1959 para explicar el comportamiento humano en situaciones laborales.

Los factores de higiene y motivación determinan el nivel de satisfacción o insatisfacción que provoca en las personas.

- Factores de higiene

Están relacionados con el entorno de trabajo. Si no están presentes o no se aplican correctamente en el ambiente laboral, provocan falta de satisfacción en el trabajador. Sin embargo, si están presentes disminuyen la insatisfacción.

- Factores motivadores

Se relacionan con el contenido del puesto de trabajo y producen satisfacción en las personas. Estos factores tienen un efecto más duradero que los de insatisfacción.

Tabla 1.

Factores higiénicos y factores motivadores.

Factores	Higiénicos	Motivadores
	Relación con el superior	Logro
	Relación con los compañeros	Reconocimiento
	Condiciones laborales	Responsabilidad
	Vida personal	Tareas que realizan
	Seguridad	Crecimiento
	Política y administración	

Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto, Herzberg establece que la satisfacción laboral solo puede producirse por factores intrínsecos, es decir, motivadores, mientras que la insatisfacción laboral se genera por factores extrínsecos, es decir, higiénicos.

- Teoría de las necesidades de McClelland (1961)

La teoría de las necesidades de McClelland (1961) demuestra que existen tres motivaciones en las personas cuya satisfacción afecta en la empresa y en el desempeño de la actividad laboral. Estas necesidades se dividen en logro, poder y afiliación.

- Las necesidades de logro buscan que los trabajadores asuman retos, alcanzando metas que antes no habían conseguido, aunque les supongan dedicación, esfuerzo y sacrificio. Buscan recibir retroalimentación sobre su trabajo, asumir responsabilidades y destacar por hacer las cosas bien.

- Las necesidades de poder se basan en influir en las personas y tener el control de todo lo que está alrededor. En este sentido, son dominantes y competitivos, y buscan el poder.
- Las necesidades de afiliación se caracterizan por el deseo de establecer relaciones interpersonales. Les gusta trabajar en equipo de forma colaborativa y grupal, en lugar de competitiva.

2.4. Relación de la inteligencia emocional con el burnout y la satisfacción laboral

2.4.1. Inteligencia emocional y síndrome de burnout

Tal y como se ha comentado anteriormente, el burnout resulta de una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Por lo tanto, se puede pensar que fomentar la inteligencia emocional en los empleados puede ser beneficioso para reducir este síndrome.

En este sentido, se han realizado investigaciones donde relacionan directamente la inteligencia emocional con el síndrome de burnout. Basándonos en uno realizado por Hidalgo, Jenaro y Moro (2022), se afirma que la inteligencia emocional es una herramienta útil para evitar el síndrome de burnout, especialmente los sentimientos de baja realización personal, así como las consecuencias emocionales negativas que puede derivar. De esta manera, si los empleados cuentan con altos niveles de inteligencia emocional, se puede reducir el riesgo de sufrir estrés crónico y, por tanto, burnout.

2.4.2. Inteligencia emocional y satisfacción laboral

Como se ha visto, los trabajadores con mayores niveles de inteligencia emocional son más felices y presentan mayor calidad de vida. En este sentido, se podría relacionar con un aumento de la satisfacción de los empleados.

Se han llevado a cabo investigaciones para corroborar esta relación y, tal y como afirma López (2022), existe una relación directa entre ambos conceptos. Es fundamental para las organizaciones incluir capacitación de habilidades emocionales y competencias para identificar las emociones, para que así los empleados encuentren un equilibrio entre las exigencias personales y organizacionales, consiguiendo una mayor satisfacción laboral.

Otra investigación realizada por De la Cruz (2020), concluye que los empleados que comprenden sus sentimientos y los de los demás, consiguen una buena actitud en el trabajo y buenas relaciones con los demás. De esta manera, las personas con mayor inteligencia emocional gestionan mejor las situaciones de trabajo, aumentando su satisfacción laboral.

3. METODOLOGÍA

Se lleva a cabo un estudio comparativo descriptivo, ya que se pretende observar el comportamiento entre tres variables: la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y el síndrome del burnout. El estudio se realiza entre trabajadores del sector comercio.

3.1. Participantes

Se trata de un tipo de muestreo no probabilístico, ya que la muestra se ha elegido definiendo unos criterios, en este caso, el sector comercio.

La muestra del trabajo está formada por un total de 36 trabajadores de distintas empresas del sector comercio, de los cuales un 58% son mujeres, respecto a un 42% de hombres (Tabla 2).

Tabla 2.

Distribución del género de la muestra.

Género		
	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	21	58,33%
Hombres	15	41,67%
Total	36	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Los participantes tienen una edad promedio de 37,28 años, donde el más joven tiene 18 años y el más mayor 58 (Tabla 3). Concretamente hay un 36% de participantes entre 18 y 29 años y otro 36% entre 40 y 49 años, así como un 14% entre 18 y 29 años y otro 14% entre 50 y 59 años.

Tabla 3.

Medidas descriptivas variable edad.

	Máximo	Mínimo	Media	Desviación típica
Edad	58	18	37,28	12,63

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al nivel de estudios de la muestra, cerca de la mitad, concretamente 15 de ellos, cuentan con estudios de grado universitario, seguidos por secundaria y bachiller, y por formación profesional, con un 27,78% y 22,22% respectivamente. El menor porcentaje es para estudios primarios, únicamente con 1 persona, seguido de máster universitario, con 2 personas (Tabla 4).

Tabla 4.*Distribución del nivel de estudios de la muestra.*

Nivel de estudios		
	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	2,78%
Secundaria / Bachiller	10	27,78%
Formación Profesional	8	22,22%
Grado universitario	15	41,67%
Máster	2	5,56%
Doctorado	0	0,00%
Total	36	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la antigüedad en el puesto de trabajo predominan los trabajadores que llevan más de 20 años con un 30%, seguido de un 22% de empleados que llevan entre 1 y 5 años. Hay exactamente el mismo número de participantes que llevan menos de 1 año y entre 11 y 19 años, concretamente 6 trabajadores en cada uno de estos intervalos. Finalmente hay cerca de un 14% de empleados que llevan entre 6 y 10 años en el puesto (Tabla 5).

Tabla 5.*Distribución de la antigüedad de la muestra.*

Antigüedad		
	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	6	16,67%
Entre 1 y 5 años	8	22,22%
Entre 6 y 10 años	5	13,89%
Entre 11 y 19 años	6	16,67%
20 años o más	11	30,56%
Total	36	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Por último, la tabla 6 se refiere a la posición jerárquica, donde predominan los trabajadores que ocupan la posición de plantilla base, concretamente un 44%, seguido de cerca de un 39% de mandos intermedios, mientras que el número de participantes de directivos es el más bajo, en concreto 6.

Tabla 6.*Distribución de la posición jerárquica de la muestra.*

Posición jerárquica		
	Frecuencia	Porcentaje
Plantilla base	16	44,44%
Mando intermedio	14	38,89%
Directivo	6	16,67%
Total	36	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Procedimiento

Para recolectar los datos de esta investigación, se ha llevado a cabo una técnica de tipo cuantitativa, que se enfoca en lo empírico, realizando un análisis objetivo de los hechos. En este caso, se han utilizado las encuestas, obteniendo los datos a través de cuestionarios. Los cuestionarios que se han realizado cuentan con preguntas de escala tipo Likert.

En cuanto a la fuente de datos, se ha utilizado una fuente primaria, ya que los datos se han recogido directamente. Se han realizado 36 encuestas online a trabajadores del sector comercio, mediante la plataforma *Google Forms*, debido a la flexibilidad que ofrece a las personas para participar en la investigación y se puede llegar al máximo número de personas.

Las encuestas se realizan de forma individual para evitar plagio entre trabajadores.

En el Anexo se muestran los cuestionarios que se han enviado a los participantes de la investigación.

3.3. Instrumentos

Para realizar este análisis se han utilizado tres instrumentos de medida que son el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y Cuestionario Wong and Law Emotional Intelligence Scale.

- 3.3.1. *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Versión Española (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000).*

Este cuestionario está formado por afirmaciones sobre sentimientos y actitudes de los trabajadores que tienen como función medir el desgaste profesional.

Se trata de la versión española (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000) que contiene 15 ítems, analizados a través de una escala de tipo Likert de 0 a 6 puntos:

0. Nunca
1. Casi nunca / Pocas veces al año
2. Algunas veces / Una vez al mes o menos
3. Regularmente / Unas pocas veces al mes
4. Bastantes veces / Una vez a la semana
5. Casi siempre / Unas pocas veces a la semana
6. Siempre / Todos los días.

Se analizan 3 dimensiones:

- Agotamiento: consta de 5 ítems, concretamente el 1, 2, 3, 4 y 6, y se refiere a la vivencia de estar cansado emocionalmente por las demandas del trabajo.
- Cinismo: está formado por 4 ítems, en concreto el 8, 9, 13 y 14, y se valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- Realización personal: consta de 6 ítems, concretamente el 5, 7, 10, 11, 12 y 15, donde se evalúan los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Cuanto más altas sean las puntuaciones obtenidas, más alto será el nivel de cada una de estas dimensiones en los trabajadores.

3.3.2. *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1998)*

Este cuestionario tiene el objetivo de analizar la satisfacción laboral de los trabajadores, y presenta cinco factores, donde se evalúa la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo y la satisfacción con la participación.

El cuestionario S20/23 está formado por 23 ítems que se seleccionaron a partir de los 82 ítems del S4/82. Se analizan a través de una escala tipo Likert, indicando el grado de satisfacción o insatisfacción:

1. Muy insatisfecho
2. Bastante insatisfecho
3. Algo insatisfecho
4. Indiferente
5. Algo satisfecho
6. Bastante satisfecho
7. Muy satisfecho

El cuestionario distingue cinco dimensiones, en las que se incluyen los 23 ítems:

- Satisfacción con la supervisión: ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18.
- Satisfacción con el ambiente físico: ítems 6, 7, 8, 9, 10.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas: ítems 4, 11, 12, 22, 23.

- Satisfacción intrínseca del trabajo: ítems 1, 2, 3, 5.
- Satisfacción con la participación: ítems 19, 20, 21.

Cuanto más altas sean las puntuaciones obtenidas, más alto será el nivel de satisfacción de los trabajadores.

3.3.3. *Cuestionario Wong and Law Emotional Intelligence Scale (Wong y Law, 2002)*

El cuestionario WLEIS tiene la finalidad de evaluar el nivel de inteligencia emocional percibido. Incluye 16 ítems sobre las emociones y sentimientos, que se evalúan con una escala tipo Likert de 7 puntos:

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Más bien en desacuerdo
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5. Más bien de acuerdo
6. De acuerdo
7. Completamente de acuerdo

En el cuestionario se distinguen cuatro factores, donde se incluyen cuatro ítems en cada uno de ellos:

- Evaluación de las propias emociones o percepción intrapersonal: se incluyen los ítems 1, 5, 9, 13.
- Evaluación de las emociones de los demás o percepción interpersonal: se refiere a los ítems 2, 6, 10, 14.
- Uso de las emociones o asimilación: forman parte de esta dimensión los ítems 3, 7, 11, 15.
- Regulación de las emociones: se incluyen los ítems 4, 8, 12, 16.

3.4. Resultados

3.4.1. *Comparativa datos sociodemográficos por género.*

A continuación, en la tabla 7 se realiza una comparativa de las distintas variables sociodemográficas analizadas anteriormente, con la finalidad de observar las diferencias entre hombres y mujeres.

Tabla 7.*Distribución de las variables sociodemográficas en función del género.*

		Mujer	Hombre	Total	Porcentaje mujeres	Porcentaje hombres
Género		21	15	36	58,33%	41,67%
	Primaria	1	0	1	100,00%	0,00%
	Secundaria / Bachiller	8	2	10	80,00%	20,00%
Nivel de estudios	Formación Profesional	6	2	8	75,00%	25,00%
	Grado universitario	6	9	15	40,00%	60,00%
	Máster	0	2	2	0,00%	100,00%
	Doctorado	0	0	0	0,00%	0,00%
	Menos de 1 año	3	3	6	50,00%	50,00%
	Entre 1 y 5 años	6	2	8	75,00%	25,00%
Antigüedad	Entre 6 y 10 años	5	0	5	100,00%	0,00%
	Entre 11 y 19 años	3	3	6	50,00%	50,00%
	20 años o más	4	7	11	36,36%	63,64%
Posición jerárquica	Plantilla base	14	2	16	87,50%	12,50%
	Mando intermedio	6	8	14	42,86%	57,14%
	Directivo	1	5	6	16,67%	83,33%

Fuente: Elaboración propia.

Analizando estos resultados, cabe destacar que en la muestra hay diferencias significativas entre el porcentaje de hombres directivos (83,33%) con respecto al de mujeres (16,67%).

Además, en cuanto al nivel de estudios de la muestra, los hombres muestran un porcentaje más elevado de estudios universitarios que las mujeres.

Respecto a la antigüedad, están igualados los intervalos de menos de 1 año y de entre 11 y 19 años. Sin embargo, las mujeres presentan porcentajes más elevados en los intervalos de entre 1 y 5 años y entre 6 y 10 años, mientras que hay más hombres que mujeres que llevan 20 años o más en el puesto de trabajo.

3.4.2. Resultados de las variables.

En la tabla 8 se muestra la estadística descriptiva de las dimensiones de cada una de las variables. Se ha calculado la media, la desviación típica, y los máximos y mínimos de cada dimensión.

Tabla 8.

Estadística descriptiva de las dimensiones.

		Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
Burnout	Agotamiento	2,39	1,56	0,40	6,00
	Cinismo	1,96	1,86	0,00	5,75
	Eficacia personal	4,42	1,68	0,50	6,00
Satisfacción laboral	Con la supervisión	5,08	1,77	1,67	7,00
	Con el ambiente físico	5,12	1,79	1,00	7,00
	Con las prestaciones recibidas	4,52	2,00	1,00	7,00
	Intrínseca del trabajo	4,88	1,67	1,25	7,00
Inteligencia Emocional	Con la participación	4,91	1,92	1,00	7,00
	Percepción intrapersonal	5,00	1,69	1,25	7,00
	Percepción interpersonal	5,29	1,48	1,50	7,00
	Asimilación emocional	5,49	1,59	1,50	7,00
	Regulación de las emociones	4,97	1,66	1,50	7,00

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las dimensiones del burnout, la dimensión cinismo presenta una media de 1,96, seguido del agotamiento, con una media de 2,39, siendo un poco más elevada que la de cinismo. Destaca la dimensión eficacia personal, con una media más elevada, concretamente de 4,42. El promedio del mínimo de agotamiento es de 0,40 y el de eficacia personal es de 0,50, mientras que el de cinismo es de 0. El promedio de los máximos es de 6 tanto para agotamiento y eficacia personal, y de 5,75 para cinismo.

Respecto a la variable de satisfacción laboral, la media de la satisfacción con la supervisión y con el ambiente físico es muy similar, de 5,08 y 5,12 respectivamente. La media de la satisfacción intrínseca y con la participación están muy cercanas, siendo de 4,88 y 4,91, respectivamente. Por lo tanto, dominan las respuestas próximas a 5, mostrándose algo satisfechos en cuanto a estos ítems. Por otra parte, la media de la satisfacción con las prestaciones recibidas es de 4,52, oscilando entre indiferente y algo satisfecho.

El promedio de los mínimos es de 1 para el ambiente, las prestaciones y la participación y, ligeramente más elevado para la satisfacción intrínseca, de 1,25. La supervisión tiene el promedio del mínimo más alto de 1,67. El promedio de los máximos es de 7 para todas las dimensiones.

Por último, en cuanto a las dimensiones de la variable de inteligencia emocional, la media más baja es la de regulación de las emociones con 4,97. La percepción intrapersonal tiene una media de 5, siendo la de la percepción interpersonal más alta, concretamente de 5,29. En estas dimensiones dominan las valoraciones cercanas a 5, mostrándose los participantes más bien de acuerdo con las afirmaciones sobre estos ítems. Por último, la asimilación de las emociones cuenta con una media de 5,49, siendo la más elevada, por lo que están más de acuerdo con las afirmaciones sobre esta dimensión.

El promedio de los máximos de cada una de las dimensiones coincide en 7, mientras que el promedio de los mínimos es de 1,50 para todas, excepto para la percepción intrapersonal, siendo de 1,25, ligeramente menor.

A continuación, se realiza una comparativa de las dimensiones de cada variable en función de algunas variables sociodemográficas.

En primer lugar, en la tabla 9 se observan las diferencias por género, entre mujeres y hombres.

Tabla 9.

Estadísticas descriptivas de las dimensiones por género.

		Media		Desviación típica	
		Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Burnout	Agotamiento	2,48	2,28	1,52	1,62
	Cinismo	1,98	1,93	1,88	1,84
	Eficacia personal	4,53	4,27	1,70	1,64
Satisfacción laboral	Con la supervisión	5,64	4,30	1,52	1,80
	Con el ambiente físico	5,30	4,85	1,81	1,74
	Con las prestaciones recibidas	4,63	4,29	1,97	2,01
	Intrínseca del trabajo	4,94	4,78	1,62	1,76
	Con la participación	5,32	4,33	1,87	1,86
Inteligencia Emocional	Percepción intrapersonal	4,94	5,08	1,74	1,62
	Percepción interpersonal	5,54	4,95	1,33	1,62
	Asimilación emocional	5,61	5,32	1,53	1,67
	Regulación de las emociones	4,79	5,22	1,69	1,58

Fuente: Elaboración propia.

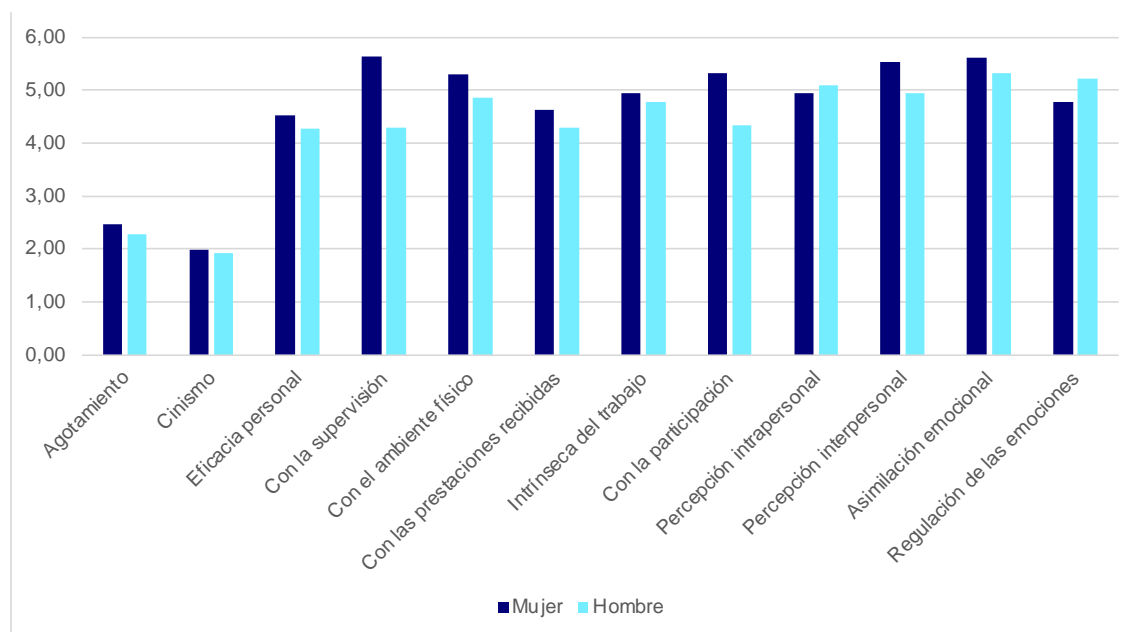
Respecto a las dimensiones del burnout, se pueden observar diferencias en la eficacia personal, siendo un 0,25 superior en las mujeres, así como en el agotamiento, que es ligeramente menor en los hombres. En la dimensión de cinismo los hombres también presentan la media más baja, pero con una diferencia muy poco significativa.

En cuanto a la satisfacción laboral, las mujeres cuentan con una media más elevada en todas las dimensiones de esta variable, donde se encuentran las diferencias más significativas en la satisfacción con la supervisión, ya que las mujeres se muestran más satisfechas, mientras que los hombres muestran indiferencia. Seguidamente, también hay diferencias significativas en la satisfacción con la participación, siendo la media de las mujeres un punto más elevada. Comparando la satisfacción con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas también se observa una media menor en los hombres, aunque no tan significativa como en las demás dimensiones.

Sobre la inteligencia emocional, comparando por dimensiones, se puede observar que la percepción interpersonal y la asimilación emocional es ligeramente mayor para las mujeres, estando ambas medias más próximas a 6 (de acuerdo). Sin embargo, la percepción intrapersonal y la regulación de las emociones es mayor en los hombres, con medias próximas a 5 (más bien de acuerdo).

Gráfico 1.

Comparativa de las dimensiones por género.



Fuente: Elaboración propia

A continuación, en la tabla 10 se realiza una comparativa de las distintas dimensiones según el intervalo de edad.

Tabla 10.*Comparativa de las dimensiones por intervalos de edad.*

		Menores de 30	Mayores de 30
Burnout	Agotamiento	2,78	2,25
	Cinismo	2,40	1,77
	Eficacia personal	4,14	4,58
Satisfacción laboral	Con la supervisión	5,14	5,00
	Con el ambiente físico	5,40	4,93
	Con las prestaciones recibidas	4,37	4,51
	Intrínseca del trabajo	4,35	5,11
	Con la participación	4,46	5,15
Inteligencia Emocional	Percepción intrapersonal	3,90	5,59
	Percepción interpersonal	5,10	5,35
	Asimilación emocional	4,90	5,78
	Regulación de las emociones	4,10	5,41

Fuente: Elaboración propia.

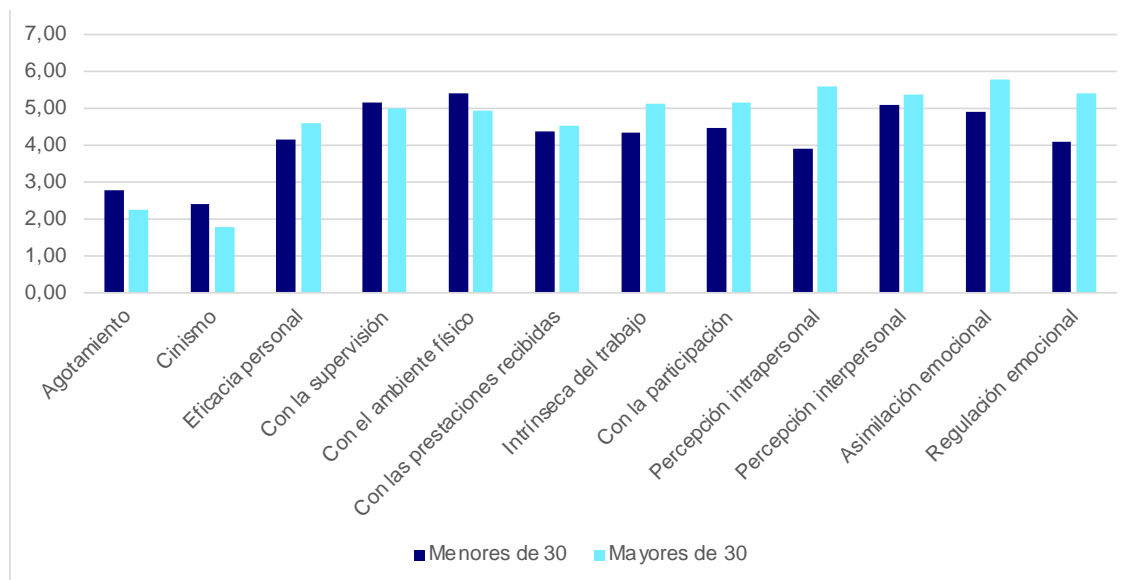
En cuanto al burnout, existen diferencias significativas entre ambos intervalos en la dimensión de cinismo, concretamente con un promedio de 2,40 para los menores de 30 y de 1,77 para los mayores de 30. El agotamiento también es mayor en los menores de 30, con diferencias de medio punto, y la eficacia personal es superior en los mayores de 30.

Respecto a la satisfacción laboral, destacan las diferencias en la satisfacción intrínseca y con la participación, siendo superiores en los mayores de 30, con valores ligeramente por encima de 5, por lo que se muestran algo satisfechos con estos ítems. La satisfacción con las prestaciones recibidas también es ligeramente superior en los mayores de 30, oscilando entre 4 y 5 (indiferente y algo satisfecho). Destaca, por otra parte, la diferencia en la satisfacción con el ambiente físico, siendo medio punto superior en los menores de 30. La satisfacción con la supervisión es superior también en los menores de 30, aunque no existe una diferencia demasiado significativa.

Por último, en cuanto a la inteligencia emocional, existen diferencias bastante significativas entre ambos intervalos. La percepción intrapersonal es más de un punto y medio mayor en los mayores de 30, siendo de 5,59. En la percepción interpersonal existen diferencias, aunque no tan significativas, siendo ligeramente menor en los menores de 30 años. La asimilación emocional es casi un punto mayor en los mayores de 30 años, con un promedio de 5,78. La regulación de las emociones también presenta diferencias notables entre edades, siendo de casi un punto y medio superior en los mayores de 30 años, concretamente de 5,41.

Gráfico 2.

Comparativa de las dimensiones por intervalos de edad.



Fuente: Elaboración propia.

3.4.3. Correlaciones

Tras analizar los resultados obtenidos, es necesario comprobar las correlaciones existentes entre las distintas dimensiones, para así afirmar o no las hipótesis planteadas en el trabajo. En la siguiente tabla se observan las correlaciones obtenidas entre las 12 dimensiones, de las cuales las 3 primeras son de la variable burnout, las otras 5 siguientes de la satisfacción laboral y, las 4 últimas de la inteligencia emocional.

A continuación, se muestra la tabla 11 con las correlaciones, donde se enumeran las dimensiones del 1 al 12 de la siguiente manera:

1. Agotamiento (Agot.), 2. Cinismo (Cin.), 3. Eficacia Personal (Efic.), 4. Supervisión (Sup.), 5. Ambiente físico (Amb.), 6. Prestaciones recibidas (Prest.), 7. Intrínseca (Int.), 8. Participación (Part.), 9. Intrapersonal (Intra.), 10. Interpersonal (Inter.), 11. Asimilación (Asim.), 12. Regulación (Regu.).

Tabla 11.*Correlaciones entre cada una de las dimensiones.*

Dimensión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. AGOT.	1											
2. CIN.	,76**	1										
3. EFIC.	,05	-,07	1									
4. SUP.	-,21	-,32	,46**	1								
5. AMB.	-,08	-,14	,30	,44**	1							
6. PREST.	-,31	-,43**	,37*	,65**	,73**	1						
7. INT.	-,31	-,38*	,63**	,62**	,39*	,70**	1					
8. PART.	-,17	-,40*	,58**	,67**	,25	,63**	,80**	1				
9. INTRA.	-,19	-,12	,46**	,26	,13	,14	,19	,09	1			
10. INTER.	-,24	-,16	,55**	,63**	,48**	,51**	,42**	,34*	,60**	1		
11. ASIM.	-,19	-,16	,68**	,49**	,36*	,41*	,53**	,41*	,79**	,79**	1	
12. REGU.	-,07	-,06	,49**	,28	,31	,27	,22	,14	,91**	,60**	,76**	1

Fuente: Elaboración propia.

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los valores que presentan un asterisco significan que tienen una correlación significativa con un error del 5%, mientras que los valores con dos asteriscos tienen una correlación muy significativa con, únicamente, un error del 1%, lo que proporciona más seguridad.

Tras un primer análisis, se observa que la correlación más alta es entre la regulación de las emociones y la percepción intrapersonal, ambas dimensiones de la inteligencia emocional, con una correlación muy fuerte de ,91**, únicamente con un error del 1%.

En la Tabla 12 se puede observar que todos los valores de la dimensión eficacia personal presentan correlaciones positivas muy significativas con las dimensiones de la inteligencia emocional. La más elevada es entre eficacia personal y la asimilación de las emociones (,68**), seguida por la percepción interpersonal (,55**), siendo ambas correlaciones fuertes. La percepción intrapersonal y la regulación de las emociones se correlacionan también de forma significativa, aunque en menor medida, con la eficacia personal. El agotamiento y el cinismo no presentan correlaciones significativas con la inteligencia emocional.

Tabla 12.*Correlaciones entre inteligencia emocional y burnout.*

	Agotamiento	Cinismo	Eficacia Personal
Percepción intrapersonal	-,19	-,12	,46**
Percepción interpersonal	-,24	-,16	,55**
Asimilación de las emociones	-,19	-,16	,68**
Regulación de las emociones	-,07	-,06	,49**

Fuente: Elaboración propia.

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 13 se puede observar que, tanto la percepción interpersonal como la asimilación de las emociones, presentan correlaciones significativas con las dimensiones de la satisfacción laboral. La más elevada es la correlación entre la percepción interpersonal y la satisfacción con la supervisión (.63**), siendo muy significativa. Sin embargo, la más baja es entre la satisfacción con la participación y la percepción interpersonal (.32*).

La asimilación de las emociones también presenta una correlación muy significativa y elevada con la satisfacción intrínseca (.53**), así como la percepción interpersonal con la satisfacción con las prestaciones recibidas (.51**).

Tabla 13.*Correlaciones entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral.*

	Con la supervisión	Con el ambiente físico	Con las prestaciones recibidas	Intrínseca	Con la participación
Percepción intrapersonal	-,26	-,13	,14	,19	,09
Percepción interpersonal	,63**	,48**	,51**	,42**	,34*
Asimilación de las emociones	,49**	,36*	,41*	,53**	,41*
Regulación de las emociones	,28	,31	,27	,22	,14

Fuente: Elaboración propia.

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 14, se puede observar que el cinismo y la eficacia personal cuentan con correlaciones significativas con algunas de las dimensiones de la satisfacción laboral. El cinismo muestra una

correlación negativa y muy significativa, aunque no demasiado elevada, con la satisfacción con las prestaciones recibidas (-,43**). Además, se correlaciona negativa y significativamente, pero con un error del 5%, con la satisfacción con la participación (-,40*) y con la satisfacción intrínseca (-,38*). La eficacia personal tiene, por una parte, correlaciones fuertes con la satisfacción intrínseca (,63**) y con la satisfacción con la participación (,58**) y, por otra parte, correlaciones muy significativas, aunque no tan elevadas, con la satisfacción con la supervisión (,46**) y con las prestaciones recibidas (,37**). Sin embargo, el agotamiento no presenta correlaciones significativas con las dimensiones de la satisfacción laboral.

Tabla 14.

Correlaciones entre el burnout y la satisfacción laboral.

	Agotamiento	Cinismo	Eficacia Personal
Con la supervisión	-,21	-,32	,46**
Con el ambiente físico	-,08	-,14	,30
Con las prestaciones recibidas	-,31	-,43**	,37*
Intrínseca	-,31	-,38*	,63**
Con la participación	-,17	-,40*	,58**

Fuente: Elaboración propia.

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Tras llevar a cabo el análisis realizado sobre la influencia de la inteligencia emocional sobre el burnout y la satisfacción laboral, se ha podido observar la relación existente entre las variables.

El objetivo principal que se planteaba en el trabajo era analizar si existe una relación entre la inteligencia emocional, la aparición del burnout y la satisfacción laboral en trabajadores del sector comercio. Se ha podido comprobar que hay una relación entre las tres variables, ya que las dimensiones de las variables se correlacionan entre ellas de forma significativa.

Los objetivos secundarios que se planteaban eran los siguientes:

Objetivo 1. Conocer el peso de la inteligencia emocional en el sector comercio.

Al analizar los resultados, se ha conocido el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del sector comercio. Se han observado niveles moderados de inteligencia emocional, destacando una buena asimilación de las emociones por parte de los empleados. En este sentido, que los empleados cuenten con buenos niveles de inteligencia emocional, genera beneficios en las

empresas del sector comercio. Los trabajadores cuentan con un buen control de las emociones, destacando, sobre todo, una gran capacidad para comprender y analizar las emociones en las relaciones interpersonales. Por lo tanto, los trabajadores del sector comercio tienen la capacidad de escuchar y empatizar con los demás, así como con una mayor facilidad para adaptarse a los cambios.

Se ha obtenido también que las mujeres perciben mejor las emociones de los demás, las comprenden y saben interpretarlas, mientras que los hombres identifican mejor las emociones propias y las gestionan de mejor forma.

Además, los mayores de 30 años tienen una mejor percepción de las emociones tanto propias como de los demás, y saben comprenderlas y gestionarlas mejor que los jóvenes del sector.

Objetivo 2. Ver los niveles de burnout que presentan los trabajadores del sector comercio.

Se han observado los niveles de burnout que presentan los trabajadores de este sector. Para que los trabajadores presentasen burnout, deberían obtener una puntuación alta en agotamiento y cinismo, y baja en eficacia personal. En este caso, se ha obtenido un nivel medio alto de agotamiento (2,39) y cinismo (1,96), y un nivel medio bajo de eficacia personal (4,42), por lo que no se puede afirmar que los trabajadores del sector comercio presenten indicadores de burnout. Esto significa que, aunque no tienen burnout, los empleados del sector, en general, no cuentan con la máxima energía y concentración para desarrollar sus tareas y, como consecuencia, pueden mostrar ciertas actitudes negativas.

Además, se ha observado que las mujeres presentan un mayor agotamiento que los hombres, siendo, probablemente, la causa primordial que las mujeres dedican, en general, más tiempo a las tareas de cuidado y esto afecta en su vida laboral. No obstante, muestran niveles más elevados de eficacia personal que los hombres.

Los menores de 30 años presentan niveles más elevados de agotamiento y cinismo que los mayores de 30, mientras que estos cuentan con más eficacia personal. En este sentido, tal y como afirmaba Molina (2020), la edad es uno de los factores desencadenantes del burnout, siendo las personas jóvenes más vulnerables para sufrir agotamiento laboral.

Objetivo 3. Observar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del sector comercio.

Al analizar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del sector comercio, se ha podido observar que se muestran algo satisfechos laboralmente.

En este caso, las mujeres están ligeramente más satisfechas laboralmente que los hombres en todos los aspectos analizados.

Además, los mayores de 30 se encuentran más satisfechos laboralmente en aspectos como la participación, las prestaciones recibidas, la supervisión y de forma intrínseca, que los jóvenes. Esto se puede relacionar con que los jóvenes tienen dificultades para encontrar un trabajo que les llene, donde se vean recompensados y se sientan satisfechos.

Respecto a las hipótesis del trabajo que se plantearon:

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

Las cuatro dimensiones de la inteligencia emocional presentan una correlación positiva, significativa y moderada con la eficacia personal. Esto significa que conforme más elevadas son tanto la percepción intrapersonal e interpersonal, como la asimilación y regulación de emociones, mayor es la eficacia personal. Por lo tanto, cuanto más eficaces son los trabajadores, menos niveles de burnout presentan, y mayores niveles de inteligencia emocional tienen, afirmándose, en parte, la primera hipótesis planteada. Sin embargo, las dimensiones de agotamiento y cinismo no se correlacionan de forma significativa con la inteligencia emocional, por lo que no existe una relación de dependencia entre ellas. Por ello, considero que no se podría afirmar completamente la hipótesis, pero sí podría afirmar una hipótesis alternativa, al existir una buena relación positiva entre ambas variables, concretamente entre la eficacia personal y las dimensiones de la inteligencia emocional.

En este sentido, los empleados del sector comercio cuentan con habilidades para percibir, comprender y regular las emociones, que les permiten evitar sentimientos como la baja realización personal y, por tanto, reducir el síndrome del burnout.

Hipótesis 2. Los trabajadores con mayor nivel de inteligencia emocional presentarán mayor satisfacción laboral.

Las dimensiones de la inteligencia emocional de percepción interpersonal y asimilación emocional se correlacionan positivamente y de forma significativa con las dimensiones de la satisfacción laboral. Sin embargo, no existen correlaciones significativas entre la percepción intrapersonal y la regulación con la satisfacción laboral, por lo que no se podría afirmar completamente la hipótesis planteada. No obstante, sí se podría afirmar que cuando aumentan

la percepción interpersonal y la asimilación de las emociones, aumentan las dimensiones de la satisfacción laboral, al correlacionarse positivamente las dimensiones de la satisfacción con estas dos dimensiones de la inteligencia emocional. Por lo tanto, los trabajadores del sector comercio cuentan con habilidades para percibir y comprender las emociones de los demás, lo que hace que tengan una buena actitud en el trabajo y tengan buenas relaciones.

Hipótesis 3. Los trabajadores con mayor nivel de burnout estarán menos satisfechos laboralmente.

Se han observado correlaciones muy significativas del cinismo y la eficacia personal con las dimensiones de la satisfacción laboral.

Por lo tanto, aunque sí existen correlaciones significativas que indican que cuando hay menor burnout, hay más satisfacción laboral, esta hipótesis no se puede confirmar completamente. Esto se debe a que no existen correlaciones significativas con la dimensión de agotamiento y, además, no todas las dimensiones de la satisfacción laboral se correlacionan de forma muy significativa con las dimensiones del burnout. Por lo que podríamos afirmar una hipótesis alternativa, ya que mayores niveles de cinismo suponen mayor burnout y menor satisfacción intrínseca, con las prestaciones y con la participación y, por otra parte, mayores niveles de eficacia suponen menor burnout, y mayor satisfacción intrínseca, con las prestaciones y con la participación.

En este sentido, los trabajadores del sector comercio que sean más cínicos en el ámbito laboral, tendrán actitudes negativas con respecto a su participación, además de no estar comprometidos con el trabajo. Los empleados eficaces ofrecen beneficios a las organizaciones del sector, ya que sí estarán comprometidos y contribuirán a obtener los objetivos de la compañía.

CONCLUSIONES

Una vez desarrollado el trabajo, se puede afirmar que se ha cumplido con el objetivo principal, ya que mediante la investigación realizada se ha podido comprobar la relación existente entre la inteligencia emocional, el burnout y la satisfacción laboral.

Revisando artículos e investigaciones, se puede concluir que se han producido grandes avances en la inteligencia emocional, haciéndose visible en distintos ámbitos, como en las organizaciones. Actualmente, las empresas han comenzado a fomentarla debido a los grandes beneficios que genera, entre los que están un aumento de la satisfacción laboral y una reducción del síndrome del burnout.

Tras analizar los resultados, se concluye que los trabajadores del sector comercio presentan un nivel moderado de inteligencia emocional, donde destaca especialmente su buena capacidad para comprender las emociones. En este sector, los empleados no sufren burnout, a pesar de que el nivel de agotamiento y cinismo es medio alto. Sin embargo, a nivel general, se muestran algo satisfechos en su trabajo.

Profundizando en los resultados, se concluye, por una parte, que la inteligencia emocional es fundamental para los trabajadores, ya que ser capaces de percibir, comprender y gestionar tanto las emociones propias como las de los demás, les proporcionan beneficios laboralmente.

Se ha observado como la inteligencia emocional es una herramienta útil para evitar el síndrome del burnout, ya que aumenta la eficacia personal. Los trabajadores son capaces de comprender sus emociones y las de los demás, y saben detectar el agotamiento o el estrés y gestionarlo adecuadamente, antes de alcanzar altos niveles. Todo esto genera beneficios, como una reducción del absentismo, un aumento de la productividad y del compromiso de los empleados. A su vez, se ha demostrado que los trabajadores con capacidad de percibir y comprender las emociones de los demás, cuentan con habilidades para comunicarse, resolver conflictos, gestionar mejor las situaciones y empatizar con los demás, consiguiendo así un mayor compromiso y sentido de pertenencia. En conjunto, consiguen aumentar su satisfacción intrínseca, así como la satisfacción con el trabajo a nivel general.

Por lo tanto, si los trabajadores son capaces de entender sus emociones y las de los demás, contarán con una mayor satisfacción con su entorno de trabajo y evitarán llegar a niveles altos de estrés que les generen burnout, consiguiendo así no estar quemados en el trabajo.

Por otra parte, considero que se han extraído unas conclusiones que pueden resultar interesantes en cuanto al burnout. Se concluye que las mujeres del sector comercio están más agotadas laboralmente que los hombres. En este sentido, la doble carga de trabajo, la falta de conciliación y las desigualdades pueden ser causas del mayor burnout, por lo que las empresas del sector deben fomentar la conciliación de las mujeres entre la vida laboral y familiar, además de ofrecer igualdad de oportunidades.

En relación con esto, los jóvenes también presentan niveles más elevados de burnout. Para evitarlo, una de las recomendaciones para las empresas es que deben ofrecer a los jóvenes trabajos que no sean precarios para conseguir estabilidad laboral y disminuir la inseguridad.

Como conclusión general, considero que es fundamental que los trabajadores se encuentren satisfechos con todos los aspectos de su trabajo y fomentar la inteligencia emocional en las organizaciones beneficiará tanto a la empresa como a los trabajadores.

Por lo tanto, como recomendación, es primordial promover la inteligencia emocional en las organizaciones, formando a los empleados sobre la utilidad de la IE, facilitando las herramientas

necesarias para poder desarrollar habilidades y saber cómo aplicarlas. Esto ayudará a los trabajadores a tener una mayor satisfacción intrínseca y con todos los ámbitos laborales y, además, serán más felices y tendrán mayor calidad de vida. A largo plazo, las empresas obtendrán los beneficios de contar con trabajadores con altos niveles de inteligencia emocional y satisfechos laboralmente, consiguiendo una mayor productividad y un entorno laboral más saludable.

Limitaciones

En esta investigación se han encontrado ciertas limitaciones.

En primer lugar, el tamaño de la muestra ha sido de 36 personas, por lo que no es un número muy elevado. Esto ha limitado en cierta manera el estudio, ya que no garantiza una representación justa del sector comercio. Realizar el trabajo con una muestra más amplia, hubiese permitido obtener resultados más precisos.

Considero que otra de las limitaciones es que, al realizar el cuestionario de forma virtual, los trabajadores han podido evaluar, sobre todo, su nivel de inteligencia emocional de forma subjetiva y dándose más puntuación de la real.

Futuras investigaciones

Tras analizar las limitaciones del estudio, las futuras líneas de investigación pueden realizar este mismo tema de estudio, pero con una muestra bastante más representativa del sector comercio, para así obtener unos resultados más específicos.

Además, futuros investigadores pueden analizar la relación entre la inteligencia emocional, la aparición del burnout y la satisfacción laboral en otros sectores distintos al comercio, para conocer así las diferencias entre ellos.

Por último, otras investigaciones podrían profundizar en el análisis por edades o por géneros, ya que considero que, con una muestra más amplia, podrían obtenerse resultados interesantes para comparar y obtener conclusiones.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bar-on, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)1. *Psicotherma*, 18, 13-25.
- Calero, N. (2022). *Las mujeres sufren más burnout que los hombres*. LinkedIn. Recuperado el 8 de junio de 2023 de: <https://www.linkedin.com/pulse/las-mujeres-sufren-m%C3%A1s-burnout-que-los-hombres-natalia-calero-s%C3%A1nchez/?originalSubdomain=es>
- De la Cruz-Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Equipos&talento. (2022). *¿Te cuesta desconectar del trabajo?* Equipos&talento. Recuperado el 10 de mayo de 2023 de: <https://www.equiposytalento.com/noticias/2022/02/04/el-43-de-los-profesionales-en-espana-sufre-burnout-por-su-situacion-laboral>
- Freudenberger, H. (1974) Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- García-allen, J. (2015). *Los beneficios de la inteligencia emocional en el trabajo*. Psicología y Mente. Recuperado el 19 de mayo de 2023 de: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/beneficios-inteligencia-emocional-trabajo>
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: the theory of multiple intelligences*. New York Basic Books.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Hidalgo, S.A., Jenaro, C. y Moro, L. (2022). La Inteligencia emocional como factor protector del burnout y sus consecuencias en personal sanitario ecuatoriano. *European Journal of Health Research*, 8(1), 1-24.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology. Volume I* (pp. 1297–1343). Chicago: Rand McNally.
- López-Andújar, J. (2022). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral. Una revisión sistemática*. [Trabajo final de grado]. Universidad Europea. https://titula.universidadeuropea.com/bitstream/handle/20.500.12880/4126/TFG_Juan%20Lopez-Andujar%20Martin-Aragon.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (1997). *The truth about Burnout: How organization cause, personal stress and what to do about it*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Maslow, A.H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York, NY: Harper & Row Publishers.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. Princeton, NJ: Van Nostrand.

- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meliá, J.L. y Peiró, J.M. (1998). *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23*. Línea de investigación de Psicología de la Seguridad. Universitat de València. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Molina, D. (2020). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral. *Cielo Laboral*, 3.
- Pérez, A. (2017). *La influencia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral*. OBS. Recuperado el 18 de mayo de 2023 de: <https://www.obsbusiness.school/blog/la-influencia-de-la-inteligencia-emocional-en-el-ambito-laboral#:~:text=Est%C3%A1%20demostrado%20que%20el%2065,otro%20o%20incluso%20poder%20persuadir>.
- Pérez, P.S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador*. [Tesis de maestría]. Universidad Abierta Interamericana. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.
- Pines, A. y Kafry, D. (1978). Coping with burnout. *Annual Convention of the American Psychology Association*. Toronto: Canada.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿Una nueva perspectiva? [From burnout to engagement: A new perspective?]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Inteligencia Emocional. Imaginación, cognición y personalidad. *Sage Journals*, 9(3), 185-211.
- Sinisterra, L. (2021). *La relación entre inteligencia emocional y riesgos psicosociales en el trabajo. Un estudio sobre la percepción de responsables de RRHH, PRL y CEOs*. [Trabajo final de máster]. Universitat Oberta de Catalunya. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/129526/6/lunasinisterraTFM0121memoria.pdf>
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and Its Use. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.

6. ANEXOS

6.1. Cuestionarios

Preguntas base

- Edad
- Género:
 - a) Mujer
 - b) Hombre
 - c) Otro
- Nivel de estudios:
 - a) Primaria
 - b) Secundaria / Bachiller
 - c) Formación Profesional
 - d) Grado Universitario
 - e) Máster
 - f) Doctorado
- Antigüedad en el puesto de trabajo:
 - a) Menos de 1 año
 - b) Entre 1 y 5 años
 - c) Entre 6 y 10 años
 - d) Entre 11 y 19 años
 - e) 20 años o más
- Posición jerárquica:
 - a) Plantilla base
 - b) Mando intermedio
 - c) Directivo

Cuestionario burnout

Valore del 0 al 6 los siguientes enunciados:

0 = Nunca, 1 = Casi nunca / Pocas veces al año, 2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos, 3 = Regularmente / Unas pocas veces al mes, 4 = Bastantes veces / Una vez a la semana, 5 = Casi siempre / Unas pocas veces a la semana, 6 = Siempre / Todos los días.

0 1 2 3 4 5 6

1. Estoy emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
2. Estoy "consumido/a" al final de un día de trabajo.
3. Estoy cansado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo.
4. Trabajar todo el día es una tensión para mí.

5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.
 6. Estoy "quemado/a" por el trabajo.
 7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización.
 8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto.
 9. He perdido entusiasmo por mi trabajo.
 10. En mi opinión soy bueno/a en mi puesto.
 11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.
 12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.
 13. Me he vuelto más cínico/a respecto a la utilidad de mi trabajo.
 14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo.
 15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.
-

Cuestionario de satisfacción laboral

Valore del 1 al 7 las siguientes afirmaciones según el nivel de satisfacción.

1 = Muy insatisfecho, 2 = Bastante insatisfecho, 3 = Algo insatisfecho, 4 = Indiferente, 5 = Algo satisfecho, 6 = Bastante satisfecho, 7 = Muy satisfecho.

1 2 3 4 5 6 7

1. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
4. El salario que usted recibe
5. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
7. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
8. La iluminación de su lugar de trabajo.
9. La ventilación de su lugar de trabajo.
10. La temperatura de su local de trabajo.
11. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.
12. Las oportunidades de promoción que tiene.
13. Las relaciones personales con sus superiores.

14. La supervisión que ejercen sobre usted.
 15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
 16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.
 17. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe en su empresa.
 18. El apoyo que recibe de sus superiores.
 19. La capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
 20. Su participación en las decisiones de su departamento o sección.
 21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.
 22. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
 23. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.
-

Cuestionario WLEIS

Valore del 1 al 7 las siguientes afirmaciones en función del grado de acuerdo o desacuerdo.

1 = Completamente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Más bien en desacuerdo, 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 = Más bien de acuerdo, 6 = De acuerdo, 7 = Completamente de acuerdo

	1	2	3	4	5	6	7
1. La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos.							
2. Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos.							
3. Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas.							
4. Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.							
5. Tengo una buena comprensión de mis propias emociones.							
6. Soy un/a buen/a observador/a de las emociones de los demás.							
7. Siempre me digo a mí mismo/a que soy una persona competente.							
8. Soy capaz de controlar mis propias emociones.							
9. Realmente comprendo lo que yo siento.							

10. Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.
 11. Soy una persona auto-motivadora.
 12. Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado/a.
 13. Siempre sé si estoy o no estoy feliz.
 14. Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean.
 15. Siempre me animo a mí mismo/a para hacerlo lo mejor que pueda.
 16. Tengo un buen control de mis propias emociones.
-