



Facultad de Ciencias Jurídicas  
y Económicas · FCJE

---

# Trabajo Final de Grado:

## Estrés laboral e Inteligencia Emocional en trabajadores/as del sector servicios

Nombre y apellido: Hajar Ben Mbarek

Nombre del tutor: Edgar Bresó Esteve

Titulación: Grado en Relaciones Laborales y  
Recursos Humanos

Curso: 2019/2020

## Índice:

1. Introducción .....	4
1.1. Marco Teórico .....	4
1.2. Objetivos/hipótesis.....	10
2. Método .....	11
2.1. Procedimiento.....	11
2.2. Muestra .....	13
2.3. Participantes.....	13
2.4. Instrumentos.....	13
2.5. Análisis estadísticos .....	16
3. Resultados.....	16
3.1. Análisis de fiabilidad .....	16
3.2. Correlaciones .....	17
4. Discusión.....	20
5. Conclusiones .....	21
6. Referencias bibliográficas.....	22
7. Anexos .....	23
7.1. Anexo: 1. Cuestionario de evaluación:.....	23

## Resumen:

El objetivo de este estudio ha sido averiguar si la Inteligencia Emocional tiene influencia positiva para enfrentarse a situaciones estresantes en el trabajo, en una muestra de 29 trabajadores/as del sector servicios de la provincia de Castellón, ya que, existe una multitud de estudios e investigaciones que han demostrado que la Inteligencia Emocional ayuda a manejar el estrés. Es decir, desarrollar habilidades que permiten reconocer tanto las propias emociones, como las de los demás y saber regularlas proporciona una facilidad de autocontrol, cuando una persona se sienta estresada.

Para ello se ha empleado un cuestionario que incluía la versión española, de la escala de la Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS). Es una escala que mide las propias emociones, las emociones de los demás, el uso de las emociones y la regulación de las emociones. También se ha usado el cuestionario Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), para medir el síndrome de estar quemado por trabajo, que se valora en tres dimensiones, agotamiento, cinismo y la falta de eficacia profesional.

Y la escala, Utrecht World Engagement Scale (UWES-9) de Schaufeli, Becker y Salanova. Que evalúa el vigor, que hace referencia a los altos niveles de energía y la persistencia frente a las dificultades; dedicación, que es el sentido o significado que el trabajador percibe de la labor que realiza; y la absorción que es estar felizmente inmerso en el propio trabajo. Los trabajadores con engagement sienten una conexión energética y afectiva con la tarea que desempeñan, y se percibe a sí mismos capacitados para hacer frente a las demandas de su trabajo.

Una vez realizados los cuestionarios, se ha hecho un análisis estadístico con el programa SPSS (versión 25). Principalmente se han analizado los estadísticos descriptivos de las tres variables descritas, mediante el estadístico "Alpha de Cronbach" para averiguar el grado de fiabilidad de los instrumentos de medida. Finalmente, se han analizado las correlaciones entre las distintas variables para averiguar la relación que hay entre ellas y si se da la hipótesis.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Estrés, Burnout, sector servicios, compromiso.

**Abstract:**

The objective of this study, has been to find out if Emotional Intelligence has a positive influence to deal with stressful situations at work, in a sample of 29 workers from the services sector of the province of Castellón, since, there are a multitude of studies and research that have shown that Emotional Intelligence helps manage stress. That is, developing skills that allow you to recognize both your own emotions, and those of others and knowing how to regulate them provides an ease of self-control when a person feels stressed.

To this end, a questionnaire has been used that included the Spanish version, of the scale of the Emotional Intelligence of Wong and Law (WLEIS). It is a scale that measures the emotions themselves, the emotions of others, the use of emotions and the regulation of emotions. The questionnaire from Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), to measure work-burned syndrome, which is valued in three dimensions, exhaustion, cynicism and ineptness of professional efficacy.

And Utrecht World Engagement Scale (UWES-9) by Schaufeli, Becker and Salanova. Assessing vigor, which refers to high energy levels and persistence in the face of difficulties; dedication, which is the meaning or meaning that the worker perceives of the work he does; and the absorption that is to be happily immersed in one's work. Engagement workers feel an energetic and affective connection to the task they perform and perceive themselves empowered to meet the demands of their work.

Once the questionnaires have been carried out, a statistical analysis has been carried out with the SPSS program (version 25). Mainly, the descriptive statistics of the three variables described have been analyzed, using the statistic "Cronbach's Alpha" to find out the degree of reliability of the measuring instruments. Finally, the correlations between the different variables have been analyzed to find out the relationship between them and whether the hypothesis occurs.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Stress, Burnout, Services Sector, Engagement

## 1. Introducción

El estrés parece ser cada vez más, un factor importante en las empresas o incluso en nuestras vidas personales. Con los recursos limitados como lo es el tiempo nos vemos obligados a estar en todo momento pendientes del reloj, para poder llegar a todo lo que se pretende hacer a lo largo del día, al que mucha gente le resulta difícil alcanzar y por lo que, se empieza a agobiar y estresar.

Personalmente, en las temporadas de verano trabajo en el sector de la hostelería/restauración, y he observado que hay bastante estrés en este ámbito, ya sea por la excesiva cantidad de clientela como por la prisa que suelen tener algunos. Y en todos los días desde que empieza el servicio hasta que se acabe, se tiene la preocupación por no llegar a todo y no satisfacer las necesidades de todos los clientes.

Esta es la razón por la que he decidido realizar el presente estudio en el sector servicios, ya que he vivido dichas situaciones de estrés personalmente y las he visto en los compañeros y amigos. Y de allí la inquietud, por averiguar si la Inteligencia Emocional puede influir positivamente en el manejo de estas situaciones

### 1.1. Marco Teórico

Actualmente, nos encontramos en un medio donde la modalidad y el entorno de trabajo es continuamente cambiante. El trabajo en equipo, la sobrecarga de trabajo, la presión temporal, la incorporación de las nuevas tecnologías, la atención dividida (en la que se tiene que atender varias cosas a la vez), etc., han cambiado bastante la forma de trabajar tal y como la conocíamos hasta hace pocos años. Cada vez se requiere de más conocimiento, buen manejo de las TICs, innovación y creatividad y no todos/as las personas tienen esas habilidades para enfrentarse a su trabajo.

Como todo, esto tiene sus efectos en la salud de los trabajadores. Para las personas con una inadecuada organización es probable que se les genere malestar y llegar a estresarse, cuando piensen que no pueden alcanzar sus objetivos a tiempo. Dicho de otra manera, la persona puede llegar a sufrir efectos negativos como el burnout y como consecuencia, un mal rendimiento por culpa del estrés. Por ello, es importante comprender bien estos términos, saber su procedencia y lo que pueden provocar.

El estrés como uno de los factores psicosociales puede generar “enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo” (LPRL) y causar daños

como el Burnout, Tecnoestrés, Adicción al trabajo o Mobbing. El estrés laboral se puede dar por el tipo de trabajo que se realiza, la modalidad en la que se lleva a cabo, etc.

En los últimos tiempos, el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, en relación con el trabajo y con la actividad laboral. De hecho, existen diversas encuestas sobre condiciones de trabajo, que reflejan que es factor ampliamente extendido y son muchas las fuentes de estrés, que causan una experiencia laboral complicada que suele ir ligada a consecuencias negativas (Peiró, 2001).

Una de esas encuestas de condiciones de trabajo es la que se realizó el 2015 (sexta edición) y demuestra que, respecto a las consecuencias del trabajo en la salud, el “37% de los trabajadores considera que su trabajo afecta de forma negativa a su salud”. Esta impresión ha aumentado en los últimos años y se ha incrementado en 10 puntos el porcentaje de trabajadores que vinculan la actividad laboral con el desgaste de la salud.

Dentro de estas consecuencias negativas, se encuentran los trastornos musculoesqueléticos siendo los problemas más habituales de salud manifestados. En cuanto a las dolencias localizadas en cuello-hombro-brazo-mano se igualan, en frecuencia a las de la espalda (45% y 46%, respectivamente). Además, ha incrementado el impacto de otros síntomas como el cansancio general (45%), la cefalea o la fatiga visual (36%) y la ansiedad (17%) con prevalencias que superan sensiblemente a las de cinco años antes (Pinilla, Almodóvar, Galiana, Hervás, Verdejo, 2015).

El 16% de los trabajadores tiene dificultades, a diario o semanalmente, para conciliar el sueño, un 20% se despierta varias veces durante el sueño y el 19% se despierta cansado o fatigado. Casi un tercio de los trabajadores ha recibido una baja médica por motivos de salud que le han impedido acudir a su puesto de trabajo algún día en el último año, siendo este porcentaje muy similar al de 2010. Y en particular, “el estrés en el trabajo afecta, (siempre o casi siempre) al 30% de los trabajadores, viéndose incrementada su magnitud en los últimos cinco años” (Pinilla et al., 2015).

A la vez que ha ido creciendo la importancia del estrés en esta sociedad, también ha ido incrementando su investigación desarrollada desde distintos ámbitos disciplinares, como la biología, la psicofisiología, la psicología y otras ciencias sociales. También, se han llevado a cabo varias investigaciones en el marco de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y se ha corroborado este hecho (Peiró, 2001).

El estrés consiste en una crisis pasajera y aguda tras la cual, la situación amenazante se resuelve. Se considera que ocurre cuando la demanda de la situación excede la capacidad de respuesta del organismo (Sapowsky, 2004; citado en: Llopis 2019)

El estrés psicosocial se da cuando se experimentan emociones negativas que son provocadas por un desajuste entre demandas laborales y recursos laborales y personales.

- Demandas laborales: son aspectos del trabajo que exigen un esfuerzo físico y/o psicológico y, por tanto, repercuten física, mental y emocionalmente. Algunos de los ejemplos o razones al respecto pueden ser relacionados con la tarea (presión temporal, sobrecarga mental, ambigüedad de rol), sociales, (conflicto de rol, aislamiento social) o demandas emocionales (como la inseguridad laboral o demandas familiares) (Salanova, Llorens, Líbano, 2010).
- Recursos laborales: son aspectos del trabajo que reducen las demandas y sus costes asociados; y/o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas. Estos pueden ser, relacionados con la tarea (la autonomía en el trabajo, feedback), sociales (apoyo social, liderazgo) y organizacionales (participación en toma de decisiones, promoción, posición social valorada, seguridad laboral y apoyo familia-trabajo).
- Recursos personales: son características de las personas que aminoran las demandas y sus costes asociados; y/o en interacción con los recursos laborales. A su vez, multiplican el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas... Estos recursos pueden ser la autoeficacia, actitudes hacia el trabajo y características de la personalidad como el carácter resistente y el optimismo (Salanova et al., 2010).

Como se ha dicho anteriormente, el estrés laboral puede tener repercusiones serias en la salud física y mental de los trabajadores. Y, al mismo tiempo, crear daños como lo es el Burnout, también conocido como el síndrome de estar quemado por el trabajo. Se han empleado importantes estudios para la medición de este síndrome y el primero de estos ha sido el de Maslach Burnout Inventory-Human Services (MBI-HSS: Maslach y Jackson, 1981). No obstante, solo tenía en cuenta a profesionales que tenían contacto con gente prestando algún servicio.

La definición de ese estudio se basaba en tres dimensiones, el agotamiento emocional, que consiste en la pérdida de recursos emocionales debido a las demandas de los usuarios; la despersonalización, que hace referencia a comportamientos negativos y cínicos hacia los usuarios y finalmente, la falta de realización personal, que es la tendencia a menospreciar el trabajo propio con los usuarios (Salanova, Schufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000).

Posteriormente, se publicó MBI-General Survey (MBI-GS: Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996), con la diferencia de que este tiene en cuenta otras profesiones y ya no se limita a labores en las que se tiene contacto con personas. Las dimensiones de este estudio se determinan de un modo más general al trabajo. Por ejemplo, el agotamiento se obtiene con ítems que evalúan la fatiga emocional; el cinismo, que refleja desinterés y actitudes distantes hacia la tarea que lleva a cabo y por último; la falta de eficacia profesional, que valora la ausencia de eficacia percibida en el desarrollo del trabajo (Salanova et al., 2000).

Dentro de este marco de análisis e intervención en los problemas de salud mental laboral, se detecta que hay una importante relación entre el estrés y burnout. Es más, burnout es uno de los indicadores para determinar el estrés en el trabajo. Y según los expertos, una posible ayuda o mecanismo para combatirlo es la inteligencia emocional, ya que permite mantener un equilibrio interno que protege a las personas de condiciones externas que generan molestia. De hecho, se han alcanzado importantes avances en la inteligencia desde que se empezó en el análisis científico sobre la IE por Goleman en 1995, que ha demostrado que ésta es una buena herramienta para la gestión del estrés (Chamarro y Oberst, 2004).

Según Salovey, Bedell, Detweiler, y Mayer (1999) y Salovey, Mayer y Caruso (2002), las habilidades emocionales de la IE permiten procesar y asimilar información emocional provocada por las actividades cotidianas, favoreciendo altos niveles de bienestar y ajuste psicológico en las personas (Extremera, Durán y Rey, 2007).

En el ámbito organizacional, la IE desempeñaría un papel importante como recurso individual que permite estudiar la relación entre los procesos de estrés y burnout. Desde la perspectiva defendida por esta teoría, las personas emocionalmente inteligentes saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprender las posibles causas y consecuencias de esas emociones y, en consecuencia, desarrollar estrategias para regular o manejar esos estados emocionales. Según Bar-On, Brown, Kirkcaldy, y Thome (2000); Durán, Extremera y Rey (2004); Limonero, Tomás-Sábado, Fernández-castro, y Gómez-Benito (2004); Nikolaou y Tsaousis (2002), estas habilidades facilitan una mayor percepción de autoeficacia y un mejor afrontamiento a los múltiples conflictos y reacciones negativas que surgen en el entorno laboral (Extremera et al., 2007).

Una de las razones por las que algunas personas experimentan menos estrés que otros, es porque tienen mayor resistencia, es decir, capacidad de afrontar con éxito un cambio



significativo, adversidad o riesgo. Estas personas pueden soportar complicaciones y recuperarse con rapidez de estos, ya que, poseen rasgos de personalidad que generan más confianza, optimismo y emociones positivas. También aporta competencias específicas y conductas que responden y se ajustan de modo eficaz a los factores estresantes. “Las investigaciones indican que las personas más resistentes tienen mayor inteligencia emocional y buenas habilidades para resolver el problema. Ellos también aplican estrategias de afrontamiento productivo, tales como el análisis de las fuentes de estrés y buscan encontrar maneras de neutralizar estos problemas” (Arciniega, 2012).

La inteligencia emocional es un término definido por Mayer, citado en un estudio de Martínez, como “una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. De esta manera, se puede usar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento” (Goleman y Cherniss, 2005).

Según el mismo libro, la IE es uno de los factores bastante relevantes en cualquier ámbito, incluso es más importante que el coeficiente intelectual. En cuanto al ámbito del empleo, que es relevante para este trabajo, la inteligencia emocional es importante cuanto más elevada es la posición que uno ocupa en la organización. Es más, la IE es responsable de entre 85 a 90% del éxito en el puesto de trabajo que se desempeña (Goleman y Cherniss, 2005).

Se han llevado a cabo importantes avances en el estudio de la IE, estos contribuyen enormemente a la buena marcha de todo tipo de organización. Es decir, una adecuada gestión de las emociones en el puesto de trabajo aporta beneficios tanto para la empresa como para el trabajador que puede lograr un bienestar mental y mejorar el trato con los compañeros (Goleman y Cherniss, 2005).

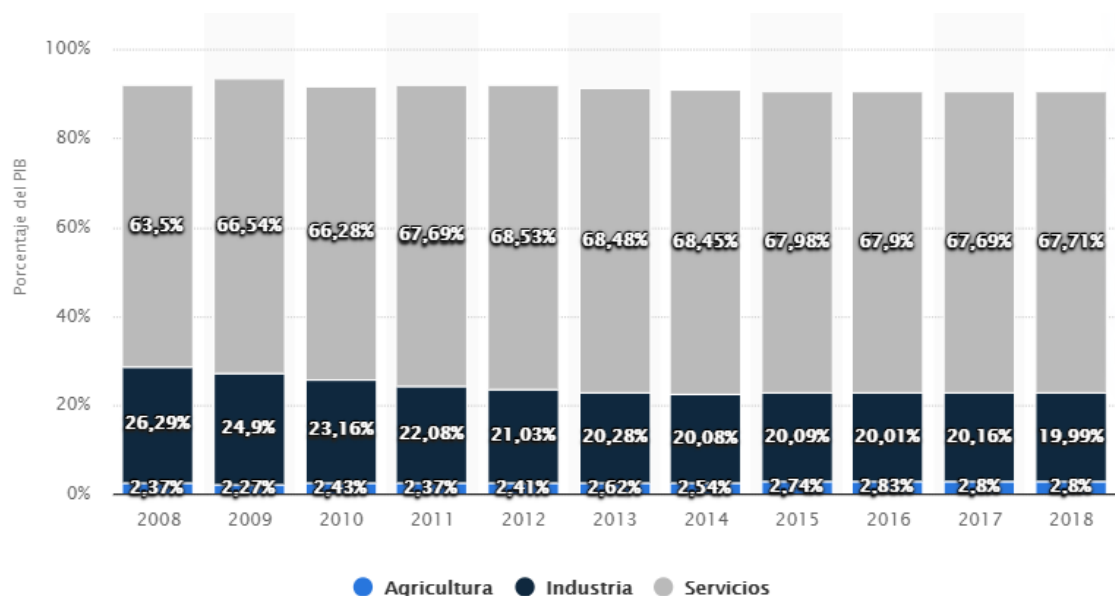
Dada la importancia de los tres términos, la IE, el estrés y el burnout y la relación de estos, se ha decidido realizar el presente estudio y análisis que se ha llevado a cabo en base a datos empíricos de nuestro entorno inmediato, que nos rodea, para así averiguar si se verifican las hipótesis existentes sobre el tema. Se trata de datos recogidos en la provincia de Castellón, de allí la utilidad de la investigación, ya que nos aporta información que además de ser relevante, nos puede afectar, al poder encontrarla en el mercado laboral cercano, de nuestra zona.

Para la realización de este trabajo se ha requerido una recogida de datos centrada en el sector servicios. Concretamente, se han obtenido datos de un hotel y de un despacho

de abogados de Castellón de la Plana, una oficina de alquiler de apartamentos turísticos de Oropesa, y un restaurante de Peñíscola. La razón por la que se ha optado por el sector servicios es porque supone uno de los elementos clave en el mercado laboral y en la economía española.

Mayoritariamente, la producción nacional está asociada a este sector formado por subsectores con más ocupación, como el hotelero, la restauración, etc. Esto significa que es el sector más generador de trabajo y como consecuencia, el que más contribuye al PIB, tal y como se demuestra a continuación en el gráfico 1 que abarca desde 2008 hasta 2018, en el que se refleja el sector servicios como el que más aportaciones tiene en el PIB a nivel nacional.

Gráfico: 1. *Porcentaje de la contribución al PIB de los sectores económicos en España.*



Fuente: statista, 2020

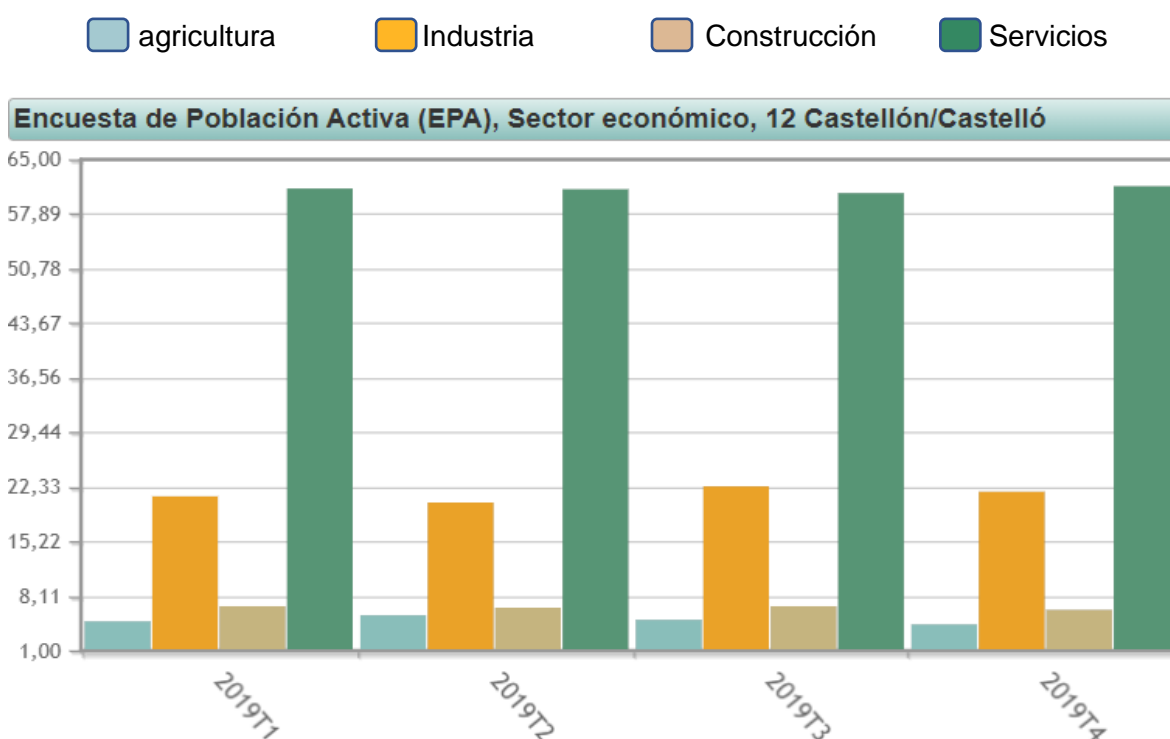
Centrándose en la zona en la que se realiza el estudio, Castellón, que se encuentra en la franja mediterránea, una zona turística en la que se ve aún más que se da la situación descrita, gran parte del trabajo es del sector servicios. Se ha optado por realizar el estudio en empresas mencionadas anteriormente que forman parte de este sector. Según la encuesta de la población activa (EPA) tal y como se describe en la tabla 1 y gráfico 2, se demuestra que el alto porcentaje de ocupación pertenece al sector servicios. Para contrastar esos datos se ha cogido un año completo de referencia porque puede haber variación en las diferentes épocas del año. Para tener los datos más actualizados se ha recurrido al año 2019 (INE).

Tabla 1. Encuesta de Población Activa (EPA), Sector económico, Castellón

Encuesta de Población Activa (EPA), Sector económico, Castellón				
	Agricultura	Industria	Construcción	Servicios
Trimestre 1º/2019	4,7%	21,6%	6,7%	61,1%
Trimestre 2º/2019	5,5%	21,6%	6,5%	61%
Trimestre 3º/2019	4,9%	22,3%	6,7%	60,5%
Trimestre 4º/2019	4,3%	21,6%	6,2%	61,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de Población Activa del INE.

Gráfico: 2. Representación gráfica de Encuesta de Población Activa (EPA), Sector económico, Castellón.



Fuente: INE, 2020

## 1.2. Objetivos/hipótesis

En cuanto a la hipótesis, como se ha mencionado en apartados anteriores, se ha demostrado en amplios estudios que la inteligencia emocional tiene efectos positivos para afrontar situaciones estresantes en el trabajo y como consecuencia lleva a un mejor rendimiento. Y lo que se pretende en este trabajo es averiguar si ocurre lo mismo con trabajadores/as del sector servicios de la provincia de Castellón.

Es decir, si un/a trabajador/a con Inteligencia Emocional, puede dominar de una manera eficaz situaciones estresantes y si esto tiene un efecto positivo en el rendimiento de su

trabajo. Pues evidentemente, se considera que uno/a que conoce y sabe controlar sus emociones, además de ser capaz de reconocer las de los demás, sabrá cómo responder ante las mismas cuando tenga un conflicto o se le presente cualquier problema.

**El objetivo general** del presente trabajo es averiguar la veracidad de la hipótesis descrita en el anterior párrafo y **comprobar la influencia que tiene la Inteligencia Emocional** sobre diferentes variables en el ámbito laboral. Concretamente, **detectar la relación y efectos de la inteligencia emocional frente al estrés laboral en trabajadores de sectores de la hostelería, restauración, oficinas y despachos.**

En cuanto al objetivo específico de esta investigación se pretende **analizar la influencia de la IE sobre la variable Burnout** y la utilidad o ventaja que puede tener el hecho de dotar de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional para el manejo del estrés en el trabajo en estos sectores.

## 2. Método

### 2.1. Procedimiento

Para la recogida de datos, tenía interés sobre todo en hoteles, restaurantes, e inmobiliarias de alquiler de departamentos turísticos. Estos datos los quería recoger principalmente en Peñíscola, zona turística en el norte de Castellón, porque trabajo las temporadas de verano en ella y tengo bastantes conocidos que me podían proporcionar la ayuda de cumplimentar los cuestionarios. El problema ha sido, que todavía no era temporada de apertura y casi todos estaban cerrados y los pocos abiertos solo estaban trabajando los propietarios (esto en el caso de los restaurantes).

Entonces me vi ante la situación de que tenía que buscar en lugares que estuvieran trabajando todo el año. Así que opté principalmente por hoteles del centro de Castellón de la plana. Hice la visita a cuatro hoteles para comentarles el tema del estudio y ver si les interesaba participar en los cuestionarios para que sepan la situación de sus empleados en cuanto a rendimiento teniendo en cuenta unas variables, IE, engagement y burnout.

Dos de estos establecimientos les parecía interesante pero no querían participar por temas de tiempo, a pesar de que cogía poco tiempo y se podía realizar desde cualquier lugar y dispositivo. Los dos restantes, en uno sí que estaban animados por participar, pero tras la consulta con sus superiores, me comunicaron vía correo que les era imposible. Y finalmente, uno que se interesó por participar, el “Hotel Luz de Castellón”,

me facilitaron información, de hecho, la central de reservas que era la que llevaba estos temas, me proporcionó un organigrama de todo el hotel, con los nombres de todo el personal para que pudiera realizar los códigos. Además, se comprometió con que iba participar toda o casi toda la plantilla del hotel, que rondaba por unos 70 empleados, entre ellos, personal de recepción, cocineros, ayudantes de cocina, camareras de piso, etc.

Posteriormente me di cuenta de que habían participado muy pocos, por lo tanto, decidí volver a ir a preguntar por si había algún fallo, me volvió a atender bien, pero seguía sin recibir cuestionarios por su parte y más adelante volví a enviar dos correos electrónicos, pero, aun así, ya no recibí más cuestionarios por su parte, entonces ya di por supuesto que no les interesaba. En cuanto al modo en que se llevaron a cabo los cuestionarios, en ese hotel, ha sido en línea, enviándoles el enlace de la encuesta que se adjunta en el anexo I.

El segundo lugar al que asistí fue un despacho de abogados de Castellón “Tudón Abogados”, formado por 9 empleadas. La razón por la que opté por ese despacho es que al principio de curso realizamos una visita los miembros del “Espai Jurídic de la UJI” del que formo parte, y en esa visita comentamos el tema del estrés y de la importancia de conocer tácticas para reducirlo en las organizaciones, que era un tema que les interesaría para su plantilla. Por lo tanto, hice la primera visita, que como les intereso me proporcionaron datos de la plantilla para realizar los códigos y al día siguiente fui a entregar los cuestionarios, ya que en su caso los realizaron en papel. En tres días me llamaron para que fuera a recogerlos porque ya los había cumplimentado.

El tercer lugar del que he obtenido datos ha sido una agencia de alquiler de apartamentos turísticos llamado, “Apartamentos Vacaciones Azhar” que se sitúa en Oropesa del Mar a 24.6 km al norte de Castellón. En este caso he podido recopilar datos gracias a una amiga que trabaja allí. Ella me facilitó el contacto con su jefa a la que informe sobre la investigación y lo que se iba a realizar. Le pareció interesante y me mando los nombres de la plantilla, su trabajo y el cargo que asumen en la agencia. A partir de allí, acordamos en que realizarían los cuestionarios en línea, por lo tanto, le envié el enlace junto con la carta en la que se especificaba el anonimato y lo que se pretendía lograr con los cuestionarios.

Y por último, un restaurante de Peñíscola, zona turística situada al norte de Castellón, “Restaurante pizzeria VIP, Peñíscola”, que es un negocio familiar, del que conozco toda la plantilla. Por lo tanto, cuando los jefes me han confirmado que sí les interesaba

realizar las encuestas, les remití el enlace junto con la carta y cumplieron los cuestionarios, los trabajadores que han podido localizar.

## 2.2. Muestra

Para llevar a cabo el presente trabajo, se realizó un estudio mediante encuestas, con el objeto de poner a prueba un modelo que surge como resultado de estudios realizados con anterioridad. Proponiendo la Inteligencia Emocional como predictora del desempeño de los profesionales a nivel individual y la incidencia en los equipos de trabajo y sus líderes.

Como objetivo final, se pretende validar una metodología de evaluación de la competencia de los líderes y sus equipos de trabajo y desarrollar una intervención orientada a la maximización de la IE como variable clave en el rendimiento. Las encuestas se realizaron a personal de en un hotel, despacho de abogados, oficina de alquiler de departamentos turísticos y un restaurante, todos ellos de la provincia de Castellón. Dichas encuestas se complementaron de dos formas, una es enviando un enlace que da acceso a la encuesta y la otra ha sido repartidas en papel y recogidas posteriormente tras ser respondidas.

## 2.3. Participantes

Se contó con una muestra final válida de 29 personas, entre ellas personal de oficinas de alquiler de departamentos turístico, de despachos de abogados, camareras de restaurante, camareras de piso y personal de hostelería en general (recepción, cocina y limpieza). De toda esa muestra el 66,7% han sido mujeres y 33,3% ha sido de hombres, respecto a la edad media fue de 33,4 años, siendo la edad mínima de 19 años y la máxima de 53, en lo referente a la antigüedad en la empresa y puesto ha sido entre 4 meses y 24 años. Por último, en cuanto a la jerarquía, se han obtenido 12 personas con personal a su cargo y 17 sin personal a su cargo.

## 2.4. Instrumentos

Para la recopilación de datos se ha realizado un cuadernillo (Anexo:1) que incluía cuatro instrumentos y que son los siguientes:

- La escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS; Wong y Law, 2002). Es un instrumento de auto-informe de Inteligencia Emocional basado en

el marco teórico de Mayer y Salovey (1997). Esta versión española del estudio cuenta con una amplia muestra, que es de 1.460 personas de entre 17 y 64 años.

WEILS, incluye en su totalidad un conjunto de ítems de 5 instrumentos, entre ellos, la escala de la IE de Wong Law, que se explicará con más detalle en el siguiente párrafo. Una escala de estrés percibido, que mide el estrés y sus respuestas, que se dan en una escala tipo Likert que va de 0 a 5, sus puntuaciones altas indican alto nivel de estrés. La escala subjetiva de la felicidad con un rango de 1 a 7 siendo los valores más bajos indicadores de un nivel bajo de felicidad. Un cuestionario de conductas suicidas, que se trata de un instrumento de autoinforme que evalúa cuatro síntomas relacionados con el suicidio. Y finalmente una escala de satisfacción que cuenta con cinco declaraciones autorreferenciadas sobre satisfacción con la vida en general.

Concretamente en lo referente a la escala de la IE, está compuesta por 16 ítem que miden cuatro aspectos relacionados con la IE. Estos son, **valoración de las propias emociones**, un ejemplo al respecto es “tengo una buena comprensión de mis propias emociones”; **evaluación de las emociones de los demás**, por ejemplo “Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos”; **uso de las emociones**, como “siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda” y finalmente **regulación de las emociones**, por ejemplo “soy capaz de controlar mis propias emociones “. Las respuestas se dan usando una escala Likert de siete puntos que va de 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo).

- MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-General Survey) y de un inventario sobre “engagement”, elaborado por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Este estudio se usó con el fin de medir el síndrome de estar quemado por trabajo, “burnout”. Esta versión hizo posible el estudio del burnout fuera de los servicios humanos, con dimensiones que se definen de forma más general al trabajo que uno realiza, en cambio la versión anterior solo tenía en cuenta a ese colectivo en el que se tenía contacto con personas. En cuanto a la medición, tiene en cuenta tres dimensiones, el “agotamiento” se mide con ítems que incluyen fatiga emocional; el “cinismo” que refleja la indiferencia y actitudes distantes hacia el trabajo que uno realiza, pero en términos generales, no necesariamente con otra gente; y, por último, la falta de “eficacia profesional” que se refiere a la ausencia de eficacia percibida en el desarrollo del trabajo.

El MBI-General Survey con un total de 16 ítems, evalúa la variable de burnout en tres dimensiones, que son, **agotamiento** que comprende 5 ítems (ej. “Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo”); **cinismo** que también comprende 5 ítems (ej. “Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo”); y por último la **eficacia profesional**, comprende 6 ítems (ej. “Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo”). Su escala de respuestas estaba compuesta por 6 puntos (desde “ninguna vez” a “todos los días”). Los indicadores de burnout se dan cuando las puntuaciones son altas en agotamiento y cinismo y bajas en eficacia profesional.

- Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, con nombre original *UWES – Utrecht Work Engagement Scale*, con el objetivo de medir el engagement en el trabajo.

Hasta comienzos de este siglo, no se tenía en consideración aspectos positivos en el trabajo, es decir, se centraba mayoritariamente en las enfermedades y sus consecuencias negativas y se dejaba de lado las positivas, hasta que ha surgido la psicología positiva, que sí empieza a realizar estudios en las organizaciones sobre la salud y bienestar de los trabajadores como aspectos positivos y sus efectos en el trabajo.

El engagement se considera el polo opuesto al burnout, siendo el primero el polo positivo y el segundo negativo. Los trabajadores con engagement sienten una conexión energética y afectiva con la tarea que desempeñan y se perciben a sí mismos capacitados para hacer frente a las demandas de su trabajo mientras que los que padecen burnout es todo lo contrario. Como se ha visto anteriormente en el instrumento MBI-GS, el burnout se mide en términos de agotamiento, cinismo, y baja eficacia profesional. En cambio, el engagement se caracteriza por energía, implicación y eficacia.

Para medir el engagement se desarrolló un cuestionario llamado Escala Utrecht de engagement en el Trabajo (Salanova, et. al, 2000) que incluye tres componentes que lo constituyen: vigor, dedicación y absorción. Esta escala, en sus inicios contaba con 24 ítems, pero la mayoría de ellos eran las mismas que las del MBI transformadas en positivas. Entonces se hicieron cambios que se adaptan mejor al engagement, quedándose en 24 ítems, pero diferentes a los anteriores. Posteriormente se hizo un estudio a empleados y estudiantes y es cuando se eliminaron siete porque eran irrelevantes para la medición del engagement.



La actual escala, consta de 17 ítems. Seis de ellos evalúan el vigor, que hace referencia a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de esforzarse esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades, ejemplo de **vigor**, por ejemplo “cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar” o “incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando”.

Cinco ítems, pertenecen a dedicación, que hace referencia al sentido o significado que el trabajador percibe, a sentirse entusiasmado y orgulloso por su labor, y a sentirse inspirado y retado por el trabajo, un ejemplo de estos sería “Mi trabajo está lleno de significado y propósito”. Y los restantes seis miden la **absorción** que hace referencia a, estar felizmente inmerso en su trabajo y tener dificultades por dejarlo, de tal manera que uno se centra en su tarea y el tiempo se le pasa rápido, un ejemplo de este es “el tiempo vuela cuando estoy trabajando”.

Para la valoración de los ítems se ha empleado la escala tipo Likert para averiguar los sentimientos del encuestado respecto a los ítems planteados. La escala de respuesta abarca de cero que se marca cuando nunca se ha sentido de ese modo a seis, cuando se siente siempre.

## 2.5. Análisis estadísticos

Para la realización de los análisis estadísticos se utilizó el programa SPSS (versión 25) y se realizaron los siguientes análisis: En primer lugar, se analizaron los estadísticos descriptivos que se han descrito en el apartado anterior. En segundo lugar, se analizó mediante el estadístico “Alpha de Cronbach” la fiabilidad de los instrumentos de medida y en tercer y último lugar, se analizaron las correlaciones entre las distintas variables consideradas en las hipótesis.

## 3. Resultados

### 3.1. Análisis de fiabilidad

Los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de medida tanto para burnout como para la Inteligencia Emocional muestran un alto grado de fiabilidad tal y como muestra en la tabla 2. Análisis de fiabilidad de los instrumentos de medida. En otras palabras, para averiguar la valoración de la fiabilidad de los instrumentos de medida utilizados para las dos variables, Burnout e Inteligencia Emocional se ha utilizado “Alpha

de Cronbach”, con resultados con un rango de cero a uno que se consideran fiables a partir de 0,75. Por lo tanto, tal y como se observa en la tabla mencionada, los resultados para las dos variables, superan el valor de la fiabilidad, siendo este valor para el Burnout ,80 y para la Inteligencia Emocional ,81.

Tabla 2. *Análisis de fiabilidad de los instrumentos de medida*

Fiabilidad	Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>Burnout</b>	,80	15
<b>Inteligencia Emocional</b>	,81	16

### 3.2. Correlaciones

En primer lugar y haciendo referencia a los resultados obtenidos de las correlaciones entre las dimensiones que componen la variable de la Inteligencia Emocional, que se reflejan en la tabla 3. que incluye la percepción intrapersonal, percepción interpersonal, asimilación emocional, regulación emocional y la IE total; se aprecia que:

- La correlación existente entre la percepción intrapersonal y la percepción interpersonal es ,75\*\*, esto significa que es alta por su valor y a la vez muy significativa tal y como indican los dos asteriscos. La correlación que hay entre la asimilación emocional y la percepción intrapersonal es ,75\*\*; por lo que, también es alta y muy significativa. En cuanto a la correlación que se observa entre la regulación emocional y la percepción intrapersonal es de ,60\*\*; alta y muy significativa. Y en lo referente a la correlación entre la Inteligencia Emocional total y la percepción intrapersonal es de ,87\*\*; por lo que, al igual que las anteriores, además de ser muy alta, es muy significativa.
- Respecto a la correlación entre la percepción interpersonal y la asimilación emocional, se observa que tiene un valor de ,80\*\*; que es alto y también muy significativo. La correlación existente entre la percepción interpersonal y la regulación emocional vuelve a ser alta y muy significativa, que se aproxima a la anterior, situándose en un valor de ,73\*\*. Y en cuanto a la correlación que se detecta entre la percepción interpersonal y la Inteligencia emocional total es de ,97\*\*, siendo este un valor muy alto y a la vez muy significativo.
- En cuanto a la correlación entre asimilación y regulación emocionales es de ,65\*\*; alta y muy significativa. La correlación entre la asimilación emocional y la Inteligencia Emocional total es de ,91\*\*, por lo que, es un valor muy alto además

de ser muy significativa.

- Finalmente, en las correlaciones referentes a la variable de la IE, la correlación entre la regulación emocional y la Inteligencia Emocional, al igual que todas las anteriores es muy alta y significativa situando su valor en ,84\*\*.

Tal y como se ha descrito, se detecta que las dimensiones que componen la Inteligencia Emocional son todas altas por su resultado y muy significativas, puesto que todas ellas tienen dos asteriscos.

En segundo lugar y lo referente a las correlaciones entre las distintas dimensiones que componen el burnout, que son, agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional, que viene en la misma tabla ya mencionada en los párrafos anteriores, es decir, tabla 3, se percibe que:

- La correlación entre el agotamiento emocional y el cinismo es de ,62\*\*, es decir, un valor alto y muy significativo. Sin embargo, entre el agotamiento y eficacia profesional, pese a la relación de ser en el sentido esperado (negativa; -0,51), esta correlación no ha resultado significativa.
- Y, por último, se observa que la correlación que se encuentra entre el cinismo y la eficacia profesional es de -53\*\*, por lo que, sí que es significativo.

Con el objetivo de poner a prueba la hipótesis de trabajo, *dotar de Inteligencia Emocional, tiene efectos positivos para afrontar situaciones estresantes*, se realizó un análisis de correlaciones entre las distintas dimensiones que forman las variables de la IE y el Burnout. Los resultados se muestran en la Tabla 3 que tal y como se describe, la única correlación que ha mostrado ser significativa ha sido la eficacia profesional junto con la percepción intrapersonal, con un valor de ,43\*.

Por otro lado, en lo referente a las correlaciones de agotamiento emocional con percepción intrapersonal es de un valor ,12; la correlación entre agotamiento emocional y percepción interpersonal, se sitúa en ,34; la correlación entre agotamiento emocional y asimilación emocional es de ,28; la correlación entre agotamiento emocional y regulación emocional se sitúa en un valor de ,25. Y la última correlación de agotamiento emocional con la inteligencia emocional total es de ,29; por lo tanto, se observa que no mostraron ser significativas.

Tabla: 3. *Los resultados de las correlaciones de las variables de Burnout e Inteligencia Emocional.*

CORRELACIONES	1	2	3	4	5	6	7	8)
1. Percepción intrapersonal	---							
2. Percepción interpersonal	,75**	---						
3. Asimilación emocional	,75**	,77**	---					
4. Regulación Emocional	,60**	,73**	,648**	---				
5. IE total	,87**	,93**	,91**	,84**	---			
6. Agotamiento emocional (burnout)	,12	,34	,28	,25	,29	---		
7. Cinismo (burnout)	-,31	-,01	-,07	,06	-,08	,62**	---	
8. Eficacia profesional (burnout)	,43*	,16	,28	,28	,32	-,05	-,53**	---

□ \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

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

Respecto a las correlaciones entre cinismo y las dimensiones que componen la variable de la inteligencia emocional, tal y como se observa en la tabla, existe una correlación de -,31 entre cinismo y percepción intrapersonal; la correlación entre cinismo y percepción interpersonal es de -,01; la correlación entre cinismo y asimilación emocional es de -,07; la correlación entre cinismo y regulación emocional es de ,06. Y finalmente, la correlación existente entre cinismo y la inteligencia emocional total se sitúa en un valor de -,08. Por lo tanto, vuelve a ocurrir algo similar que las correlaciones descritas en el párrafo anterior, es decir, que estas tampoco mostraron ser significativas.

Y finalmente, en referencia a las correlaciones entre la dimensión eficacia profesional, que es de burnout, con las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional. Se observa que la correlación entre eficacia profesional y la percepción interpersonal es de ,16; observamos que tanto la correlación entre la eficacia profesional y asimilación emocional como la correlación entre eficacia profesional y regulación emocional se sitúan en un valor de ,28; y finalmente la correlación entre la eficacia profesional y la inteligencia emocional total es de ,32. Tal y como se ha descrito y se observa en la tabla, estos datos tampoco resultaron significativos.

## 4. Discusión

El objetivo principal del presente estudio ha sido averiguar los efectos que tiene el hecho de dotar de Inteligencia Emocional a la hora de enfrentarse a situaciones estresantes. Según la recogida de información realizada en el marco teórico, se ha reflejado que en una amplitud de estudios se ha demostrado que la IE tiene efectos positivos para la dominación y control del estrés, es decir, que una persona que sabe gestionar, percibir y regular sus emociones además de identificar las de los demás, sabrá manejarse de una manera adecuada a la hora de enfrentarse a situaciones estresantes en su trabajo. Por lo tanto, evitará la entrada en patologías graves como lo es el Burnout y, además, afectará positivamente en el rendimiento laboral.

Una vez hecho el análisis, se ha constatado que las diferentes dimensiones que componen la inteligencia emocional entre sí han sido significativas y con valores altos. En cuanto a las dimensiones que componen burnout, ha ocurrido algo similar, puesto que también han resultado ser significativas entre sí. Pero la relación entre ambas variables, IE y burnout, únicamente ha resultado ser significativa una de las dimensiones de cada una, que es la eficacia profesional de la variable de burnout junto con la percepción intrapersonal de la Inteligencia Emocional.

Se considera que la razón por la que no han resultado ser significativas las correlaciones entre las dos variables sea, por una parte, la muestra ya que ha sido bastante corta, concretamente de 29 personas en total. Y, por otra parte, la variedad de profesiones en las que se ha hecho el estudio.

En otras palabras, como se ha dicho anteriormente, este estudio se ha realizado en el sector servicios, con cuestionarios en diversas profesiones como despacho de abogados, cocineros de un hotel, personal de oficina, etc. Creo que esa variedad no ha sido oportuna, ya que no es lo mismo el nivel de riesgo psicosocial en una labor que en otra, ni son las mismas las condiciones de trabajo a las que se enfrenta por ejemplo un/a camarero/a que un abogado/a o un/a recepcionista de un hotel.

Como futuros estudios, una propuesta sería escoger entre una de las opciones que se han hecho en este estudio. Como se ha mencionado en el párrafo anterior, los dos posibles errores por los que no se han obtenido resultados significativos, pueden ser debido a la pequeña muestra o la gran variedad de ámbitos de trabajo. Por lo tanto, se propone limitarse únicamente a uno de ellos, es decir, ampliar la muestra o realizar

solamente para una determinada profesión, no mezclar entre varias, para así obtener resultados significativos.

## 5. Conclusiones

Para concluir este TFG, considero que es importante resaltar la utilidad que tienen los diferentes estudios e investigaciones que se realizan, por una parte, para detectar los riesgos psicosociales y hacerles frente de un modo oportuno. Y, por otra parte, los de la psicología positiva que cada vez cobra más valor, debido a los beneficios que aporta, no solo a nivel profesional en las organizaciones, sino también, a nivel personal y mental.

A nivel personal, he de decir que el presente TFG me ha permitido profundizar y poner en práctica mis conocimientos respecto de la Inteligencia Emocional y otros conceptos adquiridos, en varias asignaturas a lo largo del Grado de RRLL y RRHH, ya que son temas tratados, pero no en gran profundidad. El concepto de la Inteligencia Emocional, siempre me ha llamado la atención, porque pienso que el autoconocimiento de las emociones de uno mismo y el reconocimiento de las de los demás, es un aspecto muy importante que influye positivamente tanto en uno mismo como en sus relaciones con los demás.

En otras palabras, yo considero que una persona capaz de reconocer su estado emocional en cada momento sabrá cómo actuar ajustándose a ello, por ejemplo, por un exceso de trabajo, si una persona se siente agobiada, lo que tratará de hacer tras reconocer su agobio por el exceso de trabajo, posiblemente sea tomárselo con calma, organizando las diferentes tareas que ha de realizar y calculando bien su tiempo. En cambio, una persona que no sepa mantener la calma para enfrentarse a dicha situación, posiblemente se estrese, empiece a dormir mal o incluso a hacer mal su trabajo por una falta de organización y miedo a no llegar a tiempo.

Lo mismo sucede cuando la persona sabe identificar las emociones de los demás, por ejemplo, cuando una persona le tiene que comunicar a otra un asunto importante, pero ve que esa persona está enfadada, entonces lo que hará será aplazar el momento. En cambio, otra persona que no sepa identificar las emociones de otros o las pasa por alto, hablaría del tema en ese mismo instante y posiblemente esta reciba una respuesta negativa que puede provocar malentendidos y como consecuencia enfado de las dos partes.

Por esa razón, yo pienso que tener ciertas nociones de la Inteligencia Emocional es muy importante, sobre todo en el mundo en el que nos encontramos actualmente, en el que casi todo es trato con personas. Es decir, con la globalización y las nuevas tecnologías el trabajo actual es resultado de una multitud de personas y un buen trato y respeto puede ser el éxito garantizado para cualquier organización, empresa e incluso en la vida personal.

## 6. Referencias bibliográficas

- Arciniega, R. S. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (60),611-634. Recuperado de <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/10935/10924>
- Goleman, D., y Cherniss, C. (2013). *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona, España: Editorial Kairós.
- Instituto Nacional de Estadística. (2020). *Encuesta de la Población Activa*. Recuperado de <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=3994#!tabs-tabla>
- Instituto Nacional de Estadística. (2020). *Encuesta de la Población Activa*. Recuperado de <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=3994#!tabs-grafico>
- Llopis Vidal, C. (2019). Una aproximación al estudio de burnout en dos estudios de caso. *Intervención desde la Psicología Ocupacional Positiva y el mindfulness*.
- Llorens, S., Líbano, M. y Salanova, M. (2010). Modelos teóricos de salud ocupacional. *En Psicología de la Salud Ocupacional* (63-96). Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Ministerio de trabajo y economía Social. (2017). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2015 6ª EWCS. España*. Recuperado de <https://www.insst.es/-/encuesta-nacional-de-condiciones-de-trabajo-2015-6-ewcs-espa-1>
- Oberst, U. y Chamorro A. (2004). Modelos teóricos en inteligencia emocional y su medida. *Aloma: revista de psicología, ciències de l'educació i de l'esport*, 14, 209-217. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=930638>

- Pacheco, N., Durán, A., y Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de educación*, 342, 239-256. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Lourdes\\_Rey/publication/319313344\\_Inteligencia\\_emocional\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_los\\_niveles\\_de\\_burnout\\_engagement\\_y\\_estres\\_en\\_estudiantes\\_universitarios/links/59a3ba1faca2726b902a693a/Inteligencia-emocional-y-su-relacion-con-los-niveles-de-burnout-engagement-y-estres-en-estudiantes-universitarios.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Lourdes_Rey/publication/319313344_Inteligencia_emocional_y_su_relacion_con_los_niveles_de_burnout_engagement_y_estres_en_estudiantes_universitarios/links/59a3ba1faca2726b902a693a/Inteligencia-emocional-y-su-relacion-con-los-niveles-de-burnout-engagement-y-estres-en-estudiantes-universitarios.pdf)
- Peiró, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 30 (88), 31-40. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/39174637\\_El\\_estres\\_laboral\\_Una\\_perspectiva\\_individual\\_y\\_colectiva](https://www.researchgate.net/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva)
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Silla, P., y Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Journal of work and organizational psychology*, 16(2), 117-134. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/7c590f01490190db0ed02a5070e20f01>
- Statia. (2020). *Porcentaje de participación en el producto interior bruto (PIB) de los sectores económicos de España de 2008 a 2018*. Recuperado de <https://es.statista.com/estadisticas/501643/distribucion-del-producto-interior-bruto-pib-de-espana-por-sectores-economicos/#statisticContainer>

## 7. Anexos

### 7.1. Anexo: 1. Cuestionario de evaluación:

#### INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de cuestionarios con los que se pretende evaluar diferentes aspectos relacionadas con su trabajo. Con esto se busca comprobar cómo se encuentran los trabajadores de la empresa, y a raíz de los resultados obtenidos, mejorar la situación.

Es importante señalar que estos datos son recogidos para fines de investigación y serán utilizados de forma anónima.

Finalmente, le recordamos que debe responder con sinceridad y sin pensar las respuestas demasiado, ya que de lo contrario los resultados obtenidos no serán útiles. Por favor, lea cuidadosamente todos los cuestionarios sin dejarse ningún punto sin contestar. Gracias por su colaboración.



\* Obligatoria

- Código (escriba el código facilitado por su empresa o el investigador correspondiente)

Vuestra respuesta

- Sexo \*

Hombre

Mujer

- Edad

Vuestra respuesta

- Departamento

Vuestra respuesta

- Antigüedad en la empresa

Vuestra respuesta

- Antigüedad en el puesto actual

Vuestra respuesta

- Iniciales de su supervisor inmediato (Por ejemplo: RL si su nombre es Rubén López)

Vuestra respuesta

- Jerarquía \*

Con personal a mi cargo

Sin personal a mi cargo

Otros: \_\_\_\_\_

INSTRUCCIONES

**\*Obligatoria**

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta e indique si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 0 a 6):

0. Nunca

1. Casi nunca/Pocas veces al año

2. Algunas veces/Una vez al mes

3. Regularmente/Pocas veces al mes

4. Bastantes veces/Una vez por semana

5. Casi siempre/Varias veces por semana

6. Siempre/Todos los días

1. En mi trabajo me siento lleno de energía \*

Nunca 0    1    2    3    4    5    6    Siempre/Todos los días

2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo \*

Nunca 0    1    2    3    4    5    6    Siempre/Todos los días

3. Estoy entusiasmado con mi trabajo \*

Nunca 0    1    2    3    4    5    6    Siempre/Todos los días

4. Mi trabajo me inspira \*

Nunca 0    1    2    3    4    5    6    Siempre/Todos los días

5. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar \*

Nunca 0    1    2    3    4    5    6    Siempre/Todos los días

6. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo \*

Nunca 0    1    2    3    4    5    6    Siempre/Todos los días

7. Estoy orgulloso del trabajo que hago \*

Nunca 0    1    2    3    4    5    6    Siempre/Todos los días

8. Estoy inmerso en mi trabajo \*

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

9. Me “dejo llevar” por mi trabajo \*

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

## INSTRUCCIONES:

### \* Obligatoria

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos que responda sinceramente, ya que no existen respuestas correctas o incorrectas.

Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 0 a 6):

0. Nunca

1. Casi nunca/Pocas veces al año

2. Algunas veces/Una vez al mes

3. Regularmente/Pocas veces al mes

4. Bastantes veces/Una vez por semana

5. Casi siempre/Varias veces por semana

6. Siempre/Todos los días

1. Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo. \*

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

2. Estoy “consumido” al final de un día de trabajo. \*

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

3. Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo. \*

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

4. Trabajar todo el día es una tensión para mí. \*

Nunca 0 1 2 3 4 5 6 Siempre/Todos los días

5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que me surgen en mi trabajo. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

6. Estoy “quemado” por el trabajo. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

7. Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

9. He perdido entusiasmo por mi trabajo. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

10. En mi opinión soy bueno en mi puesto. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

13. Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

14. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

15. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas. \*

Nunca 0      1      2      3      4      5      6      Siempre/Todos los días

## INSTRUCCIONES

**\* Obligatoria**

A continuación, encontrará una serie de enunciados relacionados con su trabajo. Debe contestar indicando un valor de '0' (raramente/nunca) a '4' (a menudo/siempre).

Le pedimos que responda sinceramente, ya que no existen respuestas correctas o incorrectas.

1. He logrado planificar mi trabajo para poder hacerlo todo a tiempo. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

2. Mi planificación ha sido óptima. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

3. He sido consciente de los resultados que tenía que conseguir. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

4. He sido capaz de separar los aspectos principales del trabajo de los secundarios. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

5. He sido capaz de hacer bien mi trabajo empleando el mínimo tiempo y esfuerzo posible.

\*Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

6. He asumido responsabilidades adicionales. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

7. He empezado nuevas tareas por mi cuenta, una vez finalizadas las anteriores. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

8. Cuando he tenido la oportunidad, he asumido tareas desafiantes en el trabajo. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

9. He trabajado para mantener actualizados mis conocimientos profesionales. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

10. He trabajado para mantener actualizadas mis habilidades profesionales. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

11. Se me han ocurrido soluciones creativas para los problemas que han surgido. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

12. He buscado nuevos retos en mi trabajo. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

13. He participado activamente en las reuniones de trabajo. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

14. Me he quejado de asuntos irrelevantes en el trabajo. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

15. En el trabajo, he hecho los problemas más grandes de lo que eran en realidad. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

16. En el trabajo, me he centrado más en los aspectos negativos que en los positivos. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

18. He hablado con personas ajenas a mi empresa sobre los aspectos negativos de mi trabajo. \*

Raramente 0 1 2 3 4 Siempre

## INSTRUCCIONES

### \* Obligatoria

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas.

La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos \*

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Tengo una buena comprensión de mis propias emociones \*

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Realmente comprendo lo que yo siento \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Siempre sé si estoy o no estoy feliz \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Soy un buen observador de las emociones de los demás \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Soy una persona auto-motivadora \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional\*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Soy capaz de controlar mis propias emociones \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo

Tengo un buen control de mis propias emociones \*

Totalmente desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 T. acuerdo