

---

## PRESENTACIÓN

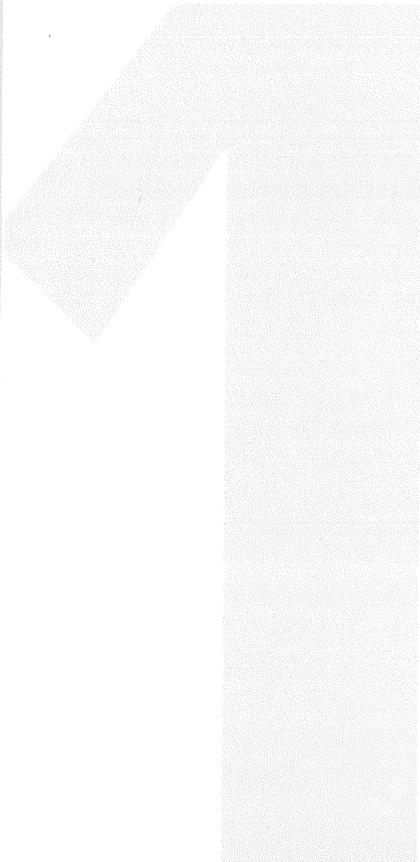
*Quaderns de Ciències Socials* es una publicación cuatrimestral de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Valencia. Su objetivo preferente es divulgar las investigaciones realizadas en el seno de las titulaciones que agrupa la mencionada Facultad y, consiguientemente, en sus diversas áreas de conocimiento —Sociología, Derecho del Trabajo y Seguridad Social, Economía Aplicada, Organización de Empresas y Trabajo Social.

A pesar de esta preferencia, la revista está abierta a toda la comunidad universitaria y a otros autores externos a la Universidad de Valencia.

Esta publicación pretende dar a conocer y difundir los resultados de investigación mediante un doble proceso que conjugará, por una parte, la edición y, por otra, la discusión de dichos resultados. Para ello se seguirá el siguiente procedimiento:

- Selección de los trabajos de investigación y **publicación en el número correspondiente de Quaderns.**
- Presentación del número mediante un seminario abierto que se celebrará en el transcurso del mes siguiente a la publicación. A estas reuniones se convocará a todos los miembros de la Facultad, aunque la invitación se hará extensiva a todos los interesados mediante su difusión en diferentes medios de comunicación.

*Quaderns de Ciències Socials* aspira a convertirse en un medio para la publicación de los primeros resultados de proyectos de investigación recientemente concluidos o en curso de realización, así como de investigaciones vinculadas a Tesis Doctorales u otros trabajos de investigación en el marco del Tercer Ciclo. Confiamos en que esta línea de trabajo de *Quaderns* sea atractiva, recoja vuestra atención y pueda potenciar la transmisión de resultados de investigación entre diferentes áreas y afianzar la participación de todos.



**Relación entre  
la inteligencia  
emocional y los  
niveles de burnout  
y engagement**

**Adrián Dalmases  
y Pilar Ripoll**

## RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es analizar las relaciones entre la inteligencia emocional y los niveles de burnout y engagement en el trabajo. La muestra está formada por 219 trabajadores/as. La inteligencia emocional ha sido evaluada mediante el Self-Report Emotional Intelligence Test (SREIT). El burnout ha sido evaluado mediante el Maslach-Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). Los niveles de engagement han sido medidos con una adaptación del Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Los análisis de regresión múltiple realizados indican que las dimensiones de la inteligencia emocional están significativamente asociadas con las dimensiones del burnout (excepto el cinismo) y del engagement. Los resultados muestran que la regulación de las emociones tiene un papel clave en la predicción de dos dimensiones del burnout (agotamiento emocional y eficacia profesional). Además, la utilización de la emociones es la principal dimensión de la inteligencia emocional en la determinación de los niveles de engagement.

**Palabras clave:** *inteligencia emocional, burnout y engagement*

## ABSTRACT

This study aims to investigate the relationships between emotional intelligence burnout and engagement. The sample is composed by 219 employees. Emotional intelligence was assessed using the Self-Report Emotional Intelligence Test (SREIT). Burnout was evaluated by the Maslach Burnout Inventory-General-Survey (MBI-GS). Engagement levels were measured with an adaptation of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Multiple Lineal Regression analyses indicated that emotional intelligence dimensions are significantly associated with, burnout (except for cynicism) and engagement dimensions. Results revealed that regulation of emotions plays a key role predicting two dimensions of burnout (emotional exhaustion and professional efficacy). Additionally, the utilization of emotions is the main dimension of emotional intelligence in determining the levels of engagement.

**Key words:** *emotional intelligence, burnout and engagement*

---

# ***Relación entre la inteligencia emocional y los niveles de burnout y engagement***

*Adrián Dalmases y Pilar Ripoll*

*Instituto de Investigación de Psicología de los Recursos Humanos,  
Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral (IDOCAL),  
Universitat de València, España*

## **1. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años se han incrementado los estudios en el campo de la gestión de las emociones gracias al surgimiento del constructo inteligencia emocional, demostrándose que un buen manejo de las emociones ayuda a las personas a mantener relaciones saludables y a desarrollarse en sociedad. Si bien es cierto que en un primer momento el estudio de la inteligencia cognitiva ha sido predominante en el área de la investigación psicológica, actualmente se reconoce el papel de las emociones en la inteligencia al considerarlas como contribuciones potenciales al pensamiento.

Desde los primeros estudios realizados por Robert Thorndike en 1920 sobre la inteligencia social, las investigaciones que han vinculado las emociones con la inteligencia han ido en aumento. Destaca el modelo de Salovey y Mayer, el cual ha gozado de gran prestigio en la comunidad científica. Estos autores desarrollan, por primera vez, el constructo de inteligencia emocional en el año 1990, definiéndola como la “capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones” (Mayer, Salovey y Caruso, 2000, p. 94). Se asume, de este modo, que las emociones aportan información importante sobre la relación que las personas tienen con el mundo que les rodea, incluido el ámbito laboral, donde las condiciones laborales repercuten en la calidad de vida de los/as trabajadores/as generando la aparición de fenómenos como el síndrome de burnout, o de manera positiva y en su polo opuesto, el engagement.

En este contexto, el objetivo de la presente investigación es analizar las relaciones existentes entre las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional y las dimensiones propias del burnout y del engagement en una muestra de trabajadores/as.

### 1.1. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

El estudio de la inteligencia ha sido una constante en la evolución de la Psicología Cognitiva, y del mismo modo lo han sido las emociones y sus respuestas fisiológicas. Sin embargo, la combinación de ambos constructos en el área de la investigación no ha sido tan estudiada, posiblemente debido a que el estudio de las emociones, en el pasado, no gozaba de tanto interés por considerarse como irrelevantes para el pensamiento. Tal y como explican Mestre y Fernández (2007), los primeros filósofos de la Antigua Grecia asociaban las emociones a un carácter impulsivo e irracional y pensaban que éstas no podían aportar ningún tipo de utilidad al pensamiento, sino todo lo contrario, que la mente era asaltada por experiencias emocionales intensas que lo perturbaban. En este contexto, la emoción y la inteligencia a menudo eran vistas como incompatibles.

Sin embargo, con el desarrollo de la Psicología Moderna en el siglo XX aparecieron nuevas perspectivas respecto al papel de las emociones. Se empieza a cambiar el enfoque y se reconoce que las reacciones emocionales promueven en gran medida la inteligencia, ayudando a las personas a interrumpir un proceso de inadaptación e instándoles a dirigir la atención hacia lo verdaderamente importante. De este modo, las emociones pasan a contemplarse más como contribuciones potenciales al pensamiento que como factores perturbadores de éste.

La inteligencia, por su parte, ha sido un término ampliamente utilizado por los psicólogos para referirse al grado de funcionamiento de la esfera cognitiva, y a sus funciones inherentes tales como el razonamiento, la memoria o el pensamiento abstracto. Sin embargo, en los años 20 del pasado siglo, Robert Thorndike (1920) destacó la capacidad que tienen las personas para percibir sus estados internos, sus motivaciones y actuar en consecuencia con ello. Dicha capacidad fue acuñada por Thorndike con el nombre de “*inteligencia social*”, lo que suponía un avance en el reconocimiento de la existencia de inteligencias múltiples y que se vio consolidado en los años 80 con la publicación del libro *Frames of Mind* de Howard Gardner (1983).

En dicha obra, Gardner introduce siete tipologías distintas de inteligencia, siendo una de ellas la *inteligencia intrapersonal*, que se refiere a la capacidad que tienen las personas a la hora de “acceder a los propios sentimientos, afectos o emociones; (...) y a la capacidad de utilizarlos como una herramienta para entender y guiar la conducta” (Grewal y Salovey, 2006, p.24). De este modo, ya en la década de los 80 comenzaban a emerger diversas aproximaciones teóricas en el campo de las habilidades emocionales y que, posteriormente, darían lugar a la consolidación de potentes modelos de inteligencia emocional.

El primero y más aceptado por la comunidad científica, debido a su rigor metodológico, es el modelo de John Mayer y Peter Salovey, quienes acuñaron por primera vez el término de inteligencia emocional en el año 1990. Estos autores la definieron como un “tipo de inteligencia social que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras propias emociones y las de los demás, así como para discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporcionan para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulta beneficiosa para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos” (Mayer y Salovey, 1990, p.189). De este modo, se asume que las emociones transmiten una información sobre la relación que las personas tienen con el mundo que les rodea.

No obstante, dicha definición de inteligencia emocional ha sido revisada varias veces por estos mismos autores y completada por muchos otros. En el año 2000, Salovey y Mayer, junto con Caruso, ofrecieron una definición del término mucho más fundamentada y aceptada que la que se presentó inicialmente. Así, pues, conceptualizaron finalmente la inteligencia emocional como la “capacidad para procesar la información emocional con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones” (Mayer, Salovey y Caruso, 2000, p. 94).

De esta manera, el modelo de Mayer y Salovey se caracteriza por cuatro dominios de aptitudes relacionadas: (a) la capacidad para percibir y expresar las emociones de forma precisa; (b) la capacidad para encauzar las emociones de tal forma que faciliten el pensamiento; (c) la facilidad para comprender y analizar las emociones; y (d) la capacidad para regular y controlar las emociones promoviendo el crecimiento personal.

A pesar del reconocimiento científico de este modelo en el campo de la investigación emocional, la creciente popularidad de este concepto generó el surgimiento de formas alternativas de conceptualizar la inteligencia emocional. Entre los nuevos enfoques destaca el modelo de Daniel Goleman de 1995. Goleman de-

fine la inteligencia emocional como “una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía o la agilidad mental” (p.35).

Finalmente, el tercer modelo más destacado en la teorización de la inteligencia emocional es el modelo de Bar-On (1997). Para este psicólogo, la inteligencia emocional hace referencia a un conjunto de competencias que permiten a las personas alcanzar el éxito en la vida y el bienestar emocional. Este modelo se articula en 5 componentes: (1) *Componente Intrapersonal*, vinculado al autoconocimiento y expresión emocional, autoestima y asertividad; (2) *Componente Interpersonal*, que se refiere a la habilidad para comprender los sentimientos de los demás. (3) *Componente de adaptabilidad*, relativo a la capacidad para gestionar el cambio y resolver los problemas; (4) *Componente de gestión del estrés*, que implica tolerar la presión y controlar los impulsos y (5) *Componente de estado de ánimo*, vinculado con la automotivación, el optimismo y la felicidad.

En el presente estudio se opta por tomar como referencia el modelo de Mayer y Salovey a la hora de profundizar en el estudio de la inteligencia emocional debido a su rigor científico y al ser la aproximación más aceptada en el ámbito de la investigación

## 1.2. DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

El modelo de inteligencia emocional desarrollado por Mayer y Salovey (1997) se sustenta en cuatro dimensiones: percepción de la emoción; facilitación emocional; comprensión emocional y regulación reflexiva de las emociones.

La percepción emocional hace referencia a la capacidad de “identificar y reconocer las emociones y sentimientos en las personas con las que interactuamos y en nosotros mismos” (Grewal y Salovey, 2006, p.11). Implica descodificar las emociones en las expresiones faciales, el tono de voz, las obras de arte u otros estímulos, así como también las respuestas fisiológicas y cognitivas asociadas a las mismas.

La facilitación emocional, también conocida como asimilación emocional, remite a la acción de la emoción sobre la inteligencia o, dicho de otro modo, a “la capacidad de utilizar la información emocional para facilitar determinados procesos cognitivos o solucionar problemas” (Grewal y Salovey, 2006, p.13). De este

modo, los estados emocionales operan desde el inicio como una importante señal que cambia en la persona y en el entorno, generando así las condiciones mentales favorables para ejecutar ciertas tareas cognitivas. En este sentido, las emociones permiten focalizar nuestros procesos cognitivos, ayudando a la persona a dirigir su atención hacia lo realmente importante. Del mismo modo, dicha capacidad se vincula a la generación de emociones a solicitud para mejorar la comprensión de determinados estímulos. “Esta habilidad plantea que nuestras emociones actúan de forma positiva sobre nuestro razonamiento y nuestra forma de procesar la información” (Fernández y Extremera, 2005, p.45)

La comprensión emocional es la capacidad para “desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos” (Fernández y Extremera, 2005, p. 68). Implica comprender la información sobre la relación existente entre dos o más emociones, como por ejemplo el enfado y la ira; así como la transición de una emoción a otra o el conocimiento sobre la denominación específica de determinadas emociones. Se trata de una dimensión importante de la Inteligencia Emocional, ya que permite al individuo razonar sobre la progresión de los sentimientos, ayudándole así a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias.

La regulación emocional es la dimensión más compleja de la inteligencia emocional y concierne a la capacidad de regular conscientemente las emociones con el objetivo de promover el crecimiento emocional e intelectual. Dicha habilidad pone el énfasis en la capacidad de aceptar nuestras reacciones emocionales cuando ocurren ya que, sean agradables o desagradables, nos aportan información importante sobre nuestros sentimientos, y sólo así podemos aprender algo sobre ellos. Se trata de controlar las propias emociones y las de los demás, así como de una meta-experiencia sobre los estados de humor y las emociones, de modo que se reflexiona conscientemente sobre ellas.

### 1.3. EFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Entre las finalidades del estudio y la conceptualización de la inteligencia emocional (IE) se encuentra la de conocer en qué medida ésta incide en otras facetas del ser humano como la salud, la educación o la calidad de las relaciones interpersonales. Los primeros trabajos que estudiaron la influencia de la IE la vinculan con la salud. En este sentido, destacan los estudios llevados a cabo por Goldman, Kraemer y Salovey (1996), donde se estudia el papel moderador de las dimensiones de la IE sobre la *sintomatología del estrés* en estudiantes universitarios,

durante el periodo de exámenes. Se observó que cuando el estrés era desmedido, los estudiantes que atendían a sus emociones en mayor proporción informaban más de los síntomas físicos que experimentaban. Del mismo modo, y además, aquellos que regulaban sus estados emocionales presentaban menores informes de padecimiento y acudían menos a sus centros de salud.

En otra investigación llevada a cabo con personal del cuerpo de bomberos de Estados Unidos, se constató el papel que juega la claridad emocional en situaciones de estrés (Gohm, Baumann, y Sniezek, 2001). En concreto, las personas que presentaban una mayor puntuación en la dimensión de claridad emocional, informaban de menores dificultades cognitivas como quedarse en blanco o no saber cómo reaccionar ante determinadas situaciones de simulación de incendios. La explicación a este fenómeno, según varios autores, radica en que las personas que conocen sus respuestas emocionales a determinados estresores están menos tiempo rumiando en su respuesta, lo que les evita perder tiempo y centrar la atención en la tarea que están realizando.

Gohm y Clore (2002) encontraron relaciones positivas entre la IE percibida y los niveles de *felicidad*, *afecto positivo* y *autoestima*. Además, el consumo de drogas se ha señalado como un fenómeno en el que la IE desempeña un papel importante. Tal es así, que un estudio llevado a cabo por Trinidad y Johnson (2002) puso de manifiesto que bajos niveles de IE implican un factor de riesgo para el consumo de tabaco y alcohol en adolescentes. Finalmente, otros estudios revelan que la IE correlaciona positivamente con la *satisfacción vital* y con el desempeño en tareas vinculadas a la orientación a metas, mientras que lo hace negativamente con la *sintomatología depresiva* (Martínez-Pons, 1997).

En cuanto al ámbito educativo, Lewkowicz (1999, p.34) señala que “la experimentación de emociones negativas como por ejemplo, ansiedad, infelicidad e ira favorece un incremento del fracaso académico en los estudiantes”. Por su parte, Lam y Kirby (2002) evaluaron la relación entre la IE y el *rendimiento académico* encontrando que la regulación emocional contribuye al desarrollo cognitivo. De este modo, concluyeron que los individuos con puntuaciones altas en IE tienden a obtener mejores calificaciones debido a que consiguen regular sus estados de ánimo negativos, evitando así que interfieran en sus tareas de ejecución, y, por consiguiente, los resultados son mejores.

En 1999, Mayer, Caruso y Salovey analizaron la relación entre IE y la competencia social a través de varios indicadores. Los resultados mostraron que la IE correlaciona positivamente con la *empatía* y otras habilidades sociales, así como

con la cordialidad paternal y las relaciones positivas con la familia e iguales. Años más tarde, Salovey, Stroud, Woolery y Epel (2002, p. 21) observaron que “los sujetos con mayores niveles de IE percibida presentaron menores rasgos de afrontamiento pasivo, mayor utilización de estrategias de afrontamiento en la solución de problemas, menor malestar físico, menor ansiedad social y depresión, mejor autoestima y mayor satisfacción interpersonal”.

Finalmente, por lo que respecta a la investigación en el ámbito laboral, los estudios ponen de manifiesto que la IE influye en el éxito a la hora de resolver conflictos vinculados al clima de los centros educativos (Simpson y Keagan, 2001). También la IE se ha vinculado con el liderazgo en el trabajo, destacando su presencia a la hora de ser líderes innovadores. Sin embargo, son escasas las investigaciones que han vinculado la inteligencia emocional con el burnout y el engagement en diferentes sectores de trabajo más allá de la docencia.

#### 1.4. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BURNOUT

Entre los riesgos laborales psicosociales que afectan a los/as trabajadores destacan por su incidencia el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), constituyéndose como una de las principales causas de baja laboral y absentismo, lo que termina suponiendo un gran coste económico para las administraciones públicas (Gil y Monte, 2000).

Siguiendo a Gil-Monte (2001, p.16), el síndrome de burnout se 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 emocionalmente agotado”. Se trata, pues, de un mecanismo particular de afrontamiento frente a estresores de carácter crónico para el profesional, que le llevan a adoptar ciertas actitudes y conductas a fin de auto-protegerse.

Existen otras aproximaciones al fenómeno. Entre ellas destaca la propuesta de Maslach y Jackson (1986) basada en tres dimensiones. En este sentido, Schaufeli y Enzmann, basándose en la propuesta de Maslach y Jackson, conciben el burnout como “un estado mental persistente, negativo, relacionado con el trabajo, que aparece en individuos normales y se caracteriza por agotamiento emocional, acompañado de distrés, sentimientos de reducida competencia, poca motivación y actitudes disfuncionales en el trabajo” (Schaufeli y Enzmann, 1998, p.24). Desde este enfoque psicosocial, el síndrome se caracteriza por tres síntomas:

*Agotamiento emocional.* Alude al estado de sentirse exhausto desde el punto de vista afectivo y no poder dar más de sí en el desempeño de las funciones propias. Ello se debe, en la mayoría de las ocasiones, a un contacto directo y frecuente con personas usuarias a las que hay que atender, pero donde dicha atención no puede ser de calidad debido a la falta de recursos con los que cuenta la organización. El agotamiento emocional también se produce cuando no se puede llevar a cabo la tarea encomendada por falta de capacidades y recursos para su realización.

*Despersonalización-Cinismo.* Se trata de un síntoma basado en el desarrollo de sentimientos y actitudes cínicas que implican una respuesta impersonal y distante hacia los beneficiarios de los servicios donde se ejerce la actividad profesional, o bien hacia la misma tarea desempeñada. Así, pues, los usuarios son vistos por los trabajadores desde un punto de vista deshumanizado como consecuencia de un proceso de cosificación y endurecimiento afectivo.

*Baja realización personal-eficacia.* Esta dimensión se basa en la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente y a experimentar sentimientos de incompetencia y fracaso en el trabajo, lo cual afecta al modo en que los/as trabajadores/as se relacionan con sus compañeros/as de trabajo y con los usuarios de los servicios en donde trabajan.

Para evaluar el burnout destaca el instrumento de Maslach y Jackson de 1986 conocido como el Maslach Burnout Inventory (MBI), en el cual se establecen unos criterios de medida y evaluación de este síndrome en educadores y profesionales del sector servicios a través de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y eficacia personal. Debido a que su aplicación es ágil y sencilla, se ha ampliado su aplicación a profesionales de todos los sectores de trabajo, bajo la denominación Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS).

Los estudios que han vinculado la inteligencia emocional con el burnout, han puesto de manifiesto la existencia de correlaciones negativas entre algunas dimensiones de la inteligencia emocional percibida y el agotamiento y la despersonalización, y positivas con la eficacia personal. En el estudio de Vera, Ravanal, Cancino, Carrasco, Contreras, y Arteaga (2007) se observa que el agotamiento era predicho por la atención y la claridad emocional, vinculadas al conocimiento emocional, mientras que la despersonalización venía explicada por la reparación emocional.

Por otra parte, Pena y Extrema (2010) desarrollaron un estudio con una muestra de profesores/as de primaria. En él se aprecia que los niveles de asimilación emocional, vinculada a la utilización de las emociones en el modelo de Schutte y colaboradores (1998), eran predictores significativos del nivel de agotamiento y despersonalización en el ámbito laboral, de modo que el nivel de cansancio y cinismo aumentaba cuanto menor era la capacidad de los sujetos para utilizar las emociones a la hora de dirigir el pensamiento. Por su parte, las dimensiones que predecían de manera significativa la eficacia profesional son la asimilación emocional y la percepción de las emociones.

Se observan, pues, resultados dispares entre las diferentes investigaciones, lo que pone de manifiesto la necesidad de profundizar en las relaciones entre dichos constructos a fin de identificar qué dimensiones de la inteligencia emocional percibida inciden en los niveles de burnout de los/as trabajadores/as

## 1.5. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ENGAGEMENT

Un aspecto destacado en la investigación, y que constituye el polo opuesto al síndrome de burnout, lo representa el fenómeno conocido como *Engagement*, el cual se basa en la capacidad de los/as trabajadores/as para ilusionarse con el trabajo. Entre las definiciones más aceptadas se encuentra la que entiende el engagement como un “estado motivador positivo y persistente vinculado con el trabajo e integrado por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción” (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, y Grau, 2000, p. 13). Se trata de un estado cognitivo y afectivo duradero en el tiempo cuyas dimensiones son:

El *vigor*, el cual hace referencia a la posesión de energía para persistir en las actividades propias del puesto de trabajo, sabiendo afrontar con eficacia los contratiempos que puedan surgir.

La *dedicación*, que se refiere a la implicación y entusiasmo en las tareas ocupacionales, así como al hecho de considerar a los objetivos empresariales como retos motivadores.

La *absorción*, la cual se basa en altos niveles de concentración y felicidad en los trabajadores, teniendo la sensación de que el tiempo se pasa rápido mientras se encuentran trabajando.

Dentro de los instrumentos que se han utilizado para la evaluación de este constructo, destaca el Utrecht Work Engagement Scale (UWES, Schaufeli, Sa-

lanova, González-Romá, y Bakker, 2002). Cabe señalar que las investigaciones que han intentado profundizar en los efectos de este fenómeno, han evidenciado que altos niveles de engagement correlacionan positivamente con el desarrollo profesional (Martínez y Salanova, 2003) y el desempeño académico (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000), así como con una mayor satisfacción con las tareas y menor abandono de los estudios (Salanova et al., 2000).

Sin embargo, al tratarse de un campo de investigación reciente, apenas existen en la actualidad trabajos empíricos que estudien la relación entre las habilidades emocionales y los niveles de engagement más allá del ámbito educativo. Esteban (2004) encuentra correlaciones positivas entre los factores claridad emocional y reparación emocional y los componentes del engagement. Por su parte, Pena y Extremera (2010) realizan un análisis de regresión en una muestra de trabajadores/as, poniendo de manifiesto que tanto en el vigor como en la dedicación la totalidad de las dimensiones de la inteligencia emocional percibida actúan como predictores significativos, a excepción de la dimensión absorción del engagement, donde sólo la percepción de las emociones y la regulación emocional actúan como factores predictores. En este sentido, una persona con una alta capacidad de percibir las emociones a través de las expresiones, el tono de voz, etc., así como para regular sus emociones sabiendo disminuir las negativas y prolongar las positivas, será más capaz de mantenerse absorta en sus tareas laborales. Los resultados obtenidos por Durán, Extremera y Rey (2004) indican que la claridad emocional está relacionada con los niveles de absorción. Además, se observa que la regulación emocional está relacionada con todas las dimensiones del engagement.

A partir de los planteamientos teóricos y los resultados empíricos expuestos, en el presente estudio se plantean las siguientes hipótesis

*Hipótesis 1:* las dimensiones de la inteligencia emocional se relacionarán negativamente con las dimensiones agotamiento y despersonalización, y positivamente con la dimensión eficacia personal del síndrome de burnout.

*Hipótesis 2:* la utilización de las emociones será la dimensión de la inteligencia emocional que mayor valor explicativo tendrá respecto a las dimensiones del burnout.

*Hipótesis 3:* las dimensiones de la inteligencia emocional se relacionarán positivamente con las dimensiones del engagement.

*Hipótesis 4:* la regulación de las emociones será la dimensión de la inteligencia emocional que tendrá mayor valor predictivo sobre el engagement.

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1. MUESTRA

La muestra utilizada está compuesta por 219 trabajadores/as. De ellos, 97 son hombres (44,3%) y 122 son mujeres (55,7%). La edad media de los participantes en el estudio es de 37 años (D.T. = 9.79) con edades comprendidas entre los 18 y los 67 años. El 16.9% de los/as trabajadores/as de la muestra tienen estudios primarios (N=37), el 13.7% tienen estudios secundarios (N=30) y el 69.4% tienen estudios universitarios (N=152).

### 2.2. PROCEDIMIENTO

El contacto con los participantes se realiza través de correo electrónico explicando que se trata de una investigación enmarcada en el ámbito de la psicología y los recursos humanos. Se opta por utilizar el correo electrónico como herramienta con el fin de economizar tiempo, evitándose así la interrupción de la jornada laboral del trabajador/a y permitiéndole el tiempo necesario para responder el cuestionario (se estima en 30 minutos aproximadamente). Finalmente, cabe señalar que toda la documentación es tratada con la máxima confidencialidad, manteniéndose el anonimato en la recogida de información.

### 2.3. VARIABLES

La **Inteligencia Emocional** ha sido evaluada mediante la escala de Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden, y Dornheim (1998), adaptada al castellano por Chico (1999). El desarrollo de esta escala está basado en el modelo original de Salovey y Mayer y en el modelo revisado de los mismos autores (1997). Esta escala se compone de 33 ítems con una escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos desde 1 (Nada de acuerdo) hasta 5 (Totalmente de acuerdo). En la escala se pueden diferenciar tres dimensiones:

La dimensión denominada *valoración y expresión de las emociones* consta de 13 ítems. Un ejemplo de ítem es: “Soy consciente de mis emociones cuando las experimento”. El coeficiente Alpha de Cronbach es igual a 0.77.

La *regulación de las emociones* ha sido evaluada con 10 ítems. Un ejemplo de ítem de esta dimensión es: “Soy capaz de controlar mis emociones”. El coeficiente Alpha de Cronbach es igual a 0.74.

Finalmente, la *utilización de las emociones* ha sido medida con 10 ítems. Un ejemplo de ítem de esta dimensión es: “Cuando tengo cambios de humor los aprovecho para considerar otras posibilidades”. El coeficiente Alpha de Cronbach es igual a 0.77.

El **Burnout** ha sido evaluado mediante la versión española de Salanova y colaboradores (2000) del Maslach-Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Dicho instrumento consta de un total de 16 ítems dividido en 3 subescalas:

El *agotamiento emocional*, es decir, la sensación de cansancio afectivo ha sido medido con cinco ítems (p. e.: “Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo”). El Alpha de Cronbach de esta dimensión es igual a 0.87.

El *Cinismo*, es decir, la actitud distante ante el trabajo, hacia las personas objeto del mismo, así como hacia los/as compañeros/as de trabajo, también ha sido evaluado con 5 ítems (p. e.: “He perdido entusiasmo por mi trabajo”). El Alpha de Cronbach es de 0.81.

La *Eficacia Profesional*, es decir, la sensación de hacer adecuadamente las tareas y ser competente en el trabajo, ha sido medida con 6 ítems (p. e.: “En mi opinión soy bueno en mi puesto”). En la presente investigación el Alpha de Cronbach es de 0.70.

La escala de respuesta es tipo Likert con 6 puntos (desde 1. Ninguna vez hasta 6. Diariamente). De este modo, altas puntuaciones en agotamiento y cinismo y bajas puntuaciones en eficacia profesional son indicadores de *burnout*.

El **Engagement** se ha evaluado con 15 ítems del cuestionario adaptado por Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000) de la versión del UWES desarrollada por Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma y Bakker (2002). La escala de respuesta es tipo Likert con 5 anclajes (desde 1. Nada de acuerdo hasta 5. Totalmente de acuerdo). Contempla 3 dimensiones:

*Vigor*, que se caracteriza por altos niveles de energía mientras se trabaja, de persistencia y alto deseo de esforzarse en el trabajo. Esta dimensión consta de 5 ítems (p. e.: “En mi trabajo me siento lleno de energía”) y presenta un Alpha de Cronbach de 0.78.

*Dedicación*, que se manifiesta por altos niveles de significado por el trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo. Consta de cinco ítems (p.e.: “Mi trabajo es retador”) y presenta un Alpha de Cronbach de 0.91.

*Absorción*, que se caracteriza por estar plenamente concentrado y feliz trabajando, se tiene la sensación de que el tiempo pasa volando. Esta dimensión también consta de cinco ítems (p. e.: “El tiempo vuela cuando estoy trabajando”) y presenta un Alpha de Cronbach de 0.87 en esta investigación.

## 2.4. ANÁLISIS DE DATOS

Para realizar los análisis estadísticos se ha utilizado el programa SPSS19. En primer lugar, se han calculado los estadísticos descriptivos (media y desviación típica) de cada una de las variables continuas contempladas en el presente estudio y las correlaciones de Pearson entre ellas. Posteriormente, para poner a prueba las hipótesis formuladas se realiza un análisis de regresión múltiple a fin de conocer el valor predictivo de las dimensiones de la Inteligencia Emocional (valoración y expresión de las emociones, regulación emocional, y utilización de las emociones) sobre las dimensiones de Burnout (agotamiento, cinismo y eficacia profesional) y de Engagement (vigor, dedicación y absorción).

## 3. RESULTADOS

En la tabla 1 se presentan las medias, desviaciones típicas y las correlaciones de las variables continuas contempladas en el presente estudio.

*Tabla 1. Marco comparativo de algunos países a partir del régimen de bienestar y la maternidad.*

DIMENSIONES	MEDIA	D.T.	1	2	3	4	5	6	7	8
1. VALORACIÓN Y EXPRESIÓN EMOCIONAL	3.72	0.52								
2. REGULACIÓN DE LAS EMOCIONES	3.79	0.54	.670**							

3. UTILIZACIÓN DE LAS EMOCIONES	3.79	0.56	.607**	.714**							
4. AGOTAMIENTO	2.71	1.19	-.136	-.189**	-.138*						
5. CINISMO	2.65	1.13	-.133	-.078	-.010	.635**					
6. EFICACIA PROFESIONAL	4.68	0.85	.186**	.270**	.180**	-.164*	-.292**				
7. VIGOR	3.71	0.74	.226**	.302**	.326**	-.345**	-.321**	.278**			
8. DEDICACIÓN	3.63	1.03	.169*	.268**	.280**	-.305**	-.404**	.353**	.722**		
9. ABSORCIÓN	3.41	0.96	.167*	.299	.367**	-.231**	-.115	.132	.702**	.631**	

Nota: \*\*\* $p < .001$ . \*\* $p < .01$ . \* $p < .05$

A continuación, para comprobar el valor predictivo de las dimensiones de la inteligencia emocional sobre los niveles de burnout y engagement, se llevan a cabo una serie de análisis de regresión múltiple. Con respecto al burnout, los resultados indican que las dimensiones de la inteligencia emocional están relacionadas con el nivel de agotamiento emocional. Estas dimensiones explican conjuntamente el 5% de la varianza de agotamiento ( $R^2=0.05$ ,  $p<0.05$ ). La regulación emocional es la única dimensión de la inteligencia emocional que se relaciona significativamente con los niveles de agotamiento ( $\beta=-0.238$ ,  $p<0.05$ ). A mayor nivel de regulación emocional menor es el grado de agotamiento emocional.

Los resultados del análisis de regresión múltiple muestran que ninguna de las dimensiones de la inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con los niveles de cinismo.

Por lo que respecta a la eficacia profesional, el análisis de regresión pone de manifiesto la existencia de una relación positiva entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el grado de eficacia profesional informado. En su conjunto, la inteligencia emocional predice el 7% de la varianza presente en la dimensión evaluada ( $R^2=0.07$ ,  $p<0.01$ ). Se observa que de nuevo es la regulación emocional la variable predictora, de modo que aquellas personas que regulan más sus emociones, se perciben más eficaces en el desempeño de sus tareas laborales ( $\beta=0.272$ ,  $p<0.01$ ).

Estos resultados confirman parcialmente la hipótesis 1. Además, la hipótesis 2 no se cumple, ya que ha sido finalmente la regulación emocional la dimensión con mayor poder predictivo y no la utilización emocional, como la literatura existente hacía prever.

Por lo que respecta al engagement, los resultados del análisis de regresión múltiple indican que las dimensiones de la IEP explican conjuntamente el 11% de la varianza de vigor ( $R^2=0.11$ ,  $p<0.001$ ). Sin embargo, es la utilización de las emociones la variable que predice de manera significativa los niveles de vigor, de modo que los trabajadores con mayor capacidad para utilizar sus emociones a la hora de dirigir la atención, resolver problemas, facilitar el razonamiento o la creatividad, experimentan mayor vigor en sus puestos de trabajo ( $\beta=0.229$ ,  $p<0.01$ ).

De manera similar ocurre con la dimensión dedicación. Las dimensiones que forman parte de la inteligencia emocional explican conjuntamente el 7.3% de la variable evaluada ( $R^2=0.073$ ,  $p<0.001$ ). De nuevo es la utilización de las emociones la única dimensión con valor predictivo sobre la dimensión dedicación del engagement ( $\beta=0.229$ ,  $p<0.01$ ).

La inteligencia emocional explica conjuntamente el 14% de la varianza asociada a la absorción ( $R^2=0.14$ ,  $p<0.001$ ). De nuevo es la utilización de las emociones la única dimensión de la inteligencia emocional con valor predictivo sobre la dimensión absorción del engagement ( $\beta=0.380$ ,  $p<0.001$ ).

*Tabla 2. Análisis de regresión múltiple.*

VARIABLES	F	R <sup>2</sup>	P	$\beta$
<b>VD: AGOTAMIENTO</b>	3.29	0.05	0.05	
Valoración/expresión emocional				.094
Regulación emocional				-.238*
Utilización emocional				-.053
<b>VD: CINISMO</b>	1.16	0.02	0.38	
Valoración/expresión emocional.				-.088
Regulación emocional.				-.113
Utilización emocional.				.094
<b>VD: EFICACIA PROFESIONAL</b>	4.50	0.07	0.01	
Valoración/expresión emocional.				.002
Regulación emocional.				.272**
Utilización emocional				-.021
<b>VD: VIGOR</b>	7.81	0.11	0.001	
Valoración/expresión emocional				.013
Regulación emocional				.120

Utilización emocional				.229*
<b>VD: DEDICACIÓN</b>	6.02	0.073	0.001	
Valoración/expresión emocional				-.010
Regulación emocional				.096
Utilización emocional				.229*
<b>VD: ABSORCIÓN</b>	9.92	0.14	0.001	
Valoración/expresión emocional				-.039
Regulación emocional				.021
Utilización emocional				.380**

Nota: VD= variable dependiente.  $\beta$  son los coeficientes de regresión estandarizados. \*\*\* $p < .001$ . \*\* $p < .01$ . \* $p < .05$ .

Puede señalarse, por lo tanto, el cumplimiento de la hipótesis 3 ya que, tal y como se observa en los análisis de regresión, todas las dimensiones de la inteligencia emocional, consideradas conjuntamente, afectan a todas las dimensiones del engagement. Respecto a la hipótesis 4, los resultados ponen de manifiesto que es la utilización de las emociones, y no la regulación emocional, la única dimensión que ha tenido carácter significativamente predictivo sobre las dimensiones del engagement en la muestra analizada. Por tanto, no se confirma la hipótesis 4.

#### 4. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación han puesto de manifiesto la existencia de relaciones significativas entre la inteligencia emocional de los trabajadores/as y las dimensiones de burnout y engagement. A grandes rasgos, una mayor IE por parte de los trabajadores/as se relaciona con menores niveles de agotamiento y mayores niveles de eficacia profesional. Además, mayores puntuaciones en IE se asocian positivamente y de manera significativa con mayores niveles de vigor, dedicación y absorción.

Los análisis de regresión múltiple muestran la influencia conjunta de las dimensiones de la inteligencia emocional sobre los niveles de agotamiento y eficacia profesional. Ello destaca la importancia de desarrollar las habilidades emocionales como factor amortiguador del síndrome de quemarse en el trabajo. Resulta de interés destacar que la única dimensión de la inteligencia emocional que predice significativamente las variables del Burnout, es la regulación de las emociones.

Este resultado no confirma la hipótesis 2, ya que la bibliografía existente hacía prever que sería la utilización de las emociones la dimensión con mayor valor predictivo de las dimensiones del burnout (Pena y Extrema, 2010).

Tal y como indican Fernández-Berrocal y Extremera (2005), la regulación emocional es la capacidad de la persona para estar abierta y aceptar las emociones, tanto positivas como negativas, a fin de poder aprender de la información que aportan. Se trata, por tanto, de una meta-experiencia sobre los estados de humor y las emociones, de modo que se reflexiona conscientemente sobre ellas, aprovechando la información que las acompaña en función de la utilidad.

Concretamente, la regulación emocional constituye un factor explicativo en dos de las tres dimensiones analizadas del burnout. Por una parte, sobre el agotamiento emocional, el cual se entiende como un estado afectivo consistente en no poder dar más de sí en el desempeño laboral (Schaufeli y Enzmann, 1998). De este modo, los/as trabajadores/as más abiertos a aceptar sus propias emociones, tendrán mayor capacidad de reconocer el agotamiento emocional. Así, una vez identificadas las emociones a través de la auto-observación se podrán desarrollar las estrategias de afrontamiento que resulten eficaces para la regulación de las mismas. Aquellas personas capaces de regular las emociones sabrán establecer objetivos realistas, acomodar sus expectativas al contexto, centrar la atención en gratificaciones a largo plazo, realizar críticas constructivas sobre el desempeño de un subordinado, expresar disconformidades o mediar en una disputa acalorada entre compañeros de trabajo.

Por otra parte, en el presente estudio la regulación emocional predice también el nivel de ineficacia profesional. Esta dimensión se vincula con sentimientos de incompetencia y fracaso en el trabajo, afectando a las relaciones entre compañeros y con los usuarios de los servicios en que se desarrolla la actividad profesional. De este modo, los/as trabajadores/as con capacidad para mitigar las emociones negativas e intensificar las positivas serán más capaces de experimentar mayor satisfacción respecto a los resultados laborales, y en consecuencia, mayor eficacia profesional.

Por otro lado, el engagement también es explicado conjuntamente por las dimensiones de la inteligencia emocional. Se pone de manifiesto, por tanto, la necesidad de desarrollar capacidades de carácter emocional a la hora de promover el entusiasmo y la ilusión de los trabajadores/as por su trabajo. En este caso es la utilización de las emociones la única dimensión de la inteligencia emocional con valor explicativo sobre todas las dimensiones del engagement.

Se refuta, por lo tanto, la hipótesis 4 ya que a diferencia de los resultados encontrados en anteriores estudios (Durán et al., 2004), no es la reparación emocional, si no la utilización de las emociones la dimensión de la IE con mayor valor predictivo sobre los niveles de vigor, dedicación y absorción de los/as trabajadores/as.

La utilización de las emociones se refiere a “la capacidad de utilizar la información emocional para facilitar determinados procesos cognitivos o solucionar problemas” (Grewal y Salovey, 2006, p.13). De este modo, los estados emocionales operan desde el comienzo como una señal que cambia en la persona y en el entorno, generando las condiciones mentales favorables para ejecutar ciertas tareas cognitivas. Concretamente, la utilización emocional tiene valor explicativo sobre la totalidad de las dimensiones del engagement.

En primer lugar, la utilización emocional influye sobre la dimensión vigor, la cual hace referencia a la posesión de energía por parte de los profesionales a la hora de persistir en las actividades, sabiendo afrontar los contratiempos que surjan. En este sentido, los/as trabajadores/as con mayor capacidad para utilizar sus emociones a la hora de dirigir la atención, resolver problemas, facilitar el razonamiento o la creatividad, experimentarán mayor vigor en sus respectivos puestos de trabajo (Fernández-Berrocal y Extremera, 2005).

La utilización de las emociones también predice la dedicación de los/as trabajadores/as hacia su trabajo. Esta dimensión se refiere a la implicación y entusiasmo en las tareas ocupacionales, así como al hecho de considerar a los objetivos empresariales como retos motivadores. Así, pues, las personas capaces de generar emociones apropiadas para comprender los estímulos tendrán mayor implicación en el trabajo. Por ejemplo, un profesional que sea capaz de utilizar los estados emocionales de sus compañeros de trabajo o usuarios con los que interviene, podrá desarrollar estrategias para mejorar sus relaciones interpersonales, lo que mejora la implicación y entusiasmo por el trabajo.

Finalmente, la utilización emocional incide sobre la dimensión de absorción del engagement, la cual se basa en altos niveles de concentración, teniendo la sensación de que el tiempo se pasa rápido mientras se permanece en el puesto de trabajo. En este caso, las emociones permiten focalizar los procesos cognitivos en aquellas personas capaces de utilizar las emociones, para dirigir su atención a lo verdaderamente importante, concentrándose en el trabajo y no dejándose llevar por elementos distractores. Se dan, pues, sentimientos de reto y desafío respecto a la consecución de objetivos, a la vez que los trabajadores se muestran optimistas y se comprometen con su labor diaria (Pena y Extremera, 2010).

A pesar de los hallazgos obtenidos en el presente estudio, es necesario señalar algunas limitaciones. En primer lugar, el 69.4% de los sujetos de la muestra tienen estudios universitarios, mientras que el 16.9% tienen estudios primarios, y sólo el 13.7% poseen estudios secundarios. Para superar esta limitación en posteriores investigaciones habría que incluir muestras más heterogéneas en cuanto al nivel de estudios.

Por otro lado, el presente estudio no es longitudinal, lo que impide establecer relaciones de causalidad entre la inteligencia emocional y las dimensiones de burnout y engagement. Las investigaciones futuras deberán contemplar diseños longitudinales para analizar con exactitud los efectos causales de la IE sobre ambos constructos. Del mismo modo, es recomendable llevar a cabo nuevos estudios para conocer si existen diferencias en la influencia de la inteligencia emocional sobre el burnout y el engagement dependiendo del sector del trabajo en el que los empleados realicen sus funciones.

Para concluir, y teniendo en cuenta el valor explicativo de la inteligencia emocional como factor protector del burnout, se advierte la necesidad de promover el entrenamiento de habilidades emocionales entre los/as profesionales. Son muchos los estresores de carácter laboral que inciden en los/as trabajadores/as con efectos negativos sobre la salud psicológica y el rendimiento laboral. Por esta razón, sería aconsejable que el entrenamiento en competencias emocionales estuviera presente en las organizaciones laborales, estudiándose detenidamente el contexto organizacional a fin de identificar los estresores clave y susceptibles de provocar el síndrome de burnout.

No puede olvidarse que las personas son los recursos más importantes con los que puede contar cualquier organización, recursos que se desarrollan profesionalmente y colaboran en el crecimiento de las organizaciones, y que por lo tanto requieren de un cuidado especial. De este modo resulta interesante apostar por medidas que mejoren la calidad de vida en el trabajo, y que fomenten las actitudes positivas y el entusiasmo por el trabajo a fin de mantener profesionales sanos desde el punto de vista físico y psicológico.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: A measure of emotional intelligence, technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Chico, E. (1999) Evaluación psicométrica de una escala de inteligencia emocional. *Boletín de Psicología*, 62, 65-78.
- Durán, A., Extremera, N. y Rey, L. (2004). Self-reported emotional intelligence, burnout and engagement among staff in services for people with intelectual disabilities. *Psychological Reports*, 95, 386-390.
- Esteban, B. (2004). Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 123-131.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 9, 63-93.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.
- Gil-Monte, P.R. (2000). Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Monográfico Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*, 16, 101-102.
- Gil-Monte, P.R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Psicología científica.com*
- Gohm, C.L.; Baumann, M.R. y Sniezek, J.A. (2001). Personality in Extreme Situations: Thinking (or Not) under Acute Stress. *Journal of Research in Personality*, 35, 388- 399.
- Gohm, C.L. y Clore, G.L. (2002). Four latent traits of emotional experience and their involvement in well-being, coping and attributional style. *Cognition and Emotion*, 16, 495-518.
- Goldman, S.L.; Kraemer, D.T. y Salovey, P. (1996). Beliefs about mood moderate the relationship of stress to illness and symptom reporting: *Journal of Psychosomatic Research*, 41, 155-128.

- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Grewal, D. y Salovey, P. (2006). Inteligencia Emocional: *Mente y Cerebro*, 16, 10-20.
- Lam, L.T. y Kirby, S.L. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance. *Journal of Social Psychology*, 142, 135-145.
- Lewkowicz, A.B. (1999). *Teaching emotional intelligence: Making informed choices*. Arlington Heights, SkyLight Training and Publishing.
- Martínez-Pons, M. (1997). The relation of emotional intelligence with selected areas of personal functioning: *Imagination, Cognition and Personality*, 17, 3-13.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto (California): Consulting Psychologists (2ª ed.)
- Mayer, J.D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.) *Emotional development and emotional intelligence: implications for educators*. New York: Harper Collins.
- Mayer, J., Salovey, P. y Caruso, D. (2000). Emotional Intelligence as Zeitgeist, as Personality and as Mental Ability. En R. Bar-On, & J. Parker. *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass
- Mestre, J.M. y Fernández, P. (2007). *Manual de inteligencia emocional*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Pena, M. y Extremera, N. (2010). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de Primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de Educación*, 359, 604-627.
- Salanova, M.; Schaufeli, W.B.; Llorens, S.; Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement, ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence: *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185- 211.
- Salovey, P., Stroud, L.R., Woolery, A. y Epel, E.S. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the Trait Meta-Mood Scale. *Psychology and Health*, 17, 611-627.
- Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and re-*

- search. *A critical analysis*. London, UK: Taylor and Francis.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout and: a confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., Maslach, C. y Jackson, S.E. (1996). Maslach Burnout Inventory - General Survey. En C. Maslach, S.E., Jackson y M.P. Leiter (Eds.) *The Maslach Burnout Inventory- Test Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J. y Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167- 177.
- Simpson, R. L., Keagan, A.J. (2001). How connected are you? Employing Emotional Intelligence in a High-Tech World. *Nursing Administration Quarterly*, 26, 80-86.
- Trinidad, D.R. y Johnson, C.A. (2002). The association between emotional intelligence and early adolescent tobacco and alcohol use. *Personality and Individual Differences*, 36, 945-954.
- Thorndike, E.L (1920). Intelligence and its uses: *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Vera, A., Ravanal, I., Cancino, L., Carrasco, C., Contreras, G. y Arteaga, O. (2007) Síndrome de Burnout e Inteligencia Emocional. Un Análisis con Enfoque Psicosocial en una Agencia Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 24, 51-54.