

Inteligencia emocional y bienestar laboral: un estudio de mediación moderada

Pablo González Rico

Doctor en Psicología. Universidad CEU San Pablo (Madrid)
pablo.gonzalezrico@ceu.es | <https://orcid.org/0000-0003-0498-0248>

Eloísa Guerrero Barona

Doctora en Psicología. Universidad de Extremadura (Badajoz)
eloisa@unex.es | <https://orcid.org/0000-0003-3907-7796>

María José Chambel

Doctora en Psicología. Universidade de Lisboa (Lisboa)
mjchambel@psicologia.ulisboa.pt | <https://orcid.org/0000-0001-6588-7034>

Este trabajo ha sido seleccionado para su publicación por: don Manuel Fernández Ríos, doña Eva Cifre Gallego, don Antonio Ortega Parra, doña Vanesa Pérez Torres, don José Ramos López, don Alfredo Rodríguez Muñoz y doña Raquel Sanz Valle.

Los trabajos se presentan con seudónimo y la selección se efectúa garantizando el anonimato.

Extracto

El objetivo de este estudio es doble: analizar el rol mediador del bienestar laboral, entendido como la coexistencia de *burnout* y de *engagement*, en la relación entre la satisfacción con el trabajo y la satisfacción con la vida, y observar el efecto moderador de la inteligencia emocional sobre la relación satisfacción con el trabajo-bienestar laboral. Los datos se obtienen de una muestra representativa (N = 585) de la Universidad de Extremadura (España): personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS). Se realizaron análisis de mediación simple y de mediación moderada. Los resultados muestran que la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida está mediada por el bienestar laboral y que también existe una relación directa entre ambos constructos en los dos colectivos analizados, a excepción del *engagement* en el PDI, que ejerce de mediador total en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. Además, se observa que la inteligencia emocional atenúa la relación negativa existente entre la satisfacción laboral y el *burnout* en el PAS. Se discuten estos hallazgos, sus implicaciones prácticas y se proponen líneas de investigación futuras.

Palabras clave: satisfacción; *burnout*; *engagement*; inteligencia emocional; personal universitario.

Fecha de entrada: 01-06-2020 / Fecha de aceptación: 18-09-2020

Cómo citar: González Rico, Pablo; Guerrero Barona, Eloísa y Chambel, María José. (2021). Inteligencia emocional y bienestar laboral: un estudio de mediación moderada. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 454, 207-230.



Emotional intelligence and well-being at work: a moderated mediation study

Pablo González Rico

Eloísa Guerrero Barona

María José Chambel

Abstract

This study are two objectives: to analyze the mediating role of work well-being, understood as the coexistence of burnout and engagement, in the relationship between job satisfaction and life satisfaction and to observe the moderating effect of emotional intelligence on the relationship job satisfaction-well-being at work. Data come from a representative sample of workers (N=585) at the University of Extremadura (Spain), both teaching and research academic staff (TRAS) such as service and administrative staff (SAS). Simple mediation and moderate mediation analysis were performed. The results show that the relationship between job satisfaction and satisfaction with life is mediated by well-being at work and that there is also a direct relationship between both constructs in the two groups analyzed, with the exception of engagement in the PDI, which acts as a mediator total in the relationship between job satisfaction and life satisfaction. Furthermore, it is observed that emotional intelligence attenuates the negative relationship between job satisfaction and burnout in SAS. These findings and their practical implications are discussed and future lines of research are proposed.

Keywords: satisfaction; burnout; engagement; emotional intelligence; university workers.

Citation: González Rico, Pablo; Guerrero Barona, Eloísa y Chambel, María José. (2021). Emotional intelligence and well-being at work: a moderated mediation study. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 454, 207-230.





Sumario

1. Bienestar laboral como mediador entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida
 2. Inteligencia emocional como moderador sobre la relación satisfacción laboral-bienestar en el trabajo
 3. Método
 - 3.1. Participantes y procedimiento
 4. Instrumentos
 - 4.1. Satisfacción laboral
 - 4.2. *Burnout*
 - 4.3. *Engagement*
 - 4.4. Satisfacción con la vida
 - 4.5. Inteligencia emocional
 - 4.6. Variables control
 5. Análisis estadístico
 6. Resultados
 - 6.1. Mediación
 - 6.2. Mediación moderada
 7. Discusión
- Referencias bibliográficas

1. Bienestar laboral como mediador entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida

El bienestar en el trabajo se puede entender a través del *burnout* y el *engagement* (Hakanen *et al.*, 2006). Cada vez hay más autores y autoras que apoyan la idea de que estudiar el bienestar en el trabajo no debe limitarse únicamente a estudiar los factores negativos (y las estrategias para «hacer frente») que lo producen, sino que también se deben analizar juntas las respuestas, positivas y negativas, que ocurren en el trabajo (Lazarus y Folkman, 1984). Podría considerarse, por tanto, que el estudio del bienestar en el trabajo solo se considera completo si se estudia desde ambos prismas, positivo y negativo.

Además, Folkman y Moskowitz (2000) apoyaron la idea de que una reacción positiva y una reacción negativa podrían coexistir durante un periodo de tiempo estresante. La investigación sobre el modelo JD-R (*job demands-resources model*) ha demostrado que el *burnout* y el *engagement* pueden ocurrir simultáneamente, por ejemplo, en personal de enfermería (Matziari *et al.*, 2017), personas trabajadoras de banca (Auh *et al.*, 2016) o profesionales de recursos humanos (Chambel y Peiró Silla, 2011).

Schaufeli y Enzmann (1998), partiendo de la clásica definición del *burnout* de Maslach y Jackson (1981), consideran que el *burnout* es un síndrome tridimensional que se caracteriza por agotamiento emocional, cinismo y falta de realización profesional. El agotamiento emocional se refiere a la pérdida de recursos emocionales provocados por las demandas interpersonales. Por su parte, el cinismo alude al sentimiento de indiferencia hacia el trabajo, así como a dudar sobre la importancia del mismo. Por último, la falta de realización profesional hace referencia a la predisposición a evaluar el trabajo realizado por uno mismo hacia los demás de manera negativa, y recelar de la efectividad del mismo.

Engagement es un concepto que surgió de la necesidad de encontrar un constructo en contraste con el de *burnout*, pero que no fuese exactamente lo opuesto, ya que lo forman diferentes dimensiones relacionadas con el trabajo, son evaluados de manera distinta e incluso pueden coocurrir de manera simultánea (Demerouti *et al.*, 2010). Puede definirse como «un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo y que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo» (Schaufeli *et al.*, 2002, p. 79). Vigor se caracteriza por elevados niveles de energía, resistencia y activación mental mientras se trabaja, manteniendo la creencia en lo que se hace y en poder superar cualquier obstáculo que se presente en el camino. Dedicación se refiere a la implicación que la persona tiene en su trabajo, a un alto orgullo por el trabajo que realiza y a involucrarse en las tareas de

trabajo. Finalmente, absorción hace referencia a la concentración en el trabajo, y a disfrutar realizando las tareas hasta el punto de que puede resultar complicado desconectar del propio trabajo (Torrente Barberà *et al.*, 2012).

Hoy en día, el estudio del *burnout* y del *engagement* se ha extendido prácticamente a todos los grupos profesionales, como, por ejemplo, en profesiones de la salud (Upadyaya *et al.*, 2016), en policías (Kulikowski, 2019) y en profesorado no universitario (Salmela-Aro *et al.*, 2019).

Centrándose en el sector educativo, que ocupa este estudio, la universidad ha sido menos explorada a nivel del personal docente e investigador (PDI), y prácticamente no tiene investigación en personal de administración y servicios (PAS) en las variables contempladas. No obstante, se han encontrado evidencias de que tanto el PDI como el PAS presentan indicadores de *burnout*, y es el PDI quien presenta puntuaciones más altas (Mesurado y Laudadio, 2019).

Resulta relevante hacer diferenciación entre ambos grupos profesionales dentro del ámbito universitario, puesto que, en el caso del PDI, tienen una serie de demandas diferentes para la enseñanza de los niveles de primaria o secundaria, como sobrecarga de trabajo producida por las muchas tareas a realizar (tiempo de enseñanza, tareas de gestión y actividad de investigación), el conflicto de roles que surge de tareas tales como cambios organizativos diferentes marcados por la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior y la presión del tiempo debida a la imposición de plazos para satisfacer las demandas laborales.

Independientemente del nivel de educación, educación primaria, secundaria o universitaria (Kokkinos, 2007), existe un consenso de que el profesorado es vulnerable a sufrir malestar laboral y presentar demandas laborales asociadas con el *burnout* (Hakanen *et al.*, 2006).

En consecuencia, se espera que en este estudio el *burnout* y el *engagement* ocurran simultáneamente como indicadores de bienestar en el trabajo y también se espera proporcionar información sobre estos dos grupos profesionales.

En la literatura científica se pueden encontrar numerosos trabajos que tratan de identificar los antecedentes y consecuentes del síndrome de *burnout*. Con respecto a los antecedentes parece que las variables organizacionales tienen gran responsabilidad en la aparición del síndrome (Maslach *et al.*, 2001), así como la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo social (Gabel-Shemueli *et al.*, 2015). Por el contrario, existen otras variables que parecen atenuar la aparición del síndrome, como es la satisfacción laboral (Lee *et al.*, 2011). Con respecto a las consecuencias, encontrarse quemado por el trabajo puede acarrear problemas para la organización, tales como menor rendimiento laboral (Babakus *et al.*, 2009), incluso, intención de abandonar la profesión (Schaufeli y Bakker, 2004). Asimismo, padecer síndrome de *burnout* puede repercutir de manera negativa en la salud de la persona trabajadora (Schaufeli y Bakker, 2004), así como en la percepción del grado de satisfacción con la vida

que la persona tiene fuera de su contexto de trabajo, es decir, el *burnout* parece predecir un bajo nivel de satisfacción con la vida (Lewis *et al.*, 2011).

De la misma manera, existen numerosos estudios que tratan de identificar los antecedentes y consecuentes del *engagement*. Ha sido estudiado relacionado directamente con actitudes positivas hacia las organizaciones, tales como la satisfacción laboral o las escasas intenciones de rotación (Schaufeli y Bakker, 2004). Además, aquellas personas trabajadoras que presentan elevados niveles de *engagement* son capaces de afrontar de manera satisfactoria las acciones que afectan directamente a sus vidas (Xanthopoulou *et al.*, 2009), así como conseguir una mejor conciliación con la vida familiar y laboral (Salanova Soria *et al.*, 2000).

En vista de los datos expuestos, en este estudio se analizará la satisfacción laboral como posible predictor del bienestar en el trabajo (*burnout* y *engagement*) y, además, se determinará la influencia del bienestar en el trabajo sobre la satisfacción con la vida. La satisfacción laboral se refiere al sentimiento positivo que las personas empleadas experimentan por o hacia su trabajo (Skaalvik y Skaalvik, 2013), mientras que la satisfacción con la vida ha sido definida como la evaluación cognitiva de la satisfacción general que una persona tiene con su vida (Erdogan *et al.*, 2012), encontrándose además negativamente relacionada con el *burnout* y positivamente con el *engagement* (Upadyaya *et al.*, 2016).

Por otro lado, las personas que se encuentran satisfechas con su trabajo pueden contagiar de estos sentimientos positivos su vida fuera del contexto laboral, aumentando así la satisfacción con su vida (Hakanen y Schaufeli, 2012). Esta es una de las razones por las que se han llevado a cabo estudios que han tratado de relacionar la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, encontrándose una asociación directa y positiva entre ellas (Lambert *et al.*, 2013).

En resumen, la satisfacción laboral parece estar relacionada con el *burnout* y con el *engagement*, y estos, a su vez, mantener una relación con la satisfacción con la vida; por ello, en el presente estudio se considera que el bienestar en el trabajo podría actuar como mediador entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. Este estudio tiene carácter exploratorio, puesto que no se han encontrado investigaciones previas similares que consideren estos constructos en estos grupos profesionales.

Hipótesis 1: «La relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida está mediada por el bienestar en el trabajo en los dos grupos profesionales considerados (PDI y PAS)».

Hipótesis 1a: «La relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida está mediada por el *burnout* en los dos grupos profesionales considerados (PDI y PAS)».

Hipótesis 1b: «La relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida está mediada por el *engagement* en los dos grupos profesionales considerados (PDI y PAS)».

2. Inteligencia emocional como moderador sobre la relación satisfacción laboral-bienestar en el trabajo

Desde que Salovey y Mayer (1990) desarrollaran el concepto de «inteligencia emocional» han surgido muchos trabajos que han tratado de analizar su influencia sobre el bienestar y sobre la optimización psicológica personal e interpersonal (Lizeretti y Rodríguez, 2011). La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer y regular nuestras propias emociones y detectar e interpretar las de los demás, logrando diferenciarlas entre ellas, y utilizar dicha información para guiar nuestros pensamientos y acciones (Salovey y Mayer, 1990).

Durante los últimos años han aumentado exponencialmente los estudios sobre inteligencia emocional y se ha comprobado que tiene influencia positiva sobre gran variedad de conductas laborales, tales como el trabajo en equipo, la innovación de las personas trabajadoras, la calidad del servicio y la lealtad a la clientela (Zeidner *et al.*, 2004). Ser conscientes de nuestras emociones puede contribuir a regular el estrés y las emociones negativas y, también, puede mejorar el rendimiento laboral (Kafetsios y Zampetakis, 2008).

Algunos trabajos han destacado la relación entre el *burnout* y factores emocionales (Pishghadam y Sahebjam, 2012). En el contexto educativo, Chang (2009) recalca la importancia que tiene avanzar en la investigación de la relación entre la inteligencia emocional y el *burnout* en el profesorado. Aquellos profesores y profesoras con una alta inteligencia emocional serán menos vulnerables a padecer *burnout* (Chan, 2006). Mortiboys (2005) plantea que los profesores y profesoras con alta inteligencia emocional serán capaces de reconocer las emociones de sus estudiantes, desarrollar actitudes positivas hacia ellos y lograr sentirse competentes a la hora de ayudar a su alumnado. También con una muestra de docentes, Pishghadam y Sahebjam (2012) mostraron que bajas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización están asociadas con una alta inteligencia emocional.

En el ámbito universitario, la investigación sobre este constructo continúa siendo escasa tanto en profesorado (Augusto-Landa *et al.*, 2006) como en personal de administración y servicios (Adeyemo y Ogunyemi, 2006).

Además, existen estudios que relacionan la inteligencia emocional con el *engagement* en estudiantes (Usán Supervía y Salavera Bordás, 2019) y en profesorado no universitario (Extremera Pacheco *et al.*, 2019), encontrándose relaciones significativamente positivas entre ambos, considerando que, a medida que aumentan los niveles de inteligencia emocional, lo hacen también los de *engagement*.

Como se ha expuesto con anterioridad, existe evidencia empírica suficiente en la que se indica que la satisfacción laboral y el *burnout* mantienen una relación negativa, mientras que la relación con el *engagement* es positiva. Como han puesto de manifiesto los distintos trabajos revisados anteriormente, la inteligencia emocional mantiene una relación directa con el bienestar laboral. Sin embargo, la inteligencia emocional también podría ejercer un

rol moderador entre variables, tal y como indicaba Extremera Pacheco (2018) en un estudio en el que la inteligencia emocional amortiguaba la relación entre el estrés económico de personas trabajadoras desempleadas y la salud; o como demostraron Shkoler y Tziner (2017) en un estudio en el que la inteligencia emocional atenuaba la relación entre la justicia organizacional y el *burnout*, y entre el *burnout* y el mal comportamiento organizacional en personas trabajadoras israelíes de distintos sectores. Estas razones, concretamente, llevan a plantear un segundo objetivo: analizar el efecto moderador de la inteligencia emocional sobre la relación entre la satisfacción laboral y el bienestar en el trabajo. En este estudio se considera que la inteligencia emocional podría actuar como amortiguador en la relación negativa entre la satisfacción laboral y el *burnout*, así como potenciador de la relación positiva entre la satisfacción laboral y el *engagement*.

Hipótesis 2: «La inteligencia emocional tiene un efecto moderador en la relación entre la satisfacción laboral y el bienestar en el trabajo en los dos grupos profesionales analizados (PDI y PAS)».

Hipótesis 2a: «La inteligencia emocional tiene un efecto moderador en la relación entre la satisfacción laboral y el *burnout* en los dos grupos profesionales analizados (PDI y PAS), atenuando la relación negativa que mantienen ambos constructos».

Hipótesis 2b: «La inteligencia emocional tiene un efecto moderador en la relación entre la satisfacción laboral y el *engagement* en los dos grupos profesionales analizados (PDI y PAS), potenciando la relación positiva que mantienen ambos constructos».

3. Método

3.1. Participantes y procedimiento

La muestra está compuesta por 585 personas trabajadoras de la Universidad de Extremadura (España), de las cuales 266 son personal de administración y servicios (45,47 %) y 319 personal docente e investigador (54,53 %). Se trata de una muestra representativa de todas las personas trabajadoras de dicha universidad, y fue determinada a través de un muestreo aleatorio simple. Con respecto al sexo, la muestra presenta un buen equilibrio (52,8 % son hombres y 47,2 % mujeres). En lo que se refiere a la edad de las personas participantes, la mayoría tienen entre 41-50 años (36,8 %). En términos de experiencia profesional, la mayor parte presenta una experiencia de más de 20 años (30,4 %) y entre 5 y 15 años (30,1 %). El tamaño de la muestra se determinó con una precisión de 0,05 y con un nivel de confianza del 95 %, considerando la hipótesis de máxima varianza.

Una vez que la muestra quedó configurada y habiendo obtenido un acuerdo institucional y ético con la universidad, se envió el instrumento de evaluación a todas las personas

trabajadoras seleccionadas utilizando la herramienta «formulario» de Google Drive, junto con la presentación de los objetivos de la investigación. Las personas participantes respondieron al cuestionario *online* de forma voluntaria, y habiéndoles garantizado el anonimato previamente. Transcurridos 4 meses del envío inicial de los cuestionarios, se obtuvo la muestra total requerida.

4. Instrumentos

4.1. Satisfacción laboral

Se evaluó a través del Cuestionario de satisfacción laboral desarrollado por Meliá Navarro y Peiró Silla en 1998. Está compuesto por 12 ítems relacionados con el grado de satisfacción que una persona tiene con su trabajo. Presenta una escala de respuesta tipo Likert de 1 (muy insatisfecho) hasta 7 (muy satisfecho). La fiabilidad o consistencia interna (alfa de Cronbach) para este instrumento fue bastante alta: $\alpha=0,93$ para el PAS y $\alpha=0,91$ para el PDI.

4.2. *Burnout*

Fue medido a través de dos subescalas del Maslach Burnout Inventory G-S (MBI), desarrollado por Schaufeli *et al.* (1996): agotamiento emocional ($\alpha=0,90$ para el PAS y $\alpha=0,88$ para el PDI) y cinismo ($\alpha=0,75$ para el PAS y $\alpha=0,74$ para el PDI). Los ítems están relacionados con sentimientos de las personas con respecto a su trabajo durante el último año. Presenta una escala de respuesta tipo Likert de 0 (nunca) a 6 (todos los días). Originalmente, el MBI incluye una tercera dimensión denominada «baja realización personal», sin embargo, existe suficiente evidencia científica que indica que el agotamiento emocional y el cinismo se consideran las dimensiones fundamentales del *burnout*, denominadas «*core of burnout*» (Schaufeli y Taris, 2005).

4.3. *Engagement*

Fue medido a través de dos subescalas de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9), desarrollada por Schaufeli *et al.* en 2006: vigor ($\alpha=0,84$ para el PAS y $\alpha=0,86$ para el PDI) y dedicación ($\alpha=0,91$ para el PAS y $\alpha=0,88$ para el PDI). Los ítems están relacionados con los sentimientos de las personas hacia su trabajo durante el último año. Presenta una escala de respuesta tipo Likert de 0 (nunca) a 6 (todos los días). El cuestionario utilizado incluye una tercera dimensión denominada «absorción», sin embargo, existen evidencias científicas que indican que el vigor y la dedicación componen el denominado «*core of engagement*» (Kulikowski, 2019).

4.4. Satisfacción con la vida

Fue medida utilizando la Escala de satisfacción con la vida de Diener *et al.* (1985), que ha mostrado buenas propiedades psicométricas en estudios previos en población española (Cabañero Martínez *et al.*, 2004). Está compuesta por 5 ítems relacionados con el grado de satisfacción que una persona tiene con su vida. Presenta una escala de respuesta tipo Likert de 1 (completamente en desacuerdo) hasta 7 (completamente de acuerdo). El nivel de consistencia interna (alfa de Cronbach) para este instrumento fue $\alpha=0,94$ para el PAS y $\alpha=0,88$ para el PDI.

4.5. Inteligencia emocional

Fue medida a través de la Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), desarrollada por Salovey *et al.* (1995). En este estudio se ha empleado la versión española, que ha mostrado adecuadas propiedades psicométricas (Fernández Berrocal *et al.*, 2004). Consta de 24 ítems que componen, a su vez, tres dimensiones: atención a los propios sentimientos ($\alpha=0,89$ para el PAS y $\alpha=0,91$ para el PDI), claridad emocional ($\alpha=0,88$ para el PAS y $\alpha=0,91$ para el PDI) y reparación de las emociones ($\alpha=0,88$ para el PAS y $\alpha=0,88$ para el PDI). La atención se refiere al grado en que las personas atienden a sus sentimientos. La claridad hace referencia a cómo perciben las personas sus emociones. La última dimensión, reparación, se refiere a la capacidad de las personas para detener las emociones negativas y hacer más duraderas las positivas. Presenta una escala de respuesta tipo Likert de 1 (muy de acuerdo) a 5 (muy en desacuerdo).

4.6. Variables control

Finalmente, tras hacer una revisión de la literatura científica, se consideró apropiado controlar las variables sexo, edad y experiencia profesional, puesto que varios estudios mostraron su influencia sobre el bienestar de los trabajadores (Avergues Navarro *et al.*, 2010). Dichas variables fueron medidas a través de un cuestionario específicamente diseñado para el presente estudio.

5. Análisis estadístico

En primer lugar, se procedió a la realización de un análisis factorial confirmatorio de todas las escalas. La obtención de un buen ajuste en un pretest del modelo de medición resulta fundamental para establecer la validez discriminante y explorar los riesgos asociados a la varianza del método común (Podsakoff *et al.*, 2003).

En segundo lugar, para probar las hipótesis propuestas se realizaron dos pasos interrelacionados. En el primero de ellos se examinó el modelo de mediación simple (hipótesis 1) y, posteriormente, se probó empíricamente el modelo de mediación moderada (hipótesis 2). Para la realización de estos análisis se utilizó la herramienta PROCESS desarrollada por Hayes (2013).

El análisis de mediación y el análisis de moderación pueden combinarse a través de la construcción y la estimación del llamado «*conditional process model*» (Hayes y Preacher, 2013). Siguiendo las indicaciones de Preacher *et al.* (2007) y trasladándolas al presente estudio, este modelo permite probar el efecto directo o indirecto que tiene la satisfacción laboral sobre la satisfacción con la vida a través del *core of burnout* y a través del *core of engagement*, los cuales serán moderados por la inteligencia emocional. Este proceso se denomina «mediación moderada» (Muller *et al.*, 2005) debido al efecto indirecto mediante el cual la variable X (en este caso, satisfacción laboral) influye sobre la variable Y (satisfacción con la vida), en función del valor de una variable moderadora.

Se utilizó la técnica *bootstrap* (5.000 veces) y se examinó con un nivel de confianza del 95 %. El *bootstrapping* permite producir intervalos de confianza basados en la distribución de muestreo *bootstrap*, y se puede asumir que los efectos indirectos son significativos y que se produce la mediación moderada si el cero no está incluido en el 95 % del intervalo de confianza (Preacher y Hayes, 2008).

Figura 1. Modelo de mediación moderada (agotamiento emocional)

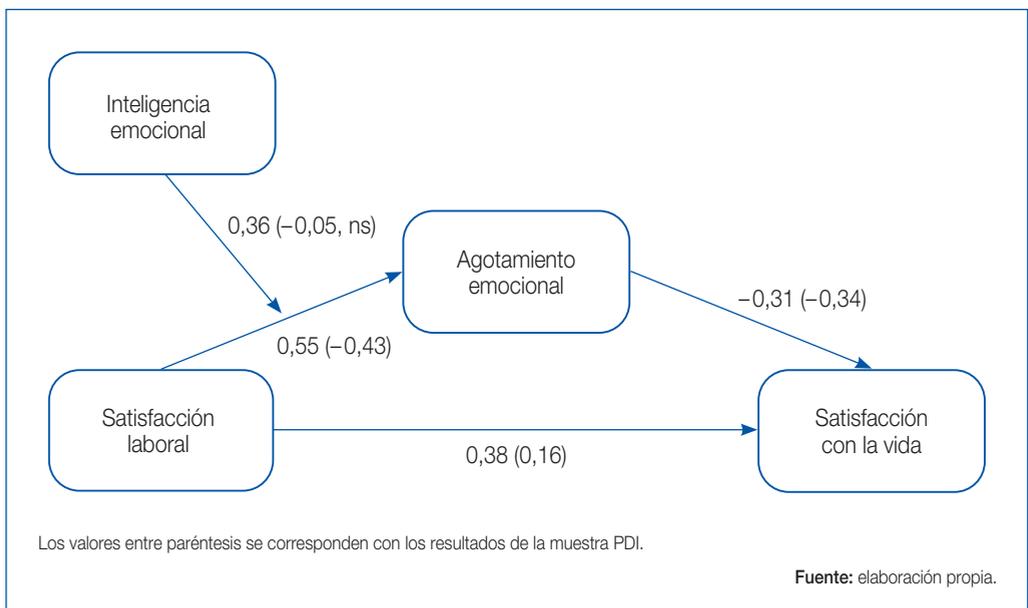


Figura 2. Modelo de mediación moderada (cinismo)

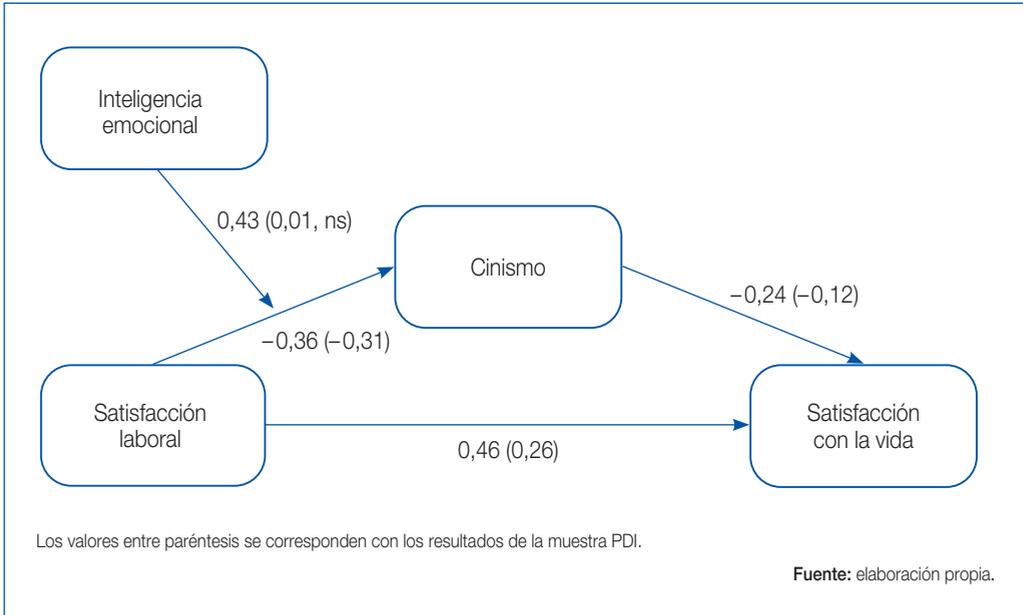


Figura 3. Modelo de mediación moderada (vigor)

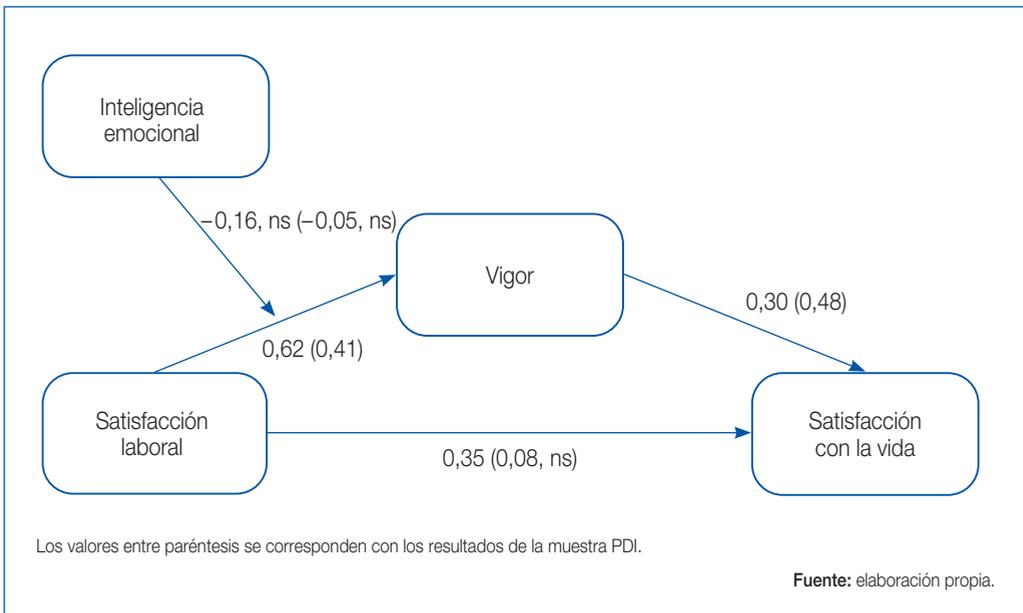
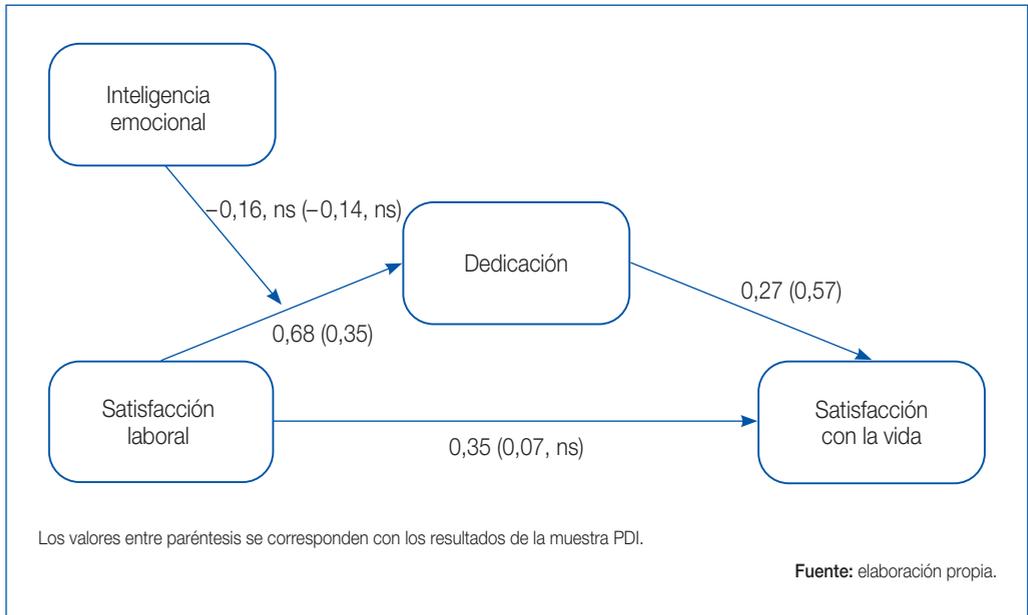


Figura 4. Modelo de mediación moderada (dedicación)


6. Resultados¹

6.1. Mediación

Las tablas 1, 2, 3 y 4 presentan los resultados correspondientes a la hipótesis 1, que postulaba que la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida estaría mediada por el bienestar en el trabajo, entendiendo este por la coocurrencia en la misma situación de *burnout* y *engagement*. En lo que concierne a dicha hipótesis y comenzando el análisis por las dimensiones del *burnout*, la satisfacción laboral mantiene una relación negativa con la dimensión agotamiento emocional, tal y como indican los coeficientes significativos de regresión no estandarizados, tanto en el PAS ($B = -0,55$, $t = -0,47$, $p < 0,05$) como en el PDI ($B = -0,43$, $t = -8,75$, $p < 0,05$). Además, también se observa que el agotamiento emocional presenta una relación significativamente negativa con la satisfacción con la vida en ambas muestras ($B = -0,31$, $t = -4,85$, $p < 0,05$ para el PAS; y $B = -0,34$, $t = -6,93$, $p < 0,05$ para el PDI). Es importante destacar que, además de la comprobación de la existencia de esta relación mediada, también se aprecia que en ambas muestras existe una

¹ La tabla de medias y correlaciones podrá ser proporcionada contactando con el autor de correspondencia.

relación directa entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida ($B=0,38$, $t=5,97$, $p<0,05$ para el PAS; y $B=0,16$, $t=3,38$, $p<0,05$ para el PDI).

Tabla 1. Efecto mediador del agotamiento emocional en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida

| Mediación (efectos directos e indirectos) | | | | |
|---|---------------|--------------|----------------|-------------|
| Variable | B | SE | t | p |
| Satisfacción laboral → Agotamiento emocional | -0,55 (-0,43) | 0,05 (0,05) | -10,47 (-8,75) | 0,00 (0,00) |
| Agotamiento emocional → Satisfacción con la vida | -0,31 (-0,34) | 0,06 (-0,05) | -4,85 (-6,93) | 0,00 (0,00) |
| Satisfacción laboral → Satisfacción con la vida | 0,38 (0,16) | 0,06 (0,05) | 5,97 (3,38) | 0,00 (0,00) |

Nota: se presentan los coeficientes de regresión no estandarizados. Tamaño de la muestra con *bootstrap* = 5.000. Los valores entre paréntesis corresponden a la muestra de PDI.

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la segunda dimensión que compone el *core of burnout*, el cinismo, los resultados obtenidos presentan similitudes con los anteriores. La satisfacción laboral mantiene una relación directa con el cinismo ($B=-0,36$, $t=-7,14$, $p<0,05$ para el PAS; y $B=-0,31$, $t=-6,57$, $p<0,05$ para el PDI), y este, a su vez, mantiene un efecto directo con la satisfacción con la vida ($B=-0,24$, $t=-3,63$, $p<0,05$ para el PAS; y $B=-0,12$, $t=-2,25$, $p<0,05$ para el PDI). Además, también se puede observar una relación directa entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en ambas muestras ($B=0,46$, $t=7,75$, $p<0,05$ para el PAS; y $B=0,26$, $t=5,57$, $p<0,05$ para el PDI).

Tabla 2. Efecto mediador del cinismo en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida

| Mediación (efectos directos e indirectos) | | | | |
|--|---------------|-------------|---------------|-------------|
| Variable | B | SE | t | p |
| Satisfacción laboral → Cinismo | -0,36 (-0,31) | 0,05 (0,05) | -7,14 (-6,57) | 0,00 (0,00) |



| Mediación (efectos directos e indirectos) | | | | |
|---|---------------|--------------|---------------|-------------|
| Variable | B | SE | t | p |
| Cinismo → Satisfacción con la vida | -0,24 (-0,12) | 0,07 (-0,05) | -3,63 (-2,25) | 0,00 (0,02) |
| Satisfacción laboral → Satisfacción con la vida | 0,46 (0,26) | 0,06 (0,05) | 7,74 (5,57) | 0,00 (0,00) |

Nota: se presentan los coeficientes de regresión no estandarizados. Tamaño de la muestra con *bootstrap* = 5.000. Los valores entre paréntesis corresponden a la muestra de PDI.

Fuente: elaboración propia.

Continuado el análisis por las dimensiones del *engagement*, la satisfacción laboral mantiene una relación positiva con la dimensión vigor, tal y como indican los coeficientes significativos de regresión no estandarizados, tanto en el PAS ($B=0,62$, $t=12,63$, $p<0,05$) como en el PDI ($B=0,41$, $t=9,00$, $p<0,05$). Además, también se observa que el vigor presenta una relación significativamente positiva con la satisfacción con la vida en ambas muestras ($B=0,30$, $t=4,28$, $p<0,05$ para el PAS; y $B=0,48$, $t=10,20$, $p<0,05$ para el PDI). Es importante destacar que, además de la comprobación de la existencia de esta relación mediada también se aprecia que, únicamente en el PAS, existe relación directa entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida ($B=0,35$, $t=5,03$, $p<0,05$ para el PAS; y $B=0,08$, $t=1,88$, $p>0,05$ para el PDI).

Tabla 3. Efecto mediador del vigor en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida

| Mediación (efectos directos e indirectos) | | | | |
|---|-----------------|-------------|--------------|-------------|
| Variable | B | SE | t | p |
| Satisfacción laboral → Vigor | 0,62 (0,41) | 0,05 (0,05) | 12,63 (9,00) | 0,00 (0,00) |
| Vigor → Satisfacción con la vida | 0,30 (0,48) | 0,07 (0,05) | 4,28 (10,20) | 0,00 (0,00) |
| Satisfacción laboral → Satisfacción con la vida | 0,35 (0,08, ns) | 0,07 (0,04) | 5,03 (1,88) | 0,00 (0,06) |

Nota: se presentan los coeficientes de regresión no estandarizados. Tamaño de la muestra con *bootstrap* = 5.000. Los valores entre paréntesis corresponden a la muestra de PDI.

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la segunda dimensión que compone el *core of engagement*, la dedicación, los resultados obtenidos presentan similitudes con la dimensión anterior. La satisfacción laboral mantiene una relación directa con la dedicación ($B=0,68$, $t=12,47$, $p<0,05$ para el PAS; y $B=0,35$, $t=8,41$, $p<0,05$ para el PDI), y esta, a su vez, mantiene un efecto directo con la satisfacción con la vida ($B=0,27$, $t=4,43$, $p<0,05$ para el PAS; y $B=0,57$, $t=-11,84$, $p<0,05$ para el PDI). Además, también se puede observar una relación directa entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida únicamente en la muestra de PAS ($B=0,35$, $t=5,04$, $p<0,05$ para el PAS; y $B=0,07$, $t=1,75$, $p>0,05$ para el PDI).

Tabla 4. Efecto mediador de la dedicación en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida

| Mediación (efectos directos e indirectos) | | | | |
|--|-----------------|-------------|--------------|-------------|
| Variable | B | SE | t | p |
| Satisfacción laboral → Dedicación | 0,68 (0,35) | 0,06 (0,04) | 12,47 (8,41) | 0,00 (0,00) |
| Dedicación → Satisfacción con la vida | 0,27 (0,57) | 0,06 (0,05) | 4,43 (11,84) | 0,00 (0,00) |
| Satisfacción laboral → Satisfacción con la vida | 0,35 (0,07, ns) | 0,07 (0,04) | 5,04 (1,75) | 0,00 (0,08) |

Nota: se presentan los coeficientes de regresión no estandarizados. Tamaño de la muestra con *bootstrap* = 5.000. Los valores entre paréntesis corresponden a la muestra de PDI.

Fuente: elaboración propia.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos se puede confirmar parcialmente la hipótesis 1a, puesto que se ha comprobado que existe una relación mediada por el *core of burnout* entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en ambas muestras. No obstante, esta mediación es parcial, puesto que además existe una relación directa entre ellas en ambas muestras.

Mientras que, en lo que al *core of engagement* se refiere, se confirma plenamente la hipótesis 1b para la muestra de PDI, en la que se postulaba que la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida se encontraría mediada exclusivamente por el *engagement*. En el caso del PAS, la mediación es parcial, puesto que, a pesar de existir dicha mediación, también se aprecia una relación significativa directa entre las citadas variables.

6.2. Mediación moderada

En las tablas 5, 6, 7 y 8 se presentan los resultados correspondientes a la hipótesis 2, que postulaba que la inteligencia emocional tendría un efecto moderador sobre la relación entre la satisfacción con el trabajo y el bienestar laboral. En lo que concierne a dicha hipótesis y comenzando el análisis por las dos dimensiones *core of burnout*, los resultados indicaron que, en la muestra de PAS, la inteligencia emocional adquiere un rol significativo de moderador sobre la relación entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional ($B=0,36$, $t=3,03$, $p<0,05$), así como sobre la relación entre la satisfacción laboral y el cinismo ($B=0,43$, $t=3,73$, $p<0,05$). Sin embargo, en la muestra de PDI, la inteligencia emocional no presenta unos índices significativos de moderación en dichas relaciones ($B=-0,05$, $t=-0,62$, $p>0,05$ en el agotamiento emocional; y $B=0,01$, $t=0,08$, $p>0,05$ en el cinismo).

Tabla 5. Efecto moderador de la inteligencia emocional en la relación mediada por el agotamiento emocional entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida

| Mediación moderada | | | | |
|--|------------------|-------------|---------------|--------------|
| Variable | B | SE | t | p |
| Satisfacción laboral → Agotamiento emocional moderado por la inteligencia emocional | 0,36 (-0,05, ns) | 0,12 (0,09) | 3,03 (-0,62) | 0,00 (0,54) |
| | Índice | SE (Boot) | BootLLCI | BootULCI |
| Índice de mediación moderada | -0,11 (0,02) | 0,05 (0,03) | -0,24 (-0,04) | -0,03 (0,08) |

Nota: se presentan los coeficientes de regresión no estandarizados. Tamaño de la muestra con *bootstrap* = 5.000. LLCI = *lower limit confidence interval*; ULCI = *upper limit confidence interval*. Los valores entre paréntesis corresponden a la muestra de PDI.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. Efecto moderador de la inteligencia emocional en la relación mediada por el cinismo entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida

| Mediación moderada | | | | |
|---|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Variable | B | SE | t | p |
| Satisfacción laboral → Cinismo moderado por la inteligencia emocional | 0,43 (0,01, ns) | 0,12 (0,08) | 3,73 (0,08) | 0,00 (0,93) |



| Mediación moderada | | | | |
|------------------------------|---------------|-------------|---------------|--------------|
| Variable | B | SE | t | p |
| | Índice | SE (Boot) | BootLLCI | BootULCI |
| Índice de mediación moderada | -0,10 (-0,00) | 0,05 (0,01) | -0,22 (-0,03) | -0,03 (0,02) |

Nota: se presentan los coeficientes de regresión no estandarizados. Tamaño de la muestra con *bootstrap* = 5.000. LLCI = *lower limit confidence interval*; ULCI = *upper limit confidence interval*. Los valores entre paréntesis corresponden a la muestra de PDI.

Fuente: elaboración propia.

Además, con objeto de aportar información adicional, también se calculó el índice de mediación moderada. La muestra de PAS presentó unos índices correctos de mediación moderada (índice = -0,11 en el agotamiento emocional; e índice = -0,10 en el cinismo). Los resultados del *bootstrap* confirman que los efectos no contienen cero (-0,24, -0,03 en el agotamiento emocional; y -0,22, -0,03 en el cinismo). Por su parte, la muestra de PDI no presentó unos índices adecuados de mediación moderada (índice = 0,02 en el agotamiento emocional; e índice = -0,00 en el cinismo). Los resultados del *bootstrap* confirman, además, que los efectos contienen cero, es decir, corroborando así que no presentan unos índices correctos (-0,04, 0,08 en el agotamiento emocional; y -0,03, 0,02 en el cinismo).

En lo que respecta a los análisis realizados sobre el *core of engagement* para la segunda hipótesis, los resultados indicaron que la inteligencia emocional no presenta unos índices significativos de moderación entre la satisfacción con el trabajo y el vigor (B = -0,16, t = -1,45, p > 0,05 para el PAS; y B = -0,05, t = -0,57, p > 0,05 para el PDI); así como tampoco los presenta en la relación entre la satisfacción con el trabajo y la dedicación (B = -0,16, t = -1,27, p > 0,05 para el PAS; y B = -0,14, t = -1,96, p > 0,05 para el PDI).

Tabla 7. Efecto moderador de la inteligencia emocional en la relación mediada por el vigor entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida

| Mediación moderada | | | | |
|---|--------------------------|-------------|---------------|-------------|
| Variable | B | SE | t | p |
| Satisfacción laboral → Vigor moderado por la inteligencia emocional | -0,16, ns (-0,05, ns) | 0,11 (0,08) | -1,45 (-0,57) | 0,15 (0,57) |

Nota: se presentan los coeficientes de regresión no estandarizados. Tamaño de la muestra con *bootstrap* = 5.000. Los valores entre paréntesis corresponden a la muestra de PDI.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8. Efecto moderador de la inteligencia emocional en la relación mediada por la dedicación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida

| Mediación moderada | | | | |
|--|--------------------------|-------------|---------------|----------------|
| Variable | B | SE | t | p |
| Satisfacción laboral → Dedicación moderada por la inteligencia emocional | -0,16, ns (-0,14, ns) | 0,12 (0,07) | -1,27 (-1,96) | 0,21 (0,05) |

Nota: se presentan los coeficientes de regresión no estandarizados. Tamaño de la muestra con *bootstrap*=5.000. Los valores entre paréntesis corresponden a la muestra de PDI.

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos confirman parcialmente la hipótesis 2: la inteligencia emocional modera la relación entre la satisfacción laboral y el *burnout*, atenuando esta únicamente en la muestra de PAS, pero no tiene efecto moderador en el colectivo PDI. Respecto a la relación entre la satisfacción laboral y el *engagement*, la inteligencia emocional no presenta efectos moderadores en ninguna de las dos muestras.

7. Discusión

Los resultados obtenidos en este estudio soportan la primera hipótesis, en la que se planteaba que el bienestar laboral ejercería un rol mediador en la relación entre la satisfacción con el trabajo y la satisfacción con la vida. Esta es precisamente una conclusión importante que se obtiene del estudio por dos motivos: el primero de ellos porque dos poblaciones diferentes (PAS y PDI), a pesar de desarrollar su labor profesional en el mismo contexto, se comportan de la misma manera en lo referente al rol mediador del bienestar en el trabajo en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. El segundo motivo es porque se hace una contribución a la literatura científica sobre una temática escasamente estudiada en esta población hasta el momento. Además de esta relación mediada también se produce una relación directa entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida para la muestra de PAS y, en la muestra de PDI, únicamente se aprecia cuando se contempla el *burnout* entre las variables, no así el *engagement*. Esta relación directa coincide con los resultados obtenidos en un estudio de Lambert *et al.* (2013) y resulta similar a la idea de que una concepción de vida laboral satisfecha puede contagiar dicha satisfacción al contexto de fuera del trabajo (Hakanen y Schaufeli, 2012).

Con respecto a la segunda hipótesis, que postulaba que la inteligencia emocional atenuaría la relación negativa entre la satisfacción laboral y el *burnout* y potenciaría la relación positiva entre la satisfacción laboral y el *engagement*, los resultados permiten obtener interesantes

conclusiones. En primer lugar, tratando las dimensiones de *burnout*, es en este punto donde se aprecian diferencias significativas entre los dos colectivos profesionales de la universidad, puesto que en el PDI la inteligencia emocional no presenta un efecto moderador significativo en dicha relación. Sin embargo, en la muestra de PAS, la inteligencia emocional parece ejercer un papel atenuante de la relación negativa entre la satisfacción laboral y el *burnout*. No se han encontrado estudios similares en muestras parecidas con los que poder comparar los resultados, pero una posible explicación de dicha diferencia podría deberse al tipo de demandas que recibe cada colectivo. El PDI es un grupo profesional que se caracteriza por tener múltiples tareas diferentes, tales como: producción investigadora, actividad docente, desarrollo tecnológico, tareas de gestión... (Galán González *et al.*, 2012); mientras que la labor profesional del PAS está caracterizada por trabajos rutinarios, sencillos y repetitivos (Mintzberg, 2002). Por lo tanto, es posible que el PAS acuda en búsqueda de las habilidades necesarias para evitar sucumbir a la rutina, puesto que dicha monotonía y el control absoluto sobre las demandas terminan provocando un alarmante aumento del estrés laboral (Gil-Monte y Peiró Silla, 1997). Parece que en el PAS la satisfacción laboral pierde importancia para explicar el *burnout* si se poseen altos niveles de inteligencia emocional. Sin embargo, en el PDI no se observa esto, puesto que esta característica personal no altera la importancia de la satisfacción laboral para explicar el *burnout*.

En segundo lugar, tratando las dimensiones del *engagement*, se puede concluir que, para ambas muestras, la inteligencia emocional no presenta un efecto moderador positivo en la relación positiva entre la satisfacción laboral y el *engagement*, por lo que no podría inferirse que la inteligencia emocional potencie dicha relación positiva. A pesar de no haberse encontrado estudios similares, una posible explicación podría ser que aquellas personas que presentan elevados niveles de *engagement* experimentan dosis tan fuertes de concentración y disfrute que las lleva a percibir que el tiempo pasa rápidamente y que incluso tienen dificultades para desconectarse de lo que están haciendo (Lozano-Paz y Reyes-Bossio, 2017) y no sienten la necesidad de activar los mecanismos de inteligencia emocional necesarios que intervengan en esa relación.

Finalmente, resulta necesario destacar que este estudio presenta algunas limitaciones. En primer lugar, la recogida de datos se hizo mediante medidas autorreporte, lo cual puede causar problemas de sesgo. Otra limitación es que no se trata de un estudio longitudinal, por lo que no se pueden establecer relaciones causales entre las variables. En futuras investigaciones sería deseable que se llevasen a cabo estudios longitudinales y transculturales para poder hacer frente a la evolución temporal de las variables, tanto personales, como organizacionales, emocionales y sociales, lo cual facilitaría la identificación de factores de riesgo de vulnerabilidad al estrés y factores protectores del bienestar. Además, podría resultar productivo desarrollar e implementar programas de formación en gestión y optimización de los recursos emocionales en profesionales de universidad, dado que se ha comprobado que el adecuado desarrollo emocional podría tener beneficios en el bienestar laboral y personal en dicho colectivo.

En resumen, con este estudio se ha pretendido aportar información sobre el bienestar de un colectivo aún escasamente explorado en la literatura científica y, tras los diversos análisis realizados, debemos destacar que el bienestar laboral ejerce un papel fundamental tanto para

el PDI como para el PAS en lo que concierne a la relación entre la satisfacción con el trabajo y la satisfacción con la vida. Asimismo, se verifica que la inteligencia emocional puede actuar como elemento para mejorar la calidad de vida de las personas trabajadoras, en este caso, del PAS, incluso en aquellas situaciones en las que la satisfacción laboral no sea la deseada.

Referencias bibliográficas

- Adeyemo, Akinlolu y Ogunyemi, Bola. (2006). Emotional intelligence and self-efficacy as predictors of occupational stress among academic staff in an Nigerian University. *Journal of Organizational Learning and Leadership*, 4, 1-14.
- Augusto Landa, José María; López Zafrá, Esther; Martínez, Rosa y Pulido, Manuel. (2006). Perceived emotional intelligence and life satisfaction among university teachers. *Psicothema*, 18, 152-157.
- Auh, Seigyoung; Menguc, Bulent; Spyropoulou, Stavroula y Wang, Fatima. (2016). Service employee burnout and engagement: the moderating role of power distance orientation. *Journal of the Academy Marketing Science*, 44, 726-745. <https://doi.org/10.1007/s11747-015-0463-4>.
- Avargues Navarro, María Luisa; Borda Más, Mercedes y López Jiménez, Ana María. (2010). El core of burnout y los síntomas de estrés en el personal de la universidad. Prevalencia e influencia de variables de carácter sociodemográfico y laboral [The core of burnout and symptoms of stress in university staff. Prevalence and influence of socio-demographic variables and labor]. *Boletín de Psicología*, 99, 89-101.
- Babakus, Emin; Yavas, Ugur y Ashill, Nicholas. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: a surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85, 480-492. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2009.07.001>.
- Cabañero Martínez, María José; Richart Martínez, Miguel; Cabrera García, Julio; Orts Cortés, María Isabel; Reigs Ferrer, Abilio y Tosal Herrero, Beatriz. (2004). Fiabilidad y validez de la Escala de satisfacción con la vida de Diener en una muestra de mujeres embarazadas y puérperas [Reliability and validity of the Satisfaction with Life Scale Diener's in a sample of pregnant women and new mothers]. *Psicothema*, 16, 448-455.
- Chambel, María José y Peiró Silla, José María. (2011). Patterns of engagement and burnout of human services workers. En António Caetano, Sílvia A. Silva y María José Chambel (Eds.), *New challenges for a healthy workplace in human services* (pp. 105-126). Rainer Hampp Verlag.
- Chan, David W. (2006). Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, 22, 1.042-1.054. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2006.04.005>.
- Chang, Mei-Lin. (2009). An appraisal perspective of teacher burnout: examining the emotional work of teachers. *Educational Psychology Review*, 21, 193-218. <https://doi.org/10.1007/s10648-009-9106-y>.
- Demerouti, Evangelia; Mostert, Karina y Bakker, Arnold. (2010). Burnout and work engagement: a thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 209-222.
- Diener, Ed; Emmons, Robert; Larsen, Randy y Griffin, Sharon. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa4901_13.

- Erdogan, Berrin; Bauer, Talya; Truxillo, Donald y Mansfield, Layla. (2012). Whistle while you work: a review of the life satisfaction literature. *Journal of Management*, 38, 1.038-1.083. <https://doi.org/10.1177/0149206311429379>.
- Extremera Pacheco, Natalio. (2018). Intelligencia emocional en tiempos de crisis: su papel moderador en la relación entre el estrés económico y desajuste psicológico en desempleados. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/16617>.
- Extremera Pacheco, Natalio; Mérida López, Sergio; Sánchez Álvarez, Nicolás; Quintana Orts, Cirenía y Rey, Lourdes. (2019). Un amigo es un tesoro: inteligencia emocional, apoyo social organizacional y *engagement* docente. *Praxis & Saber*, 10(24), 69-92. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.10003>.
- Fernández Berrocal, Pablo; Extremera Pacheco, Natalio y Ramos Díaz, Natalia. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755.
- Folkman, Susan y Moskowitz, Judith Tedlie. (2000). Stress, positive emotion, and coping. *Current Directions in Psychological Science*, 9(4), 115-118. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00073>.
- Gabel-Shemueli, Rachel; Dolan, Simon; Suárez Ceretti, Adriana y Núñez del Prado, Pamela. (2015). Burnout and engagement as mediators in the relationship between work characteristics and turnover intentions across two ibero-american nations. *Stress & Health*, 32, 597-606.
- Galán González, Arturo; González Galán, María Ángeles y Román González, Marcos. (2012). La irrupción del factor comunitario en el perfil del profesorado universitario [The emergence of community factor profile of university teachers]. *Bordón*, 64(3), 133-148.
- Gil Monte, Pedro y Peiró Silla, José María. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo. El síndrome de quemarse* [Psychological exhaustion at work. Burnout Syndrome]. Síntesis Psicología.
- Hakanen, Jari; Bakker, Arnold B. y Schaufeli, Wilmar B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495-513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>.
- Hakanen, Jari y Schaufeli, Wilmar B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of Affective Disorders*, 141, 415-424. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2012.02.043>.
- Hakanen, Jari; Schaufeli, Wilmar B. y Ahola, Kirsii. (2008). The job demands-resources model: a three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22(3), 224-241.
- Hayes, Andrew F. (2013). *An introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: a regression-based approach*. Guilford Press.
- Hayes, Andrew F. y Preacher, Kristopher J. (2013). Conditional process modeling: using structural equation modeling to examine contingent causal processes. En Gregory R. Hancock y Ralph O. Mueller (Eds.), *Structural equation modeling: a second course* (2.ª ed., pp. 219-266). Information Age Publishing.
- Kafetsios, Konstantinos y Zampetakis, Leonidas. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44, 712-722. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.10.004>.
- Kokkinos, Constantinos. (2007). Job stressors, personality, and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77, 229-243.
- Kulikowski, Konrad. (2019). One, two or three dimensions of work engagement? Testing the factorial validity of the Utrecht Work Engagement Scale on a sample of Polish employees. *International Journal Occup Safety and Ergonomics*, 25(2), 241-249. <https://doi.org/10.1080/10803548.2017.1371958>.

- Lambert, Eric; Bitna, Kim; Kelley, Thomas Michael y Hogan, Nancy. (2013). The association of affective and continuance commitment with correlational staff life satisfaction. *The Social Science Journal*, 50, 195-203.
- Lazarus, Richard S. y Folkman, Susan. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Lee, Jayoung; Lim, Nayoung; Yang, Eunjo y Lee, Sang Ming. (2011). Antecedents and consequences of three dimensions of burnout in psychotherapists: a meta-analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42, 252-258. <https://doi.org/10.1037/a0023319>.
- Lewis, Ashley; Huebner, E. Scott; Malone, Patrick y Valois, Robert F. (2011). Life satisfaction and student engagement in adolescents. *Journal of Youth and Adolescence*, 40(3), 249-262. <https://doi.org/10.1007/s10964-010-9517-6>.
- Lizeretti, Nathalie P. y Rodríguez, Ana F. (2011). La inteligencia emocional en salud mental: una revisión [Emotional intelligence in mental health: a review]. *Ansiedad y Estrés*, 17, 233-253.
- Lozano Paz, Carmen Rosa y Reyes Bossio, Mario. (2017). Docentes universitarios: una mirada desde la autoeficacia general y *engagement* laboral. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11, 134-148. <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.11.503>.
- Maslach, Christina y Jackson, Susan. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, Christina; Schaufeli, Wilmar B. y Leiter, Michael P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Matziari, Aspasia; Montgomery, Anthony J.; Georganta, Katerina y Doulougeri, Karolina. (2017). The relationship between organizational practices and values with burnout and engagement. *Current Psychology*, 36, 276-285. <https://doi.org/10.1007/s12144-016-9413-7>.
- Meliá Navarro, Josep L. y Peiró Silla, José María. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S10/12 [Job Satisfaction Questionnaire S10/12]. http://www.uv.es/~meliaj/Research/Cuest_Satisf/S10_12.PDF.
- Mesurado, Belén y Laudadio, Julieta. (2019). Experiencia profesional, capital psicológico y *engagement*. Su relación con el *burnout* en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 12-40. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.327>.
- Mintzberg, Henry. (2002). *La estructuración de las organizaciones*. Ariel.
- Mortiboys, Alan. (2005). *Teaching with emotional intelligence: a step-by-step guide for higher and further education professionals*. Routledge.
- Muller, Dominique; Judd, Charles M. y Yzerbyt, Vincent Y. (2005). When mediation is moderated and moderation is mediated. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89, 852-863. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.89.6.852>.
- Pishghadam, Reza y Sahebjam, Samaneh. (2012). Personality and emotional intelligence in teacher burnout. *The Spanish Journal of Psychology*, 15(1), 227-236. https://doi.org/10.5209/rev_SJOP.2012.v15.n1.37314.
- Podsakoff, Philip M.; MacKenzie, Scott B.; Lee, Jeong-Yeon y Podsakoff, Nathan P. (2003). Common method variance in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88, 879-903.
- Preacher, Kristopher J. y Hayes, Andrew F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40, 879-891. <https://doi.org/10.3758/BRM.40.3.879>.
- Preacher, Kristopher J.; Rucker, Derek D. y Hayes, Andrew F. (2007). Assessing moderated mediation hypotheses: theory, methods, and prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42, 185-227.
- Salanova Soria, Marisa; Schaufeli, Wilmar B.; Llorens Gumbau, Susana; Peiró Silla, Josep L. y Grau, Rosa. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿una nueva perspectiva? [From the «burnout» to «engagement»: a new perspective?]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.

- Salmela-Aro, Katariina; Hietajärvi, Lauri y Lonka, Kirsti. (2019). Work burnout and engagement profiles among teachers. *Frontiers in Psychology*, 10, 2254. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02254>.
- Salovey, Peter y Mayer, John D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, & Personality*, 9, 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>.
- Salovey, Peter; Mayer, John D.; Goldman, Susan L.; Turvey, Carolyn y Palfai, Tibor P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En James W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, Disclosure, & Health* (pp. 125-151). American Psychological Association.
- Schaufeli, Wilmar B. y Bakker, Arnold B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>.
- Schaufeli, Wilmar B.; Bakker, Arnold B. y Salanova Soria, Marisa. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716.
- Schaufeli, Wilmar B. y Enzmann, Dirk. (1998). *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. Taylor & Francis.
- Schaufeli, Wilmar B.; Leiter, Michael P.; Maslach, Christina y Jackson, Susan E. (1996). The Maslach Burnout Inventory-General Survey. En Christina Maslach, Susan E. Jackson y Michael P. Leiter (Eds.), *Maslach Burnout Inventory* (pp. 19-26). Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, Wilmar B.; Salanova Soria, Marisa; González Romá, Vicente y Bakker, Arnold B. (2002). The measurement of burnout and engagement: a confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, Wilmar B. y Taris, Toon W. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: common ground and worlds apart. *Work and Stress*, 19, 256-262.
- Shkoler, Or y Tziner, Aharon. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 157-164. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.05.002>.
- Skaalvik, Einar y Skaalvik, Sidsel. (2013). Teachers' perceptions of the school goal structure: relations with teachers' goal orientations, work engagement and job satisfaction. *International Journal of Educational Research*, 62, 199-209.
- Torrente Barberà, Pedro; Salanova Soria, Marisa; Llorens Gumbau, Susana y Schaufeli, Wilmar B. (2012). Teams make it work: how team work engagement mediates between social resources and performance in team. *Psicothema*, 24, 106-112.
- Upadyaya, Katja; Vartiainen, Matti y Salmela-Aro, Katariina. (2016). From job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health. *Burnout Research*, 3, 101-108. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.10.001>.
- Usán Supervía, Pablo y Salavera Bordás, Carlos. (2019). El rendimiento escolar, la inteligencia emocional y el *engagement* académico en adolescentes. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 17(1), 5-26.
- Xanthopoulou, Despoina; Bakker, Arnold B.; Demerouti, Evangelina y Schaufeli, Wilmar B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235-244.
- Zeidner, Moshe; Matthews, Gerald y Roberts, Richard. (2004). Emotional intelligence in the workplace: a critical review. *Applied Psychology*, 53(3), 371-399. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00176.x>.