

**Resumen:** Este estudio analiza la relación entre los niveles de inteligencia emocional percibida y satisfacción vital, felicidad subjetiva y *engagement* en una muestra de personal asistencial que trabaja con personas con discapacidad intelectual. Para ello se utilizó la escala *Trait Meta-Mood Scale* que evalúa la inteligencia emocional percibida (Salovey et al., 1995), la escala de satisfacción vital (Diener et al., 1985), la escala de felicidad subjetiva (Lyubomirsky y Lepper, 1999) y una escala de *engagement* (Schaufeli et al., 2002). Los resultados mostraron que, en general, los componentes de inteligencia emocional percibida predijeron aspectos relacionados con bienestar personal (mayor satisfacción vital y felicidad subjetiva) y dimensiones positivas del *engagement* (dedicación y absorción). Además, se encontraron relaciones positivas entre satisfacción vital y felicidad subjetiva y las dimensiones de *engagement*.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, Satisfacción vital, Felicidad, *Engagement*

**Abstract:** This study examines the relationship among the levels of perceived emotional intelligence and vital satisfaction, subjective happiness and *engagement* in a sample of human service professionals who work with mentally retarded people. Data were collected by the Trait Meta-Mood Scale for perceived emotional intelligence (Salovey et al., 1995), by the Satisfaction With Life Scale (Diener et al., 1985), by the Subjective Happiness Scale (Lyubomirsky & Lepper, 1999) and by the *Utrecht Work Engagement Scale* (Schaufeli et al., 2002). In general, results showed that components of perceived emotional intelligence predicted better personal well-being (higher vital satisfaction and subjective happiness) and positive dimensions of *engagement* (dedication and absorption). Moreover, significant relationships among vital satisfaction and subjective happiness with different dimensions of *engagement* were found.

**Key words:** Emotional intelligence, Vital satisfaction, Happiness, *Engagement*

**Title:** *Perceived emotional intelligence and its influence on vital satisfaction, subjective happiness and engagement in professionals who work with mentally retarded people*

## Introducción

La difusión, a partir de los años setenta, del concepto multidimensional de calidad de vida laboral ha fomentado el interés por el bienestar y la satisfacción del individuo en

el contexto de trabajo sin obviar las necesidades de eficacia y rendimiento de las organizaciones. Bien al contrario, se trata de reconciliar los objetivos de los individuos con los de la organización (Turcotte, 1986), concibiéndose el aumento de la satisfacción o felicidad de los empleados como un legítimo derecho (Lawler, 1982). Desde esta perspectiva se toman en consideración los

\* Dirigir la correspondencia a: Dr. Natalio Extremera Pacheco. Facultad de Psicología. Dpto de P. Básica. U. de Málaga. Campus de Teatinos, s/n. 29071. Málaga.  
E-mail: nextremera@uma.es

© Copyright 2005: de los Editores de *Ansi* y *E*

efectos de las condiciones de trabajo sobre el bienestar del empleado, asimilando una buena calidad de vida laboral a un espacio de trabajo en el cual los sujetos están seguros, expresan satisfacción, y son capaces de crecer y desarrollarse (Lawler, 1982). Así, Turcotte (1986) define la calidad de vida laboral como una dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del sujeto con el fin de lograr mayor congruencia con su espacio de vida total, e incluye en la medida del constructo el grado de satisfacción frente a la vida en general. De este modo se vinculan el bienestar derivado de una adecuada calidad de vida laboral y la noción de satisfacción, al tiempo que se enfatizan aspectos similares a los que centran el interés de la psicología positiva.

En el ámbito de las profesiones asistenciales los estudios sobre estrés laboral y *burnout* han destacado el papel esencial de la calidad de vida laboral en el bienestar del trabajador y en la calidad del servicio prestado. Así, resulta de interés examinar la relación entre los niveles de inteligencia emocional (IE) y el bienestar personal y laboral de colectivos tales como el de profesionales que trabajan con personas con discapacidad intelectual, pues las características de su actividad y el constante contacto con usuarios y familiares pueden favorecer el deterioro de la satisfacción y afectar negativamente al desempeño de su labor (Gil-Monte y Peiró, 1996; Hatton, Emerson, Rivers, Mason, Swarbrick, Mason, et al., 2001). En este caso, la IE podría favorecer un mejor manejo y reparación de las emociones originadas en el contexto laboral, y la comprensión más adecuada de las situaciones sociales en el marco del trabajo que realizan estos profesionales.

### *Inteligencia emocional*

En los últimos años la psicología ha prestado especial atención al campo del manejo emocional y, en concreto, al estudio de la IE. A raíz de la obra de Goleman (1995) han proliferado variedad de enfoques e instrumentos de evaluación (Mayer, Salovey y Caruso, 2000). Sin embargo, el término fue ya definido en 1990 por Salovey y Mayer (1990), quienes plantean el primer modelo teórico sobre IE. Esta aproximación ha obtenido un sólido apoyo empírico y constituye la fundamentación teórica más elaborada (Mayer, Caruso y Salovey, 1999; Mayer, Salovey, Caruso, y Sitarenios, 2002), entendiendo la IE como una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de otras personas (Mayer y Salovey, 1997).

El marco teórico de Mayer y Salovey ha permitido una aproximación al estudio de las diferencias individuales en la comprensión y el manejo emocional (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995; Salovey, Stroud, Woolery y Epel, 2002). Las últimas investigaciones se centran en establecer la capacidad predictiva y la influencia de la IE en diversas áreas vitales. Sin embargo, salvo excepciones (Palmer, Donaldson, y Stough, 2002; Schutte, Malouff, Simunek, Hollander, y McKenley, 2002), la mayoría de los trabajos empíricos han examinado la relación entre ausencia de IE y desajuste emocional o físico (Fernández-Berrocal, Ramos y Extremera, 2001; Martínez-Pons, 1997; Salovey et al., 2002). No obstante, las habilidades de IE también influirán en el desarrollo y mantenimiento de estados de ánimo positivos tanto en el ámbito personal como relacionados con la experiencia laboral (Salovey, Mayer y Caruso, 2002).

Actualmente existen dos formas básicas de evaluar la IE de las personas: las medidas clásicas de auto-informe y las medidas de habilidad. Esta última forma de evalua-

ción consiste en tareas emocionales que evalúan cómo la persona resuelve determinados problemas emocionales comparando sus respuestas con criterios de puntuación predeterminados y objetivos (i.e., MSCEIT y MEIS; Mayer, Salovey, Caruso, y Sitarenios, 2003). No obstante, las medidas de habilidad requieren aún de una adecuada adaptación y baremación a población española. Por ello, una de las herramientas más utilizadas hasta la fecha para evaluar los niveles percibidos de IE han sido las medidas de auto-informe tales como la *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS; Salovey et al., 1995). Esta escala proporciona un índice de IE percibida mediante tres factores: atención, claridad y reparación de las propias emociones. Los hallazgos obtenidos con la TMMS constatan que sus subescalas tienen efectos diferenciales en la salud de las personas. Así, con respecto a la atención emocional, cuando el proceso de identificar y poner atención en nuestras emociones se torna excesivo, se podría producir un incremento en los pensamientos rumiativos o, incluso, de malestar emocional (Salovey, Bedell, Detweiler y Mayer, 1999). De hecho, las personas con altos niveles en atención a sus emociones indican un mayor número de síntomas físicos, depresivos y ansiosos, mayor tendencia a suprimir sus pensamientos, así como una disminución en su funcionamiento físico y social (Extremera y Fernández-Berrocal, 2002; Fernández-Berrocal, Ramos, 1999; Goldman, Kraemer y Salovey, 1996; Salovey et al., 1995; Salovey et al., 2002).

Por otro lado, niveles elevados de claridad y reparación de nuestras emociones ayudan a reducir el malestar subjetivo y las emociones negativas así como a mantener los estados de ánimo positivos. Las personas con una alta capacidad para clarificar y regular sus propias emociones presentan menor sintomatología ansiosa y depresiva, más sa-

tisfacción vital, menor cantidad de pensamientos rumiativos y una mejor salud física auto-informada (Extremera y Fernández-Berrocal, 2002; Fernández-Berrocal, Ramos y Extremera, 2001; Goldman et al., 1996; Martínez-Pons, 1997; Palmer et al., 2002). Asimismo se ha constatado su papel como factor protector del *burnout* docente (Extremera, Fernández-Berrocal y Durán, 2003).

### *Engagement*

Otro constructo de creciente popularidad y vinculado al ámbito de la salud laboral y el bienestar es el *engagement*. Este concepto representa un nuevo enfoque, propuesto por Maslach y Leiter (1997) y desarrollado por el equipo de Schaufeli (Schaufeli, Martínez, Pinto, Salanova, y Bakker, 2002), que converge con la tendencia actual orientada al estudio de la psicología positiva. Su aplicación al ámbito laboral implicaría examinar las experiencias positivas de los trabajadores y las condiciones favorecedoras de bienestar en la empresa, en vez de estudiar, de forma predominante e incluso a veces exclusiva, los factores de vulnerabilidad y de desajuste laboral. Si bien el concepto de *engagement* se define inicialmente como un estado positivo perfilado en contraposición al *burnout* y se caracteriza por elevados niveles de energía, implicación y eficacia (Maslach y Leiter, 1997), desde una aproximación europea se enfatiza su carácter de constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo e integrado por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, y Grau, 2000; Schaufeli et al., 2002). Así, el componente de vigor hace referencia a altos niveles de energía, junto con un fuerte deseo de esfuerzo y persistencia en las tareas que se realizan. La dedicación implica elevados niveles de significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto en el

trabajo. Finalmente, el factor de absorción se refiere a altos niveles de concentración y de felicidad durante el desempeño de la actividad laboral. Además, estos autores consideran que el *engagement* constituye un estado cognitivo-afectivo persistente en el tiempo y no focalizado a una conducta u objeto específico (Schaufeli et al., 2002). Aunque se trata de una línea de estudio reciente, la investigación apunta una relación negativa con *burnout* y señala antecedentes y consecuencias diferenciales para ambos constructos. Así, el origen del *burnout* se emplaza en unas elevadas demandas laborales y puede provocar deterioro en la salud del trabajador (Lee y Ashforth, 1996), mientras el *engagement* se relaciona con la disponibilidad de recursos laborales y favorece un mayor compromiso organizacional (Salanova et al., 2000). Además, este constructo añade valor potencial en la predicción de indicadores de bienestar subjetivo en la empresa (compromiso organizacional, satisfacción laboral y entusiasmo laboral) cuando se controla el *burnout* del trabajador (Salanova et al., 2000). En definitiva, los estudios han mostrado vínculos positivos entre indicadores de bienestar laboral y *engagement*, si bien aún no han sido explorados los lazos entre las dimensiones de *engagement* e indicadores de bienestar personal.

En definitiva, el análisis de las posibles conexiones y patrones de influencia de la inteligencia emocional sobre el bienestar personal y laboral puede resultar de especial relevancia. Partiendo de estas consideraciones el presente trabajo pretende examinar, en primer lugar, el patrón de relaciones entre los factores de IE percibida y las variables de bienestar personal y de *engagement*, hipotetizando que las dimensiones claridad y reparación favorecerán y mantendrán niveles elevados en estas variables mientras la dimensión de atención actuará en sentido opuesto. En segundo lugar, se analizará el

patrón de relaciones entre variables de bienestar personal (satisfacción vital y felicidad subjetiva) y las dimensiones de *engagement*, considerando que el bienestar personal se relacionará positivamente con las tres subescalas (vigor, dedicación y absorción). Igualmente se investigará la capacidad predictiva de la IE percibida sobre el bienestar personal y el *engagement*.

## Método

### Sujetos

La muestra final se compone de 112 sujetos que trabajan en contacto con personas con discapacidad intelectual (42 hombres, 69 mujeres y 1 sin informar), y cuya edad oscila desde los 19 a los 63 años ( $M= 33$  años). Estos profesionales ejercen su actividad laboral en Málaga y provincia y llevan trabajando en la asociación una media de 6.1 años. En cuanto a su formación, el 30% de los encuestados posee una diplomatura (principalmente trabajo social y educación especial), seguido de aquellos con una licenciatura (en su mayoría psicología) con un 25.5%, un 10% de profesionales tiene estudios primarios y el resto se incluye en la categoría "otros estudios". Con respecto al tipo de contrato más frecuente en las asociaciones, el 69.2% de los contratos es indefinido, el 29.9% temporal y el 0.9% de profesiones libres. Finalmente, en cuanto a la distribución de las tareas realizadas, encontramos que el 44.9% de los profesionales lleva a cabo de modo exclusivo actividades de atención a usuarios y familiares, un 43.9% realizan tanto tareas de gestión como de atención a usuarios y familiares. Por último, el 10.3% de los profesionales desempeña únicamente actividades de gestión.

### Instrumentos

A continuación se detallan las características, subescalas y propiedades psicométricas más relevantes de los instrumentos de evaluación empleados:

*Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24;* Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004; adaptación del cuestionario elaborado por Salovey et al., 1995). Se trata de una medida de inteligencia emocional percibida compuesta por 24 ítems en la que los sujetos evalúan su grado de acuerdo sobre una escala de tipo Likert de 5 puntos (1= *Muy de acuerdo*; 5= *Muy en desacuerdo*). La escala está compuesta por tres subfactores: atención a los propios sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones. La atención a las emociones implica el grado en el que las personas creen prestar atención a sus sentimientos; claridad emocional se refiere a cómo creen percibir sus emociones las personas; y reparación emocional hace referencia a la creencia del sujeto en su capacidad para interrumpir estados emocionales negativos y prolongar los positivos. El coeficiente de fiabilidad en este estudio fue de  $\alpha = 0.88$  para atención,  $\alpha = 0.87$  para claridad y  $\alpha = 0.79$  para la subescala de reparación.

*La escala de satisfacción con la vida (SWLS;* Diener, Emmons, Larsen y Griffin, 1985; adaptación española de Atienza, Pons, Balaguer y García-Merita, 2000) es un cuestionario de 5 ítems compuesta por una escala de tipo Likert de 7 puntos (1= *Completamente en desacuerdo*; 7= *Completamente de acuerdo*). Este instrumento es una medida global acerca del grado percibido de satisfacción en la vida y está formado por ítems como los siguientes: “Estoy satisfecho con mi vida”; “Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes en la vida”. Diener et al. (1985) informaron de una elevada validez convergente y divergente y una alta consis-

tencia interna ( $\alpha = 0.87$ ). La validación al castellano de la escala presenta propiedades psicométricas similares a la versión anglosajona (Atienza et al., 2000). El valor de fiabilidad en este estudio fue satisfactorio ( $\alpha = 0.85$ ).

*La escala de felicidad subjetiva (SHS;* Lyubomirsky y Lepper, 1999) ha sido traducida al castellano por el primer autor de este trabajo y la *back-translation* fue llevada a cabo por una persona bilingüe. El instrumento consiste en una escala de tipo Likert de 4 ítems con 7 alternativas de respuesta (1= *Nada en absoluto*; 7= *En gran medida*). Esta escala mide la felicidad subjetiva global mediante enunciados en los que la persona se evalúa a sí mismo o bien se compara con quienes le rodean a través de ítems como los siguientes: “Comparado con la mayoría de la gente que te rodea, ¿en qué medida te consideras una persona feliz?”; “Algunas personas suelen ser muy poco felices. Aunque ellas no están deprimidas, no parecen ser tan felices como quisieran. ¿En qué medida te consideras una persona así?”. La escala presenta aceptables propiedades psicométricas ( $\alpha = 0.81$ ), una estructura unitaria adecuada, una estabilidad temporal confirmada a través de 14 muestras diferentes y ha mostrado correlaciones moderadas con constructos teórica y empíricamente relacionados como autoestima, depresión, satisfacción o neuroticismo (Lyubomirsky y Lepper, 1999; Schwartz, Ward, Monterosso, Lyubomirsky, White, y Lehman, 2002). La fiabilidad en este estudio fue de  $\alpha = 0.72$ .

*La escala de engagement (Utrecht Work Engagement Scale (UWES);* Schaufeli et al., 2002; adaptación española de Salanova et al., 2000) está compuesta por 15 ítems que reflejan sus tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Estos ítems son evaluados a través de una escala de respuesta tipo Likert con 6 puntos (1= *ninguna vez*;

6= *todos los días*). La subescala de vigor comprende 5 ítems ("En mi trabajo me siento lleno de energía") ( $\alpha = 0.77$ ). La subescala de dedicación también consta de 5 ítems ("Mi trabajo me inspira") ( $\alpha = 0.89$ ). Finalmente, la subescala de absorción está compuesta por otros 5 ítems ("El tiempo vuela cuando estoy trabajando") ( $\alpha = 0.73$ ). Las tres subescalas se han relacionado en la dirección esperada con las dimensiones de *burnout* y variables de bienestar tales como compromiso organizacional, satisfacción laboral y entusiasmo laboral (Salanova et al., 2000). Los índices de fiabilidad en este estudio fueron:  $\alpha = 0.82$  (vigor),  $\alpha = 0.85$  (dedicación) y  $\alpha = 0.81$  (absorción).

### Procedimiento

El estudio se integra en el marco de una investigación realizada en colaboración con la Agrupación Malagueña de Asociaciones de Personas con Retraso Mental y Parálisis Cerebral (AMADPSI). El cuestionario fue remitido a los gerentes de las entidades para su distribución entre los trabajadores. Junto al mismo se adjuntaban una carta de presentación informando de los objetivos generales del estudio, y las instrucciones para su cumplimentación y devolución vía postal. También se destacaba la participación voluntaria y confidencialidad de los datos. De

los 472 cuestionarios remitidos fueron devueltos 114, si bien dos fueron eliminados, obteniéndose una tasa de respuesta del 24.15%.

### Resultados

En la tabla 1 se presenta la matriz de intercorrelaciones junto con los estadísticos descriptivos (media y desviaciones típicas). Con respecto al patrón de relaciones entre IE percibida y las variables de bienestar personal y *engagement*, los análisis de correlación evidencian relaciones significativas entre diversas dimensiones de IE y las variables de satisfacción vital, felicidad y *engagement*. En concreto, claridad emocional correlacionó positivamente con satisfacción ante la vida ( $r = 0.32$ ,  $P = .001$ ), felicidad subjetiva ( $r = 0.34$ ,  $P = .001$ ) y la dimensión de dedicación en el trabajo ( $r = 0.25$ ,  $P = .001$ ). Por su parte, se encontraron correlaciones significativas y positivas entre la dimensión de reparación y todas las demás variables evaluadas, siendo la mayor correlación la establecida entre reparación y felicidad subjetiva ( $r = 0.39$ ,  $P = .001$ ), seguida por la correlación entre reparación y absorción ( $r = 0.36$ ,  $P = .001$ ). La dimensión de atención emocional no mostró correlaciones estadísticamente significativas con ninguna de las dimensiones evaluadas.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos y correlaciones entre las variables.

	M	S.D.	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Atención	3,46	.66	--							
2. Claridad	3,75	.59	.12	--						
3. Reparación	3,66	.58	.11	.46**	--					
4. Satisfacción vital	4,75	1.14	-.14	.32**	.25**	--				
5. Felicidad Subjetiva	5,14	1.05	-.18	.34**	.39**	.57**	--			
6. Vigor	4,99	.91	-.08	.15	.20*	.25**	.31**	--		
7. Dedicación	5,07	1.06	-.06	.25**	.30**	.18	.27**	.71**	--	
8. Absorción	4,58	1.13	-.14	.13	.36**	.18	.23*	.54**	.69**	--

\*\* $p < .01$  \*  $p < .05$

Con relación a nuestra segunda hipótesis que planteaba el patrón de relación entre las variables de bienestar personal y el *engagement*, los resultados reflejados en la tabla 1 apoyaron las relaciones positivas y estadísticamente significativas entre estos indicadores (felicidad subjetiva y satisfacción vital) y las dimensiones de *engagement*. Más concretamente, la felicidad subjetiva correlacionó positivamente con las tres dimensiones de *engagement*, alcanzado el índice más elevado con vigor ( $r= 0.31$ ,  $P=.001$ ). Por su parte, la variable satisfacción vital correlacionó asimismo de forma positiva y significativa con vigor ( $r= 0.25$ ,  $P=.007$ ) y, aunque no llegó a mostrar relaciones significativas, con dedicación y absorción los resultados se aproximaron a los

niveles de significación estadística ( $r= 0.18$ ,  $P=.06$  para dedicación;  $r= 0.18$ ,  $P=.051$  para absorción). En este caso, quizás el tamaño de la muestra ha influido en esa ausencia de significatividad.

En cuanto a la capacidad predictiva de la IE percibida, mediante el análisis de regresión múltiple *stepwise* examinamos la varianza explicada por cada una de las dimensiones de IE sobre las diversas variables criterio de bienestar y *engagement*. Debido a los efectos diferenciales del sexo y la edad sobre las dimensiones de *engagement* y bienestar (Atienza et al., 2000; Martínez y Salanova, 2003), ambas variables fueron introducidas en un primer paso del análisis como covariables.

Tabla 2. Regresión *stepwise* sobre las diferentes variables criterios.

	% R <sup>2</sup>	F	P	β	P
VD: Satisfacción vital	10.7%	12.62	.001		
1. Claridad				.328	.001
VD: Felicidad subjetiva	25.3%	11.64	.001		
1. Reparación				.294	.003
2. Atención				-.245	.005
3. Claridad				.265	.007
VD: Dedicación	16.6%	6.76	.001		
1. Sexo				.272	.005
2. Reparación				.307	.001
3. Atención				-.193	.046
VD: Absorción	18%	11.17	.001		
1. Reparación				.393	.001
2. Atención				-.217	.018

En la tabla 2 es posible apreciar que estos análisis corroboraron los resultados de la matriz de intercorrelación anterior. Res-

pecto a la satisfacción vital como variable dependiente, se obtuvieron resultados significativos ( $F=12.62$ ,  $P=.001$ ) explicando la

dimensión de claridad emocional un 10.7% de la varianza ( $\beta=.328$ ,  $P=.001$ ). Por su parte, al introducir en el modelo de regresión la variable felicidad subjetiva como variable dependiente la ecuación resultante mostró nuevamente resultados significativos ( $F=11.64$ ,  $P=.001$ ) para las tres dimensiones de inteligencia emocional percibida: reparación ( $\beta=.294$ ,  $P=.003$ ), atención ( $\beta=.245$ ,  $P=.005$ ) y claridad ( $\beta=.265$ ,  $P=.007$ ), las cuales explicaron un 25.3% de la varianza orientándose estos resultados en la dirección hipotetizada. Así, las personas con alta claridad y reparación y moderados niveles de atención presentaban unos mayores índices de felicidad subjetiva.

Con respecto al *engagement*, se obtuvieron resultados significativos para dos de las tres dimensiones. En concreto, cuando se introdujo dedicación como variable dependiente en la ecuación de regresión los resultados fueron estadísticamente significativos ( $F=6.76$ ,  $P=.001$ ), contribuyendo a esta significatividad la covariable sexo ( $\beta=.27$ ,  $P=.005$ ), y las dimensiones reparación ( $\beta=.30$ ,  $P=.001$ ) y atención emocional ( $\beta=-.19$ ,  $P=.046$ ). La varianza explicada en este caso alcanzó un 16.6%. Cuando se introdujo en el modelo la dimensión absorción como variable dependiente los resultados fueron igualmente significativos ( $F=11.17$ ,  $P=.001$ ), siendo reparación de las emociones ( $\beta=.39$ ,  $P=.001$ ) y atención emocional ( $\beta=-.21$ ,  $P=.018$ ) las dimensiones que explicaron un 18% de la varianza en absorción. En cambio, no se encontraron resultados significativos en la ecuación obtenida para la dimensión de vigor cuando se introdujeron en el modelo las covariables (edad y sexo) y las tres dimensiones de IE.

## Discusión

Los resultados del presente estudio apuntan la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre componentes de la IE percibida y diversos aspectos de bienestar personal y laboral. No obstante, resulta necesario tener en cuenta que, si bien suele ser habitual en estudios a través de encuesta postal la obtención de tasas de respuesta no muy elevadas, hemos de considerar que el porcentaje alcanzado supone una limitación en cuanto a la representatividad de la muestra, lo cual dificulta la generalización y validez de las conclusiones. A ello se añade el hecho de que la estrategia empleada para seleccionar los servicios participantes no fue aleatoria, sino que todos ellos eran miembros de una misma agrupación, lo cual puede sesgar las conclusiones extraídas.

Los análisis correlacionales realizados muestran que claridad hacia los sentimientos y, especialmente, reparación emocional mantienen relaciones positivas con satisfacción vital, felicidad subjetiva y *engagement*. Asimismo, los análisis de regresión confirman el valor predictivo de estas habilidades emocionales sobre dimensiones de bienestar personal y el *engagement*. De modo más específico, la predicción de la IE sobre satisfacción vital corrobora otros resultados encontrados en población anglosajona, los cuales mostraban que una adecuada capacidad para discriminar las emociones explicaba parte de la varianza en satisfacción vital, incluso cuando se controlaba el estado anímico del individuo (Palmer et al., 2002). Igualmente, los vínculos obtenidos entre IE y felicidad subjetiva extienden los hallazgos presentados en otros estudios recientes que encuentran, en población universitaria, una relación positiva entre felicidad subjetiva y altos niveles de IE (Saklofske, Austin y Minski, 2003). En cuanto a los análisis de regresión que toman al *en-*



*gagement* como variable dependiente encontramos apoyo parcial a nuestras hipótesis. De este modo, aunque ninguno de los factores de IE predijo el nivel de vigor, en cambio, tanto dedicación como absorción fueron predichas por estas variables.

Por contra, como viene siendo habitual en la literatura, la variable atención no correlacionó positivamente con ninguna variable de bienestar personal o laboral, si bien en los análisis de regresión contribuía en sentido negativo a la predicción de estas variables. De hecho, altos niveles de atención emocional predijeron menores puntuaciones en absorción, dedicación y felicidad subjetiva. Este dato constata otros hallazgos que muestran que una elevada atención podría ser un indicador de desajuste emocional y, por tanto, predictor de consecuencias emocionales negativas más que de aspectos de bienestar (Extremera y Fernández-Berrocal, 2002; Salovey et al., 1999).

Por último, resulta conveniente destacar el apoyo obtenido por la segunda hipótesis del estudio, la cual defendía la existencia de una relación positiva entre el *engagement* y las variables satisfacción vital y felicidad subjetiva. Así, siguiendo las sugerencias de Salanova et al. (2000), quienes proponen que el incipiente estudio del *engagement* ha de ocuparse de analizar sus relaciones con otras variables personales y

laborales de forma similar a como se ha venido profundizando en la investigación sobre el síndrome de *burnout*, los hallazgos de este estudio apuntan la vinculación positiva entre el *engagement* y el bienestar personal, estando a su vez esta variable explicada, en parte, por las habilidades del trabajador para atender, comprender y regular sus emociones.

La relevancia práctica de estos resultados subraya la importancia de la IE, y en especial de algunas de sus dimensiones, en la percepción de la actividad que llevan a cabo estos profesionales y en su grado de bienestar personal y laboral. De este modo, se señala la posibilidad de mejorar la calidad de vida laboral a través del fomento de sus habilidades emocionales. Puesto que la comprensión y el manejo emocional se relacionan con el bienestar personal y laboral, y con un mayor sentido de compromiso y dedicación hacia su labor, sería de especial relevancia planificar en el contexto de la organización programas de formación en habilidades socio-emocionales, especialmente en profesionales que trabajan con este colectivo. Dicha formación podría favorecer el desarrollo de habilidades prácticas y de manejo del estrés, un mayor bienestar percibido y la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

## Referencias bibliográficas

- Atienza, F., Pons, D., Balaguer, I., y García-Merita, M. (2000). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción con la vida en adolescentes. *Psicothema*, 12, 314-319.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., y Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., y Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y *burnout* en profesores. *Encuentros en Psicología Social*, 1, 260-265.
- Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2002). Relation of perceived emotional intelligence and health-related quality of life in middle-aged women. *Psychological Reports*, 91, 47-59.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755.

- Fernández-Berrocal, P., Ramos, N., y Extremera, N. (2001). Inteligencia emocional, supresión crónica de pensamientos y ajuste psicológico. *Boletín de Psicología*, 70, 79-95.
- Fernández-Berrocal, P. y Ramos, N. (1999). Investigaciones empíricas en el ámbito de la Inteligencia Emocional. *Ansiedad y Estrés*, 5, 247-260.
- 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.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1996). Un estudio sobre antecedentes significativos del "síndrome de quemarse por el trabajo" (*burnout*) en trabajadores de centros ocupacionales para discapacitados psíquicos. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 12 (1), 67-80.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Lawler, E.E. (1982). Strategies for improving the Quality of Work Life. *American Psychologist*, 37(5), 486-493.
- Hatton, C., Emerson, E., Rivers, M., Mason, H., Swarbrick, R., Mason, L., Kiernan, C., Reeves, D. y Alborz, A. (2001). Factors associated with intended staff turnover and job search behaviour in services for people with intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 45 (3), 258-270.
- Lee, R.T., y Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Lyubomirsky, S., y Lepper, H. (1999). A measure of subjective happiness: Preliminary reliability and construct validation. *Social Indicators Research*, 46, 137-155.
- Martínez, I. M., y Salanova, M. (2003). Niveles de *burnout* y *engagement* en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de Educación*, 330, 361-384.
- 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 Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Mayer, J. D., Caruso, D., y Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- 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* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey P., Caruso, D., y Sitarenios, G. (2002). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1, 232-242.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D., y Sitarenios, G. (2003). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT v. 2.0. *Emotion*, 3, 97-105.
- Mayer, J. D., Salovey P., y Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. En R.J. Sternberg (Ed.), *Handbook of Intelligence* (2nd ed) (pp. 396-420). New York: Cambridge.
- Palmer, B., Donaldson, C., y Stough, C. (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 33, 1091-1100.
- Saklofske, D., Austin, E., y Minski, P. (2003). Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure. *Personality and Individual Differences*, 34, 707-721.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Salovey, P., Bedell, B., Detweiler, J. B., y Mayer, J. D. (1999). Coping intelligently: Emotional intelligence and the coping process. En C. R. Snyder (Eds.), *Coping: The psychology of what works*. (pp.141-164). New York: Oxford University Press.
- Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., y Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, Disclosure, & Health* (pp.125-151). Washington: American Psychological Association.
- Salovey, P., Mayer, J. D., y Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional intelligence. En C.R. Snyder y S.J. Lopez (Eds.), *The handbook of positive psychology* (pp. 159-171). New York: Oxford University Press.
- 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.B., Salanova, M., González-Romá, V., y Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

- Schutte, N. S., Malouff, J., Simunek, M., Hollander, S., y McKenley, J. (2002). Characteristic emotional intelligence and emotional well-being. *Cognition and Emotion*, 16, 769-785.
- Schwartz, B., Ward, A. H., Monterosso, J., Lyubomirsky, S., White, K., y Lehman, D. (2002). Maximizing versus satisficing: Happiness is a matter of choice. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 1178-1197.
- Turcotte, P.R. (1986). *Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad*. México D.F.: Editorial Trillas.