



Universidad
Francisco de Vitoria
UFV Madrid

Universidad Francisco de Vitoria

Grado en Psicología

TRABAJO DE FIN DE GRADO

El papel de la inteligencia emocional, la autoeficacia y el estilo de liderazgo recibido sobre la satisfacción laboral

Trabajo Fin Grado

presentado por: **Ana Dietta Martín**

Director/a: **Octavio Luque Reca**

Curso 2017-2018

Índice

Resumen.....	4
Abstract.....	5
1. Introducción.....	6
2. Marco teórico.....	7
2.1 Autoeficacia.....	7
2.2 Inteligencia emocional.....	10
2.3 Liderazgo auténtico.....	13
2.4 Satisfacción laboral.....	17
2.5 Relaciones entre variables.....	19
2.5.1 Autoeficacia e inteligencia emocional.....	19
2.5.2 Autoeficacia y liderazgo auténtico.....	20
2.5.3 Inteligencia emocional y liderazgo auténtico.....	21
2.5.4 Satisfacción laboral e inteligencia emocional.....	22
2.5.5 Satisfacción laboral y liderazgo auténtico.....	22
2.5.6 Satisfacción laboral y autoeficacia.....	23
2.5.7 Satisfacción laboral, inteligencia emocional, liderazgo auténtico y autoeficacia.....	23
3. Objetivo e hipótesis.....	25
4. Método.....	26
4.1 Participantes.....	26
4.2 Procedimiento.....	26
4.3 Instrumentos.....	27
5. Resultados.....	27
5.1 Estadísticos descriptivos.....	29

5.2 Análisis de fiabilidad.....	28
5.3 Comparación de grupos: prueba t de Student.....	29
5.4 Análisis de Correlaciones entre las diferentes variables evaluadas.....	30
5.5 Análisis de Regresión Lineal.....	31
6. Discusión.....	32
7. Limitaciones y futuras líneas de investigación.....	35
8. Conclusiones.....	37
9. Referencias bibliográficas.....	39
10. Anexo.....	50

Resumen

Este trabajo nace del interés de profundizar en variables fundamentales para el Comportamiento Organizacional Positivo y la Psicología Positiva. Este enfoque pretende promover las actitudes positivas de los trabajadores, sus recursos y potencial. De esta forma se logra conseguir un buen desempeño del puesto, pero también una satisfacción y bienestar por parte del trabajador, lo cual repercute positivamente y de forma global en la organización. Por estos motivos, se procede a analizar las relaciones existentes entre constructos como la satisfacción laboral de los trabajadores, la inteligencia emocional, la autoeficacia y el estilo de liderazgo recibido por parte del superior. La muestra, consta de 100 empleados del sector comercio, el 50% de ellos dependientes y los 50% restantes responsables de tienda. Para medir los constructos mencionados y cumplir con los objetivos propuestos, se utilizan cuatro instrumentos: *Authentic Leadership Questionnaire* (Walumbwa, Avolio, Gardner, Wernsing, & Peterson, 2008), *General Self-Efficacy Scale* (Baessler & Schwarzer, 1996), *Cuestionario de Satisfacción S10/12* (Meliá & Peiró, 1988) y *Wong & Law Emotional Intelligence Scale* (Wong & Law, 2002). Los resultados de los análisis de correlación, confirman relaciones entre autoeficacia e inteligencia emocional, satisfacción laboral y liderazgo auténtico y, por último, entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. Por otro lado, el análisis de regresión lineal muestra que tanto la inteligencia emocional como el liderazgo auténtico, explican la satisfacción laboral de los trabajadores. Por tanto, los hallazgos del presente trabajo muestran que la satisfacción de los empleados depende tanto de su capacidad para identificar y regular las emocionales, como del estilo de liderazgo recibido. También se discuten las limitaciones de este trabajo y posibles líneas futuras de investigación.

PALABRAS CLAVE: Comportamiento Organizacional Positivo, satisfacción laboral, inteligencia emocional, autoeficacia, liderazgo auténtico y comercio.

Abstract

The present study is based on the interest of deepening in relevant variables from Positive Organizational Behavior and Positive Psychology. This approach pretends to boost positive attitudes of the employees, their resources and their potential. This way permits to good job performance, but also satisfaction and well-being, which directly affects to the organization. For these reasons, the relationships between emotional intelligence, authentic leadership, self-efficacy and job satisfaction had been examined. The sample is composed of 100 people from commercial sector, of which 50% are clerks, and the other 50% are store managers. Four measurement instruments have been used to assess the constructs: *Authentic Leadership Questionnaire* (Walumbwa, Avolio, Gardner, Wernsing, & Peterson, 2008), *General Self-Efficacy Scale* (Baessler & Schwarzer, 1996), *Cuestionario de Satisfacción S10/12* (Meliá & Peiró, 1989), *Wong & Law Emotional Intelligence Scale* (Wong & Law, 2002). The results of the study from the analyses of correlations, confirms that relations between self-efficacy and emotional intelligence, job satisfaction and emotional intelligent, and finally authentic leadership and job satisfaction. On the other hand, the regression analysis, shows that emotional intelligence and authentic leaderships explains the job satisfaction of the employees. Thus, findings of the present study show that employee's job satisfaction depends partly on their ability to identify and regulate emotions and partly on the style of leadership received. The limitations of the study and the possible future lines of research are also discussed.

KEY WORDS: Positive Organizational Behavior, job satisfaction, emotional intelligence, self-efficacy, authentic leadership and commerce.

1. Introducción

El interés de esta investigación se centra en analizar el papel que cumplen variables psicológicas individuales del trabajador, como las emociones y gestión de las mismas y la conciencia sobre la propia competencia general, así como el estilo de liderazgo ejercido por el superior, sobre la satisfacción laboral experimentada.

El movimiento de la Psicología Positiva ha surgido como una reacción a la preocupación que ha tenido la Psicología hacia los aspectos negativos y patológicos del funcionamiento y el comportamiento humano. Emerge entonces por la falta de atención que se estaba prestando a las fortalezas y aspectos positivos del ser humano.

La presente investigación puede encuadrarse en el campo de estudio de la Psicología Organizacional Positiva, la cual se ha definido como el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva (Salanova, 2008).

En línea con las ideas del Comportamiento Organizacional Positivo, aquel que se encarga del “estudio y aplicación de manera positiva de las fortalezas de los recursos humanos y las capacidades psicológicas susceptibles de ser medidas, desarrolladas y efectivamente manejadas para la mejora del rendimiento en el lugar de trabajo” (Luthans, 2002, p.59), existe una creciente cantidad de investigaciones centradas en aportar una nueva mirada al mundo del trabajo mediante el estudio de aquellos atributos positivos tanto de los profesionales, como de las organizaciones. Puesto que hoy en día muchas organizaciones consideran a sus empleados como un activo de gran valor, son los que aportan ventajas competitivas y les hacen diferenciarse, por lo que deben entonces, interesarse por su bienestar y salud psicológica (Gil-Monte & Peiró, 1999).

Por estos motivos, este enfoque pretende promover las actitudes positivas de los trabajadores, sus recursos y potencial, desde esta perspectiva se podrá conseguir un buen

desempeño del puesto, pero también una satisfacción y bienestar por parte del trabajador, lo cual repercute positivamente y de forma global en la organización (Luthans & Youssef, 2007).

Asimismo, desde esta aproximación se establecieron una serie de criterios para diferenciar los constructos que forman parte del Comportamiento Organizacional Positivo. Estos criterios serían los siguientes: 1) deben estar basados en la teoría e investigación; 2) ser medidos con instrumentos válidos; 3) tener un impacto positivo sobre la satisfacción y el rendimiento laboral; y 4) ser estados susceptibles de cambio y desarrollo (Luthans, 2002).

La presente investigación se centra en analizar desde el enfoque de la Psicología Organizacional Positiva, las variables de inteligencia emocional, autoeficacia y el liderazgo auténtico de sus superiores, y el hipotético papel que pueden desempeñar sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del sector comercial.

2. Marco teórico

2.1 Autoeficacia

El concepto de autoeficacia constituye un componente principal o esencial de la Psicología Positiva. El concepto de autoeficacia hace referencia a las expectativas y creencias sobre las propias habilidades para llevar a cabo acciones. Este constructo forma parte de la Teoría de Autoeficacia Percibida desarrollada por Bandura (1977) encuadrada en la Teoría del Aprendizaje Social (Bandura, 1974).

Bandura define entonces la autoeficacia como las “creencias en las capacidades de una persona para organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para producir logros determinados” (Bandura, 1997, p. 3). En cambio, otros autores como Schwarzer (1999) definen la autoeficacia como una característica global de la personalidad, como una creencia o confianza, sobre la habilidad general para el éxito o el afrontamiento de las situaciones.

La autoeficacia al ser una creencia previa sobre el desempeño de una acción o la consecución de un logro o un fracaso, supone también, una percepción subjetiva sobre las propias competencias y habilidades para alcanzar los objetivos, por lo que influye directamente sobre la realización de una determinada acción. Es decir, esas creencias de eficacia predicen de forma más directa y adecuada la conducta, que el conocimiento o las experiencias pasadas (Bandura, 1987). También, que como se ha dicho, la autoeficacia son creencias y percepciones del sujeto subjetivas sobre sus propias competencias y habilidades para alcanzar sus objetivos. Esto se puede traducir en la idea de considerarse capaz de algo, pero además cuenta con la función de la elección de caminos o posibilidades. De tal forma que, si una persona se siente capaz de alcanzar una serie de objetivos, es más probable que lleve a cabo las acciones necesarias (Salanova & Schaufeli, 2009).

Además, la Teoría Social Cognitiva (Bandura, 1974) explica las fuentes de las que se parte para la construcción de esas creencias de autoeficacia. Estas serían la experiencia, es decir, si la persona ya ha realizado con anterioridad esa tarea se sentirá más capaz y competente de enfrentarse a la misma de nuevo. La segunda serían las emociones y reacciones fisiológicas, seguido de la persuasión social, la cual se refiere al impacto que tiene el entorno en cuanto a las evaluaciones de los demás como críticas o palabras de ánimo, sobre la autoeficacia. Por último, estaría la experiencia vicaria, esto hace referencia al impacto que ejerce el observar la ejecución exitosa de otras personas sobre una tarea.

Cabe destacar que estas creencias o juicios de autoeficacia influirán dependiendo del ámbito o sector, por lo que si se quiere predecir el desempeño de un profesional en un determinado puesto se deberá conocer no solo su nivel de autoeficacia, sino éste en un contexto, función o ámbito concreto (Bandura, 1997; Salanova, Peiró, & Schaufeli, 2002). Aunque también es importante destacar que las creencias de eficacia en diferentes dominios contribuyen a una autoeficacia general percibida (Bong, 2001). Esto quiere decir que una vez

establecida, el incremento de la autoeficacia tiende a generalizarse a otras situaciones en las cuales el rendimiento fue debilitado por la preocupación y por las reducidas habilidades individuales (Bandura, Adams, & Beyer, 1975). La transferencia entonces se produciría no sólo a situaciones similares, sino también a actividades que son completamente diferentes.

En este sentido Bandura (1977) señala que la autoeficacia percibida influye en el comportamiento humano de diferentes formas. La primera se refiere a la elección de comportamiento o conducta. Las personas se involucran en las tareas en las que se sienten competentes y seguros, evitando así las que no. En segundo lugar, ayudan a determinar cuánto esfuerzo y perseverancia pondrá la persona en juego. Por lo que existe una fuerte relación directa entre una alta sensación de eficacia y el esfuerzo y persistencia de la persona. Finalmente, las creencias de autoeficacia influyen en el pensamiento de las personas, patrones y reacciones emocionales. Esto se podría ver en que una persona con una baja percepción de autoeficacia puede creer que las cosas son más duras de lo que lo son.

A pesar de estas características propias, la autoeficacia es confundida en ocasiones con otros constructos psicológicos, similares pero diferentes, como la autoestima. La autoestima normalmente es considerada como el rasgo que refleja las características individuales, una evaluación emocional de la persona. Por el contrario, la autoeficacia es un juicio o creencia motivacional, sobre la capacidad de realizar una tarea, no es propiamente una evaluación afectiva (Brockner, 1988; Gardner & Pierce, 1998).

La autoeficacia entre otros, es uno de los factores que se han identificado en numerosos estudios como una de las variables con mayor impacto en el desempeño de los trabajadores dentro de las organizaciones. Ya que como Bandura (2003) añade, las personas que desempeñan su puesto en una organización y que cuentan con una alta autoeficacia percibida muestran unos patrones de comportamiento como los siguientes. Se trata de personas que

responden de mejor forma a las demandas y situaciones, se encuentran más involucradas con la organización, están más satisfechas, ante situaciones de estrés recurren a estrategias de afrontamiento más funcionales y adoptan de manera más pertinente los aspectos técnicos, interpersonales y profesionales de sus trabajos.

De esta manera, son diversos los estudios que constatan la importancia de la autoeficacia para el bienestar y el desempeño de profesionales de diversos sectores. Concretamente hacen referencia a la influencia que ejerce la autoeficacia en la cantidad de esfuerzo que invierten las personas para hacer frente a las adversidades (Caprara, Giunta, Eisenberg, Gerbino, Pastorelli, & Tramontano, 2008).

2.2 Inteligencia emocional

Desde las ideas de Taylor (1911) sobre lo problemático de involucrar las emociones en el trabajo (1911) hasta la concepción actual en la que las emociones son de reconocida utilidad en diversas áreas del funcionamiento humano, incluida la laboral, ha habido una importante evolución. Así, de este cambio de paradigma surge el gran interés que despierta el constructo de inteligencia emocional.

Este cambio de paradigma, se refiere al cambio del trabajo físico, a las demandas emocionales y cognitivas, ahora importa la psique del trabajador.

El concepto de inteligencia emocional fue definido por primera vez por John Mayer y Peter Salovey como “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios” (Salovey & Mayer, 1990, p. 189).

A pesar de que Mayer y Salovey desarrollaron el concepto en 1990, no fue hasta 1995 cuando empezó a tener difusión gracias a la labor divulgativa del periodista Daniel Goleman.

Goleman (1995) popularizó el concepto de inteligencia emocional y generó gran interés tras el libro de *Inteligencia Emocional*, además de esto, también desarrollaría su propio modelo de inteligencia emocional (1995).

Dentro del estudio de este constructo surgen dos modelos explicativos divididos entre modelos mixtos y modelos de habilidad.

Algunos autores entienden la inteligencia emocional como un concepto más amplio que la habilidad para percibir, incluyendo también elementos como asimilar, y entender el significado de las emociones. Este tipo de concepciones incluyen no solo la conexión entre la inteligencia y la emoción propiamente dicha, también la motivación y el funcionamiento global personal y social (Bar-On, 1997; Goleman, 1995).

En relación a esta idea surgen los modelos mixtos o de personalidad, los cuales se refieren a los rasgos de personalidad estables, competencias de regulación y gestión emocionales y aspectos motivacionales (Bar-On, 1997; Goleman, 1995). Encuadrado dentro de los modelos mixtos, se hallaría el modelo de Bar-On, el cual entiende la inteligencia emocional como las “competencias emocionales y sociales interrelacionadas, habilidades y facilitadores que determinan cómo de efectiva y adecuadamente nos entendemos y expresamos, entendemos a los demás, nos relacionamos con ellos y nos enfrentamos a las demandas diarias” (Bar-on 1997, 2000).

En contraposición a estos se encuentra el modelo de habilidad, también llamado Modelo de las Cuatro Ramas (Mayer & Salovey, 1997; Salovey & Mayer, 1990), este entiende la inteligencia emocional como habilidades de procesamiento de la información emocional. Este enfoque teórico sigue una estructura jerárquica constituida por cuatro componentes o habilidades diferenciadas en: 1) percepción emocional, habilidad para percibir, evaluar y expresar emociones con exactitud; 2) facilitación emocional, habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento cuando razonamos o

solucionamos problemas; 3) comprensión emocional, habilidad para comprender emociones, tener conocimiento emocional y razonar; y 4) regulación emocional, habilidad para gestionar las emociones propias y de los demás promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

La primera habilidad, percepción emocional, es el aspecto más básico de la inteligencia emocional. Se refiere a la detección y discriminación de emociones en rostros, imágenes, fotografías o voces, pero también a la identificación de las propias emociones. La segunda, facilitación emocional, se refiere a la habilidad para aprovechar las emociones de forma que se faciliten los diferentes procesos cognitivos como pensar o resolver problemas. La tercera, comprensión emocional, hace referencia a la asimilación y comprensión del lenguaje emocional y de las relaciones entre distintas emociones. Por último, la cuarta habilidad, regulación emocional, es la más compleja puesto que requiere en parte de las otras tres ya mencionadas, se refiere a la gestión y ajuste de las emociones tanto propias como de otros.

En relación al modelo de habilidad de Mayer y Salovey (1997), se han desarrollado dos formas de medir la inteligencia emocional. La primera, las medidas de auto-informe (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, & Palfai, 1995; Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden, & Dornheim, 1998) las cuales se basan en la percepción de las propias capacidades emocionales, por parte de los sujetos. A través de esta medida se obtiene un índice de inteligencia emocional percibida, la cual se refiere a la percepción que tiene una persona sobre sus propias habilidades emocionales y no de su auténtica capacidad, ya que esta medida ofrece información subjetiva. Además, este tipo de medidas siguen siendo las más utilizadas en la investigación, al exigir un bajo coste de tiempo y ser de fácil y libre acceso para su uso en investigación (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004).

La segunda, las medidas de habilidad o ejecución surgen como un intento de ganar objetividad a la hora de medir la inteligencia emocional, confiando menos en la percepción

de los sujetos. Esta medida evalúa la inteligencia emocional como una inteligencia lógico-matemática o verbal, mediante tareas de ejecución que el sujeto debe realizar, minimizando sesgos como el de deseabilidad social. Una vez realizadas las tareas por parte de los sujetos, las respuestas son comparadas con criterios de puntuación (Mayer, Caruso, & Salovey, 1999; Mayer, 2001). A pesar de este intento por mejorar la medida gracias al aumento de objetividad, surgen otros inconvenientes como son el coste de la prueba, o la elevada inversión de tiempo que requieren (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004)

Una vez conceptualizado el constructo de inteligencia emocional, se puede entender la idea de que éste podría explicar el éxito de las personas en sus actividades (Salovey & Mayer, 1997), ya sea en el ámbito personal o en el profesional. Es decir, si una persona es hábil a la hora de identificar y gestionar tanto sus emociones como las de otros, podrá así manejar de forma adecuada circunstancias adversas, pero también gestionar sus equipos de trabajo y conseguir un funcionamiento óptimo en el desempeño de su puesto.

2.3 Liderazgo auténtico

En los últimos años se ha incrementado el interés en la Psicología Positiva, esta emerge en oposición a la gran negatividad predominante, proponiendo como respuesta, el enfatizar y desarrollar las fortalezas, en lugar de corregir las debilidades o los aspectos disfuncionales del ser humano. Luthans (2003) propone que este enfoque se lleve al campo del Comportamiento Organizacional y en concreto al liderazgo. Es entonces en tiempos difíciles cuando ha emergido un creciente interés por descubrir nuevas formas de liderar en las organizaciones de este momento, ya que el contexto en el que se encuentran las organizaciones se caracteriza por los cambios y la necesidad de adaptación. De acuerdo con estas ideas, el liderazgo se presenta como una ventaja competitiva y una propuesta de valor

para las empresas, existiendo estilos de liderazgo que han mostrado ser especialmente eficaces o adaptativos.

Debido a ese gran interés, durante décadas el concepto de liderazgo transformacional ha sido el protagonista de las teorías y el foco de las organizaciones. La conceptualización de Bass (1985) del liderazgo transformacional, conforma el modelo de los seis factores. Este modelo incluye los factores de 1) carisma/ inspiración, en cuanto a que el líder visualiza un futuro valioso, planifica cómo alcanzarlo estableciendo estándares elevados y se establece a sí mismo como un ejemplo con el que los seguidores se identifican.; 2) estimulación intelectual, esto hacer referencia a que el líder estimula a sus seguidores a cuestionar y analizar las suposiciones; 3) consideración individualizada, se refiere al trato individualizado que mantiene el líder con sus seguidores; 4) recompensa contingente, proporcionada por el líder a sus seguidores al cumplir con los estándares establecidos; 5) dirección por excepción activa y 6) dirección por excepción pasiva, se refieren a la corrección, retroalimentación negativa o sanción por parte de líder a sus seguidores si estos no cumplen con los estándares establecidos ya mencionados.

Este paradigma dominante ha sido criticado y desplazado por otros paradigmas y enfoques emergentes como el liderazgo complejo (Marion & Uhl-Bien, 2001), liderazgo espiritual (Fry, 2003) o liderazgo auténtico, y es en este último en el que se centrará la investigación.

El liderazgo auténtico se ha planteado desde diversas visiones y se han trazado distintas definiciones las cuales se mencionan a continuación a través de la revisión de Gardner, Cogliser, Davis y Dickens (2011). El concepto de liderazgo auténtico consiste en “un patrón de la conducta del líder que surge y fomenta unas capacidades psicológicas positivas como un clima ético positivo para estimular una mayor autoconciencia, perspectiva moral

internalizada, procesamiento equilibrado de la información y transparencia relacional de los líderes cuando trabaja con sus colaboradores, estimulando el autodesarrollo positivo” (Walumbwa, Avolio, Gardner, Wersing, & Peterson, 2008, p. 94). Esta definición pone énfasis en la conducta del líder, la cual fomenta el desarrollo y las capacidades psicológicas positivas de su equipo, es decir, a la influencia hacia el crecimiento de sus colaboradores.

Gracias a Avolio y Luthans (2003) surge un modelo inicial del liderazgo auténtico, el cual pone el foco en tres tipos de factores que sirven como precursores del liderazgo auténtico. Estos serían las experiencias vitales del líder, es decir, de dónde viene; el contexto organizacional en el que se desenvuelve, esto se refiere a cómo es apoyado; y el capital psicológico positivo, es decir, quién es él.

Desde este modelo, el liderazgo auténtico en las organizaciones es entendido como “un proceso que surge tanto de unas capacidades psicológicas positivas, como un contexto organizacional altamente desarrollado, resultando en autoconciencia y conductas positivas autorreguladas, tanto del líder como en sus asociados, estimulando el autodesarrollo mutuo” (Luthans & Avolio, 2003, p.243). Esta definición tiene en cuenta más aspectos como el contexto, es decir, no sólo se tienen en cuenta las características del líder y su capacidad de influir positivamente en su equipo. Debe haber un contexto adecuado para que tanto los colaboradores como el líder, se desarrollen y adquieran capacidades psicológicas positivas que impacten de forma directa y global a la organización o tarea a desarrollar.

Para definir este constructo otros autores han introducido el concepto de seguidores auténticos. Este se refiere a los seguidores que siguen a los líderes por razones auténticas y tienen una relación auténtica con el líder (Shamir & Eilam, 2005). Esto quiere decir que comparten sus creencias y valores, que le siguen de forma adecuada y objetiva, teniendo así una visión realista de sus fortalezas y debilidades.

Ante las distintas perspectivas y definiciones sobre el liderazgo auténtico, Gardner, Avolio, Luthans, May y Walumbwa (2005) intentaron integrarlas y proponer un modelo, basado en la conciencia de sí mismo y la autorregulación como componentes del liderazgo auténtico.

Los líderes auténticos cuentan con un patrón de comportamiento característico y estable. El instrumento ALQ (Authentic Leadership Questionnaire; Walumbwa, Avolio, Gardner, Wernsing, & Peterson, 2008) contiene las dimensiones o componentes propias que deben mostrar los líderes auténticos. Estas dimensiones serían 1) conciencia de sí mismo; 2) procesamiento equilibrado, 3) perspectiva moral internalizada y 4) transparencia relacional. La conciencia de sí mismo hace referencia al conocimiento de fortalezas y áreas de mejora, pero también a la conciencia del líder sobre la influencia que tiene su propia conducta tanto en los demás, como en la organización (Gardner et al., 2005; Luthans & Avolio, 2003). El líder auténtico debe ser totalmente consciente de su propia condición, en cuanto a sus características psicológicas y conductas, pero también de su entorno y el impacto que tiene sobre el mismo y sus colaboradores. El segundo componente, procesamiento equilibrado se refiere a la capacidad de analizar de forma objetiva y adecuada la información antes de tomar una decisión. Pero también a la apertura y respeto ante la opinión de los demás para incorporarla y generar así soluciones adecuadas y efectivas. El tercer componente, perspectiva moral internalizada hace referencia a la capacidad de autorregulación de la conducta, conductas morales congruentes con sus valores y principios personales, pero orientadas al bien común y hacia un crecimiento sostenible (Walumbwa et al., 2008). Este componente se encuentra directamente influenciado por los componentes de conciencia de sí mismo y el procesamiento equilibrado (Gardner et al, 2005; Ilies, Morgeson, & Nahrgang, 2005). El último componente, transparencia relacional se refiere a la honestidad y sinceridad que debe caracterizar al líder. El líder debe generar un clima de confianza en el que tanto él

como su equipo se muestren tal y como son, expresando su opinión y admitiendo sus errores.

Asimismo, el comportamiento de los líderes influye en el posible incremento del rendimiento no solo de sus trabajadores, sino de la organización. Ya que influye en los procesos que determinan el comportamiento de sus seguidores, ayudándoles a maximizar sus fortalezas (Yukl, 2012). Teniendo en cuenta esta potenciación de fortalezas y recursos, es muy posible que contar con un líder auténtico pueda incidir positivamente no sólo en el rendimiento, sino también en la satisfacción del subordinado.

2.4 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es otro de los aspectos de gran interés para los psicólogos de las organizaciones. En un primer momento este interés se debía a la relación que tenía con otras variables de interés para las organizaciones, como el rendimiento, el absentismo o el abandono de la organización (Altag & Brief, 1978). Consecutivamente el interés se centró en la relación que la variable satisfacción laboral, tenía en la calidad de vida laboral, pero sobre todo en la satisfacción laboral como una dimensión valiosa por sí misma, sobre la que intervenir organizacionalmente (Quinn & Gonzales, 1979).

Schneider y Bowen (1985) concretan las razones del gran interés y la atención que se dedica a la variable de la satisfacción laboral dentro de las organizaciones. Se debe considerar que la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional, pero también que ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

Por estos motivos se concluye con que la satisfacción laboral, resulta ser una ventaja

competitiva para las empresas y organizaciones. Ya que se encuentra que esta satisfacción por parte de los trabajadores impacta positivamente en los resultados de las organizaciones, en la consecución de los objetivos de misma y, por tanto, en el bienestar de los trabajadores (Chaudri & Naskar, 2014; Folami & Bline, 2012)

Algunos autores a través de las diversas investigaciones de carácter organizacional, definen la satisfacción de forma diferente e incompatible, satisfacción como afecto y satisfacción como actitud. No obstante, autores como Weiss (2002) señalan que los componentes tanto afectivos como actitudinales de la satisfacción laboral se encuentra íntimamente relacionados entre sí, defendiendo una concepción unitaria del constructo.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como una actitud o conjunto de estas, desarrolladas por parte del individuo en relación a su situación y puesto de trabajo. Por lo que hablar de satisfacción laboral, implica hablar de actitud. Otra manera ligeramente diferente de entenderlas es aquel constructo que hace referencia a cómo la gente se siente en su trabajo, hace referencia al grado en que a la gente la gusta, es decir está satisfecho, o no le gusta, está insatisfecho, su trabajo. Por tanto, se entiende como un sentimiento global acerca del trabajo o un conjunto de actitudes acerca de varios aspectos o facetas del trabajo (Spector, 1997).

Otros autores la han definido como el “estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Locke, 1976). Esta resulta de la evaluación de si el trabajo o puesto cumple o permite lograr los valores laborales del individuo. Además, son una función de la relación percibida entre lo que uno quiere del trabajo y lo que uno percibe como como que puede ofrecer o implicar (Locke, 1969).

En esta línea cabe destacar que Weiss y Cropanzano (1996) señalaron que es importante separar la creencia o cognición, del componente emocional o afectivo. Sugiriendo

así, que la satisfacción laboral está basada parcialmente tanto en lo que el individuo siente, como en lo que piensa (Wright & Cropanzano, 2000).

Además, Boada y Tous (1993) especifican la satisfacción laboral, como un elemento que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, de ahí el gran interés que suscita.

Algunos autores (Folami & Bline, 2012) han propuesto la existencia de factores que influyen positivamente en la satisfacción en el trabajo, estos serían: 1) la complejidad de la tarea, 2) la complejidad organizacional y 3) la permanencia en la profesión.

La variable de satisfacción laboral normalmente es medida a través de entrevistas y pruebas de auto-informe. En la mayoría de casos se hace uso de este último, y cabe destacar que se han desarrollado diversas pruebas para la medida de la satisfacción laboral. En concreto existen medidas globales, las cuales informan sobre el nivel de satisfacción general y las medidas específicas, las cuales evalúan la satisfacción laboral con aspectos concretos del trabajo como la supervisión, la formación o el salario (Cook, Hepworth, Wall, & Warr, 1981). Desde esta investigación se ha optado por emplear una medida global de la satisfacción laboral.

2.5 Relaciones entre variables

2.5.1 Autoeficacia e inteligencia emocional

Existen diversos trabajos empíricos los cuales abordan la relación entre la autoeficacia y la inteligencia emocional. Además, cabe destacar que existe un creciente interés en los constructos de inteligencia emocional y autoeficacia sobre todo en el contexto académico. Lo que ha dado lugar a diversas investigaciones que han explorado esta relación en el ámbito

educativo. A continuación, se recogen los principales resultados encontrados en la literatura previa.

Diferentes estudios sobre la relación existente entre inteligencia emocional y autoeficacia en docentes concluyen que existe una asociación moderada entre ambos constructos (Chan, 2004; Fabio & Palazzeschi, 2008). De manera más concreta autores como Chan (2004) encuentran que la dimensión o componente de la inteligencia emocional, regulación emocional, es predictor de la autoeficacia general percibida. Es decir, se encontró que la regulación positiva del estado de ánimo y la utilización de las emociones de los docentes, predice la autoeficacia de los mismos.

De la misma manera que en el estudio anterior, la investigación de Fabio y Palazzeschi, (2008), reveló una relación significativa y positiva entre inteligencia emocional y autoeficacia. Hallándose de manera más específica que las creencias de autoeficacia de los docentes están relacionadas con la autoconciencia y la capacidad de estar en contacto con el mundo interno de cada persona.

2.5.2 Autoeficacia y liderazgo auténtico

En cuanto a la relación existente entre autoeficacia y liderazgo auténtico algunos autores señalan que para que un líder se considere un líder auténtico y pueda liderar de manera auténtica, debe justificarse a sí mismo la posición social que reclama, su sentido de autoconfianza, su autoeficacia y saber mejor que otros cuál es el camino a seguir y cómo llevarlo a cabo (Shamir & Eilam, 2005). Esta proposición se refiere a la influencia directa que ejerce la autoeficacia en la ejecución y consecución de un liderazgo auténtico.

El estudio de Ramchunder y Martins (2014) revela que existe una relación moderada entre la autoeficacia y la consecución de un liderazgo efectivo. Por consiguiente, se podría inferir que a medida que aumenta la autoeficacia, también lo hace la efectividad del

liderazgo. Aunque también se destaca que existen correlaciones negativas entre autoeficacia y ciertas subescalas de liderazgo. Estas subescalas propias del liderazgo transformacional serían el estilo de liderazgo negligente y el estilo de liderazgo reactivo o correctivo.

Algunos trabajos de revisión encuentran evidencia no sólo en que el liderazgo se relaciona con la autoeficacia del propio responsable, sino que también lo hace con los sentimientos de competencia y el rendimiento del empleado (Yukl, 2012). No obstante, la evidencia acumulada es todavía escasa.

2.5.3 Inteligencia emocional y liderazgo auténtico

Dado que el concepto de Liderazgo Auténtico es bastante reciente la mayoría de investigaciones que intentan comprobar si existe una relación entre el liderazgo y la inteligencia emocional, constatan esa correlación con un liderazgo efectivo o transformacional. El estudio de Ramchunder y Martins (2014) confirma esa relación directa y positiva, entre liderazgo efectivo e inteligencia emocional. George (2000) mantiene también esa proposición y habla del papel que juega la inteligencia emocional en la promoción de la efectividad del liderazgo, a través de elementos constitutivos de este, en los cuales se pueden ver las implicaciones de la inteligencia emocional. Si el líder es capaz de gestionar de forma adecuada e identificar sus emociones, eso lo podrá usar para la toma de decisiones u obtención de información acerca de los problemas y oportunidades, y también para el establecimiento de prioridades. El líder debe desarrollar un sentido colectivo de metas y objetivos, esto lo llevaría a cabo comprendiendo e influyendo en las emociones de sus seguidores. Por otro lado, deben generar y mantener la emoción, el entusiasmo, la confianza y el optimismo, además del desarrollo de relaciones interpersonales de calidad entre líder y seguidores.

Por otro lado, existen estudios que han comprobado que la inteligencia emocional de los gerentes es una característica que influye directamente sobre el mantenimiento y desarrollo del liderazgo auténtico. Es decir, estos gerentes manejarían de forma adecuada sus emociones y las de otros, empleando así un estilo de liderazgo auténtico, el cual mejora el desempeño laboral de los empleados (Kiyani, Saher, Saleem, & Iqbal, 2013).

Los resultados anteriormente citados reflejan que la inteligencia emocional juega un papel fundamental en la figura del líder. Concretamente con respecto a la calidad y la eficiencia del estilo de liderazgo, pero sobre todo de las interacciones sociales. Pero además cuando los líderes son competentes a la hora de manejar y gestionar sus emociones son más capaces de abordar los problemas de forma más flexible, considerar alternativas y tomar decisiones de forma más efectiva (George, 2000).

2.5.4 Satisfacción laboral e inteligencia emocional

La inteligencia emocional puede jugar un papel significativo en el entorno laboral (George, 2000). Concretamente existen estudios que hablan de que la inteligencia emocional de los trabajadores puede predecir resultados relacionados con el trabajo, como la satisfacción laboral o el desempeño en el trabajo (Bachman, Stein, Campbell, & Sitarenios, 2000). El estudio de Sy, Tram y O'hara (2006) apoya este supuesto, ya que encuentran que inteligencia emocional y satisfacción laboral correlacionan positivamente.

De la misma forma que en los anteriores estudios, la investigación de Kafetsios y Zampetakis (2008) sigue apoyando la idea de que la inteligencia emocional afecta al trabajo y a la satisfacción laboral. Los resultados demuestran que la inteligencia emocional es un predictor a nivel de personalidad, de la satisfacción laboral, concretamente las dimensiones del uso de la emoción y la regulación de la emoción son predictivas del afecto positivo y

negativo en el trabajo (variables a su vez predictoras de la satisfacción laboral). Es decir, resaltan el importante papel que tiene en esa relación, el afecto como mediador.

2.5.5 Satisfacción laboral y liderazgo auténtico

En cuanto a la relación existente entre la satisfacción laboral y el liderazgo auténtico, el estudio realizado por Azanza, Moriano y Molero (2013), aporta grandes hallazgos con los resultados obtenidos del mismo. Tras estos resultados se puede afirmar que aquellos empleados que perciben a sus líderes con un estilo de liderazgo auténtico, cuentan con niveles más altos de satisfacción laboral. Ya que, tras la realización de un análisis de regresión, se obtuvo que la variable de la cultura orientada a la flexibilidad y el liderazgo auténtico, explican un 39% de la varianza de la satisfacción laboral. Por tanto, determinados niveles de liderazgo auténtico constituyen uno de los factores que afectan y predicen determinados niveles de la satisfacción laboral.

En esta misma línea el estudio de Walumbwa, Avolio, Gardner, Wernsing y Peterson (2008) obtiene unos resultados que apoyan la relación entre satisfacción laboral y liderazgo auténtico, ya que ambas correlacionan significativa y positivamente. Este hallazgo supone afirmar que las percepciones de los seguidores sobre el líder auténtico, se relacionan positivamente con la satisfacción laboral del seguidor.

2.5.6 Satisfacción laboral y autoeficacia

Diversos estudios confirman la relación que existe entre los constructos de autoeficacia y satisfacción laboral. Los resultados aportados por el estudio de Klassen y Chiu (2010), refuerzan los hallazgos encontrados entre estas dos variables en la población de maestros, concluyendo así con que los maestros con altos niveles de autoeficacia cuentan con niveles más altos de satisfacción laboral. En la misma línea, aportando resultados similares se

encuentra investigación de Moè, Pazzaglia y Ronconi (2010), la cual aporta resultados sobre la relación estadísticamente significativa y positiva que existe las variables de satisfacción laboral y autoeficacia.

Y es el estudio de Caprara, Barbanelli, Steca y Malone (2006) el que con sus hallazgos confirma que la autoeficacia no sólo influye en la satisfacción de uno mismo, sino también en la de los demás.

2.5.7 Satisfacción laboral, inteligencia emocional, liderazgo auténtico y autoeficacia

El estudio de Hamidi y Amiri (2013), tenía como objetivo comprobar si se logra predecir la satisfacción laboral de profesores a través de la inteligencia emocional y la autoeficacia. De esta manera, los resultados confirmaron que, aunque ambas variables correlacionaban de manera significativa y positiva con la satisfacción laboral, tras la regresión se concluyó que la autoeficacia es capaz de explicar la variable criterio de satisfacción laboral, a diferencia de la inteligencia emocional que no era predictiva. Aunque cabe destacar que algunas de las dimensiones que componen la inteligencia emocional si lograron predecir la satisfacción laboral, como el componente de autoconciencia.

Existen diferentes hallazgos que confirman que ciertos constructos psicológicos pueden influir en la efectividad del liderazgo. Los hallazgos demuestran que existen correlaciones significativas entre la inteligencia emocional y el liderazgo efectivo, entre la autoeficacia y el liderazgo efectivo y por último entre la autoeficacia y la inteligencia emocional. De hecho, ambos son atributos que han demostrado covariar o asociarse en la investigación previa (Ramchunder & Martins, 2014).

Apoyando esta idea surgen diversos estudios realizados con enfermeras. Los hallazgos de diversos estudios en personal sanitario sugieren que la inteligencia emocional promueve

un liderazgo más eficaz, pudiendo incluso considerarse una expresión subyacente del liderazgo transformacional, lo que tiene como resultado una mejora a nivel organizacional, en cuanto a su funcionamiento, pero también en la satisfacción laboral y en la promoción de niveles elevados de autoeficacia en trabajadores (Akerjordet & Severinsson, 2008; Akerjordet, 2009). Algunos autores incluso sugieren que los beneficios de las capacidades emocionales tienen lugar no sólo a nivel individual, sino también organizacional. Así, los mayores niveles de inteligencia emocional serían capaces de promover un mejor funcionamiento de las organizaciones, que sería visible tanto en la satisfacción, como en la autoeficacia de los empleados (Akerjordet & Severinsson, 2010).

3. Objetivo e hipótesis

La finalidad del presente trabajo es la de explorar la posible incidencia sobre la satisfacción laboral, de variables individuales como la inteligencia emocional y la autoeficacia del empleado, por un lado, y de recursos del responsable del trabajador como su nivel de liderazgo, por el otro. Explorando así, tanto las asociaciones y la capacidad predictiva de las citadas variables, como la posible existencia de diferencias en función del grado de responsabilidad de un grupo de trabajadores del sector comercial.

Hipótesis 1: Se esperan encontrar diferencias entre los colectivos comerciales de dependientes y cargos intermedios, en las variables de inteligencia emocional, autoeficacia, satisfacción laboral y estilo de liderazgo del superior.

Hipótesis 2: Se esperan hallar relaciones positivas entre las distintas variables de estudio.

Hipótesis 3: Se espera que las variables de inteligencia emocional y la autoeficacia del empleado, además del liderazgo auténtico del superior, logren predecir la satisfacción laboral de los trabajadores.

4. Método

4.1 Participantes

La muestra consta de un total de 100 sujetos, trabajadores del sector comercial de las comunidades de Castilla la Mancha y Madrid. De los mismos, el 29% de estos son hombres y el 71% son mujeres y se encuentran en edades comprendidas entre los 18 y los 61, siendo 43 el rango y 31,54 la edad media de los participantes. La antigüedad de los sujetos en su organización se encuentra de los 3 meses a los 360 meses y la media es de 70,45 meses, estas organizaciones son privadas en un 91%. Los ámbitos de los trabajadores comerciales fueron: 55% textil, 30% hostelería y servicios, 5% industrial y 10% otros.

Cabe destacar que la muestra está dividida en diferentes puestos, de los cuales un 50% son responsables de otras personas en su organización y un 50% no.

4.2 Procedimiento

Para llevar a cabo el proceso de recogida de datos de los participantes se acudió a diferentes centros comerciales y tiendas, situadas en Madrid, Majadahonda, Pozuelo y Toledo. Se procedió a informar a los trabajadores de dichas tiendas, de la realización del estudio con motivos de un trabajo de fin de grado y a solicitar su participación en el mismo, advirtiéndoles de la duración que requería. Los participantes rellenaron los test en las propias tiendas, dentro de la jornada laboral de cada uno, exceptuando alguna persona a la cual se le permitió cumplimentarlo en casa. Esta recogida de datos, se realizó tanto con dependientes como responsables de los diferentes comercios. Cabe destacar que la participación de los trabajadores en la cumplimentación de los distintos test fue totalmente voluntaria y anónima.

4.3 Instrumentos

Para llevar a cabo la investigación se utilizaron cuatro instrumentos de medición diferentes, los cuales han sido diseñados y validados para medir los constructos de inteligencia emocional, autoeficacia, liderazgo auténtico y satisfacción laboral.

El WLEIS, Wong & Law Emotional Intelligence Scale (Wong & Law, 2002) fue diseñado como una medida breve de inteligencia emocional para su uso en investigación en Psicología Organizacional y del Trabajo. Está formado por dieciséis ítems que se puntúan en una escala de tipo Likert de siete puntos, y evalúa cuatro dimensiones de la inteligencia emocional rasgo: «valoración o percepción de las propias emociones», «valoración o percepción de las emociones de los demás», «uso de las emociones» y «regulación emocional», pero esta medida también permite obtener una puntuación total de inteligencia emocional. Según Wong y Law (2002), este cuestionario presenta buenos índices de fiabilidad (Alfa de Cronbach= .78). Por otra parte, en términos de validez, estos autores presentan datos mostrando que las puntuaciones en el WLEIS se relacionan con el rendimiento y con la satisfacción laboral.

En cuanto a la autoeficacia, se midió con la Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996), la cual evalúa la percepción de competencia personal para desempeñar de forma eficaz una gran variedad de situaciones. Consta de diez ítems con escala tipo Likert de diez puntos y tiene una adecuada consistencia interna (Alfa de Cronbach=.079-.93) (Jerusalem & Schwarzer, 1992; Schwarzer, 1993).

El ALQ, Authentic Leadership Questionnaire (Walumbwa, Avolio, Gardner, Wernsing, & Peterson, 2008) y su adaptación al castellano, Cuestionario de Liderazgo Auténtico (Moriano, Molero, & Lévy Mangin, 2011) está dividido en cuatro subescalas, basadas en los componentes del liderazgo auténtico: moral internalizada, transparencia en las relaciones, conciencia de sí mismo y procesamiento equilibrado. Cuenta con 16 ítems con una escala

Likert de cinco puntos. En relación a la consistencia interna del test, esta es alta (Alfa de Cronbach= .70-.90) (Walumbwa et al. 2008).

En relación a la satisfacción laboral, se usó el Cuestionario de Satisfacción S10/12 (Meliá & Peiró, 1989), esta versión abreviada se desarrolló a partir de las versiones anteriores de para obtener una medida global de la satisfacción laboral de administración rápida y poco costosa. Esta medida cuenta con doce ítems, con una escala tipo Likert de siete puntos. La consistencia interna de la escala total es alta (Alfa de Cronbach= .88) (Meliá & Peiró, 1989).

5. Resultados

5.1 Estadísticos descriptivos

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos de las diferentes dimensiones evaluadas en el estudio

	N	Media	Desviación típica
Inteligencia emocional	100	83.73	12.77
Liderazgo auténtico	100	45.49	11.79
Autoeficacia	100	32.08	4.38
Satisfacción laboral	100	63.07	13.59

5.2 Análisis de Fiabilidad

Anteriormente en la descripción de los instrumentos se mencionó la consistencia interna original de los autores originales. En el presente estudio también se obtuvo una fiabilidad o consistencia interna elevada en relación a cada uno de los test, concluyendo así que los diferentes ítems miden la dimensión o rasgo que se pretende con un alto grado.

Tabla 2

Análisis de Fiabilidad

Dimensión	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
Inteligencia emocional	.882	16

Autoeficacia	.872	10
Liderazgo auténtico	.994	16
Satisfacción laboral	.935	12

5.3 Análisis de diferencias de grupos: Prueba t de Student

Con el objetivo de conocer si existen diferencias en las medias de las variables de estudio, liderazgo auténtico, autoeficacia, satisfacción laboral e inteligencia emocional, en función de si el trabajador es encargado de tienda, es decir responsable, o es dependiente, se procedió a la realización de la prueba t de Student para muestras independientes.

A través de la prueba de Levène se asumen varianzas iguales en las variables de inteligencia emocional, autoeficacia y satisfacción laboral, por el contrario, no se asumen varianzas iguales en la variable de liderazgo auténtico.

Tabla 3.

Prueba t de Student para muestras independientes

Prueba T para la igualdad de medias					
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
IE	.001	.982	.107	92	.915
LA	5.771	.018	.352	92	.726
A	.136	.714	.545	92	.587
SL	3.209	.077	.896	92	.372

Nota: La variable IE, se refiere a la suma de las puntuaciones de los ítems que miden la inteligencia emocional; LA, se refiere a la suma de las puntuaciones de los ítems que miden el liderazgo auténtico; A, se refiere a la suma de las

puntuaciones de los distintos ítems usados para medir la autoeficacia; SL, se refiere a la suma de las puntuaciones de los ítems que miden el grado de satisfacción laboral.

Los resultados muestran que no hay diferencias significativas en la autoeficacia, liderazgo auténtico, inteligencia emocional y satisfacción laboral, en función de si el trabajador es encargado de tienda, es decir responsable, o es dependiente.

5.4 Análisis de Correlaciones entre las diferentes variables evaluadas

Con el fin de conocer si existen asociaciones entre las diferentes variables del estudio, pero también la dirección de estas, se procedió a realizar una serie de análisis de correlaciones de Pearson. En todos ellos se comprobó el cumplimiento de una serie de supuestos básicos requeridos (utilización de variables cuantitativas, normalidad de la distribución e independencia de las observaciones).

Tabla 4.

Correlaciones entre las variables de estudio

	Inteligencia emocional	Liderazgo auténtico	Autoeficacia	Satisfacción laboral
Inteligencia emocional	1			
Liderazgo auténtico	.140	1		
Autoeficacia	.457**	.169	1	
Satisfacción laboral	.328**	.660**	.152	1

Nota: **p< .01

Se han hallado relaciones estadísticamente significativas y positivas entre las variables, a excepción de la relación entre autoeficacia y satisfacción laboral, liderazgo auténtico e inteligencia emocional, y autoeficacia y liderazgo auténtico.

5.5 Análisis de Regresión Lineal

Partiendo de la verificación de las relaciones entre las variables, obtenidas en el análisis correlacional, se llevó a cabo una regresión lineal. Esta tenía como fin conocer la capacidad predictiva de las variables de inteligencia emocional, liderazgo auténtico del superior y autoeficacia, sobre la variable de satisfacción laboral. Por este motivo, las variables predictoras fueron inteligencia emocional, liderazgo auténtico del superior y autoeficacia, en cambio la variable criterio fue la satisfacción laboral, una vez controladas las variables sociodemográficas.

En este caso también se verificó el cumplimiento de una serie de supuestos básicos necesarios para la realización del análisis (normalidad de la distribución, linealidad, homocedasticidad e independencia de las observaciones).

Tabla 5

Modelo explicativo de la satisfacción laboral

Modelo	ΔR^2	β	t	Estadísticos de colinealidad	
				Tolerancia	FIV
Paso 1	(Constante)	.430**	6.927		
	Liderazgo auténtico	.660**	8.698	1.000	1.000
Paso 2	(Constante)	.482**	1.237		
	Liderazgo auténtico	.626**	8.572	.980	1.020
	Inteligencia emocional	.240**	3.282	.980	1.020

Nota ΔR^2 : incremento del porcentaje de varianza explicada, **: $p < .01$

El método utilizado para introducir las variables fue el de pasos sucesivos. Los resultados hallados denotan que el liderazgo auténtico en el primer paso, explica de forma

significativa un 43% de la varianza de la variable dependiente, es decir, de la satisfacción laboral. No obstante, al introducir en el segundo paso la inteligencia emocional el porcentaje total de la varianza de la satisfacción aumenta.

Los resultados obtenidos finalmente, sugieren que el 48,2% de la varianza de la satisfacción laboral está explicada por las variables de liderazgo auténtico e inteligencia emocional. Así, la inteligencia emocional fue capaz de predecir un 5,2% de varianza adicional de la variable dependiente. Por tanto, el modelo final obtenido es significativo ($F=46,983; p < .01$).

Cabe destacar que la variable de autoeficacia, tal y como sugieren los resultados del análisis de correlación de Pearson, en los que la autoeficacia correlaciona exclusivamente con la inteligencia emocional, los resultados del análisis de regresión confirmaron que ésta no logró predecir una proporción de varianza significativa de la satisfacción laboral. Es decir, la autoeficacia no predecía la variable criterio de forma estadísticamente significativa.

6. Discusión

El objetivo principal de este trabajo, consistía en estudiar la posible incidencia de variables psicológicas individuales como la inteligencia emocional y la autoeficacia del trabajador, además del estilo de liderazgo del superior, sobre la satisfacción laboral del trabajador. Explorando así las posibles relaciones entre las citadas variables y la capacidad explicativa de las mismas, como la posible existencia de diferencias en función del grado de responsabilidad de un grupo de trabajadores del ámbito comercial.

Además, se plantearon una serie de hipótesis las cuales se pusieron a prueba. En cuanto a la primera hipótesis de trabajo, se esperaba encontrar diferencias entre los colectivos comerciales de dependientes y cargos intermedios, en las variables de inteligencia emocional, autoeficacia, estilo de liderazgo del superior y satisfacción laboral del empleado. Un motivo

para pronosticar estas diferencias, sería por ejemplo los diferentes niveles de estrés que implican un puesto u otro (Noriega, Laurell, Martínez, Méndez, & Villegas, 2000; Peiró, 2001), también se podría resaltar la necesidad de tener y demostrar tales competencias como inteligencia emocional, autoeficacia, para poder promocionar a puestos de responsabilidad.

A pesar de esto, se halló que no llegó a cumplirse. De hecho, ninguno de los dos grupos analizados mostró diferencias significativas en las cuatro variables analizadas. Una posible explicación a la ausencia de diferencias entre ambos grupos es que más del 50% de los participantes son trabajadores del sector textil, en el cual es más común que en otros sectores ocupar un puesto de responsable de otros trabajadores sin haber acumulado demasiados años de experiencia. Sobre todo, si se trata de franquicias de ropa, donde la carrera profesional es más corta que en otros sectores. Es decir, que los años de experiencia con los que cuenta el personal base frente a los que tienen los superiores difieren menos que en otros ámbitos organizacionales, impidiendo así que puedan darse diferencias significativas en los niveles de las variables analizadas. Para clarificar este aspecto, futuros trabajos deberían controlar el efecto de la antigüedad en el sector.

Conjuntamente, en relación a la segunda hipótesis se quiso conocer si existían relaciones significativas y positivas entre las variables de estudio. Los resultados confirmaron la existencia de relaciones positivas y significativas entre autoeficacia e inteligencia emocional, satisfacción laboral e inteligencia emocional y liderazgo auténtico y satisfacción laboral. La relación existente entre liderazgo auténtico y satisfacción laboral, podría estar fundamentada en que el estilo de liderazgo auténtico de los superiores, percibido por los trabajadores, afecta de manera positiva a la satisfacción de los mismos. De hecho, hay autores que afirman que, si un trabajador cuenta con un líder auténtico y lo percibe como tal, se generará un adecuado clima laboral, un óptimo desempeño del puesto y, por consiguiente, el trabajador mostrará mayores niveles de satisfacción laboral (Walumbwa et al., 2008). Estos

resultados sugieren, además, que es importante fomentar el liderazgo auténtico entre los responsables de las organizaciones para conseguir unos mejores niveles de satisfacción laboral de los empleados.

Por otro lado, se constata empíricamente la asociación entre satisfacción laboral e inteligencia emocional, previamente establecida en la literatura con profesionales de diversos ámbitos (Kafetsios & Zampetakis, 2008; Sy, Tram, & O'Hara, 2006). Esta es de interés, ya que la inteligencia emocional se está convirtiendo en una de las competencias individuales más importantes para las organizaciones. Sin embargo, algunos autores señalan que los mecanismos subyacentes a la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral aún no están claros y que se requiere más investigación al respecto (Zeidner, Matthews, & Roberts, 2009). No obstante, hay autores que proponen que las capacidades de gestión de emociones en el ámbito laboral resultan fundamentales, pudiendo afectar a la satisfacción laboral de manera indirecta mediante la promoción de recursos individuales adaptativos para el profesional como, por ejemplo, el engagement o compromiso laboral (Aghdasi, Kiamanesh, & Ebrahim, 2011; Hobfoll, 2002).

Finalmente, también se esperaba hallar una relación significativa entre autoeficacia e inteligencia emocional. Los resultados confirman la hipótesis propuesta y van en línea con la idea de que una persona que cuenta con una alta inteligencia emocional, gestiona y evalúa de forma adecuada sus emociones, experimentando así una mayor confianza y control sobre su actuación y, por tanto, unas mejores creencias de autoeficacia (Chan, 2004; Rathi & Rastogi, 2009).

El presente estudio, a través de la tercera hipótesis, pretendía por último poner a prueba si la inteligencia emocional, la autoeficacia y el liderazgo auténtico del superior lograban explicar la satisfacción laboral de los trabajadores. De hecho, no existe ningún trabajo hasta la fecha que explore de manera simultánea el papel que juegan en la satisfacción laboral tanto

variables del empleado, como su autoeficacia y su inteligencia emocional, como variables del responsable, como su estilo de liderazgo.

Tras los resultados obtenidos, se obtuvo un modelo explicativo de la satisfacción laboral, en el cual ésta se halla explicada por la inteligencia emocional y el liderazgo auténtico de los superiores. Los hallazgos obtenidos, se encuentran relacionados con la idea de que la actuación de los líderes auténticos influye de manera positiva en los resultados y el bienestar de sus seguidores y, en último término, también de la organización. Por este motivo se debe prestar interés y atención tanto a los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores, como al estilo de liderazgo del líder. De esta forma puede concluirse, en línea con lo sugerido por algunos autores, que ambas variables influyen en la consecución de unos adecuados niveles de satisfacción laboral (Jordan & Troth, 2011).

Se puede concluir que la percepción que tiene un trabajador, sobre su líder, sobre el liderazgo auténtico de este, unido al nivel de inteligencia emocional que posea el trabajador, ambos factores determinarán el grado de satisfacción que presenta. Por estos motivos a nivel organizacional, para la consecución de esta buena satisfacción por parte de los trabajadores, se debe fomentar y formar tanto a los líderes en un estilo de liderazgo auténtico, como a los equipos de trabajo en inteligencia emocional.

Cabe destacar que estos resultados obtenidos son relevantes para profundizar en el conocimiento de un colectivo, el comercial, que tradicionalmente ha demostrado padecer elevados niveles de exigencia y estrés laboral (Williamson & Vine, 1998).

7. Limitaciones y futuras líneas de investigación

Una limitación del presente estudio se encuentra en la muestra, futuros estudios deberían utilizar muestras más amplias, pero sobre todo deberían contar con cargos de responsabilidad, es decir, cargos superiores jerárquicamente a los responsables intermedios,

los cuales sí conformaron la muestra del estudio. Estos podrían hacer que sí se encontraran diferencias con el personal base en los niveles de las variables analizadas. De esta forma si se confirmaran estas, se podrían estudiar de forma adecuada, además sería importante tenerlas en cuenta en el caso de desarrollar futuras intervenciones para mejorar el bienestar organizacional.

En línea con lo anterior, en el presente estudio, al no encontrar diferencias significativas entre ambos colectivos, se podía inferir que una de las causas a las cuales se debía esto podía ser el sector concreto que conformaba la muestra, ya que no se necesitan demasiados años de experiencia para promocionar a responsable. Para clarificar este aspecto, futuros trabajos deberían controlar el efecto de la antigüedad en el sector. Pero también sería relevante profundizar en el conocimiento de la idiosincrasia del colectivo comercial, que tradicionalmente ha demostrado padecer elevados niveles de exigencia y estrés laboral (Williamson & Vine, 1998).

Por otro lado, el número de participantes femeninos y masculinos no era equivalente ni equitativo, lo que impidió realizar una comparación por grupos basados en la variable del género. Este análisis podría ser interesante para futuros estudios.

En relación al procedimiento por el cual se procedió a la recogida de datos y, además, la muestra concreta de estudio, comerciantes, se podría decir que ambas circunstancias podrían haber sesgado los datos obtenidos. Ya que la mayoría de los participantes realizaban los cuestionarios en su lugar de trabajo, durante su jornada laboral, no dedicando así la atención y el tiempo necesarios, para cumplimentar los diversos cuestionarios de forma adecuada.

También es importante destacar que la relativamente escasa cantidad de trabajos previos que han explorado de manera conjunta el impacto y la contribución de dichas variables hace que los resultados aquí obtenidos deban ser tratados con cierta cautela. Siendo

necesario así que futuros trabajos constaten estos resultados con otras poblaciones y colectivos.

Además, en el presente estudio se usan escalas de auto-informe las cuales pueden resultar una limitación, por lo que sería interesante que futuros trabajos utilizaran medidas más objetivas tanto de inteligencia emocional como de liderazgo de los superiores.

Concretamente las medidas de auto-informe cuentan con una serie de aspectos que restan precisión a la medida de la inteligencia emocional. Por ejemplo, estas realizan una estimación de la inteligencia emocional, no evalúan directamente la capacidad emocional real. Además, están expuestos a sesgos como la deseabilidad social, la cual podría llegar a producir que el sujeto no fuera completamente sincero en sus respuestas (Brackett, Rivers, & Salovey, 2011). Por estos motivos, Mayer y Salovey se han dirigido al desarrollo de una medida más fiable y objetiva que se adapte al enfoque de la inteligencia emocional como habilidad de procesamiento de la información y es así como surgen las medidas de habilidad de inteligencia emocional (Mayer, Caruso, & Salovey, 1999; Mayer, 2001).

8. Conclusiones

Como se ha mencionado a lo largo del estudio, hoy en día hay un gran interés en las variables o factores que se encuentran relacionadas con la satisfacción laboral de los trabajadores (Altag & Brief, 1978). Tras el presente estudio, en relación a los resultados obtenidos, se concluye que tanto el liderazgo auténtico de los superiores, como la inteligencia emocional de los trabajadores, influyen de manera directa en la satisfacción laboral que presentan los trabajadores. Por estos motivos, se puede concluir con la idea de que si los superiores de los trabajadores ejercen un adecuado liderazgo auténtico y los propios trabajadores son formados en estrategias de inteligencia emocional tendrán más posibilidades de contar con unos adecuados niveles de satisfacción laboral. En relación a la inteligencia

emocional, Sy, Tram y O'hara (2006) sugieren que mejorar las habilidades emocionales podría beneficiar el bienestar de toda la organización.

Cabe destacar que en este estudio únicamente se ha estudiado el efecto que tienen tres variables sobre la satisfacción laboral, por lo que cabe pensar que existen otras muchas variables que podrían impactar en la misma (Luthans & Youssef, 2007). De forma que, si se consiguen identificar las mismas, se podría intervenir de manera directa en estas y finalmente conseguir unos altos niveles de satisfacción laboral por parte de los trabajadores. De este modo, una vez conseguido ese alto nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, este impactaría también en otras variables positivas para la organización, como el desempeño adecuado del puesto o la mejora del clima laboral (Chaudri & Naskar, 2014; Folami & Blin, 2012).

Por otro lado, fue objeto de estudio si existían diferencias en las variables de inteligencia emocional, satisfacción laboral, autoeficacia y liderazgo auténtico del superior, entre dependientes y cargos intermedios. Los resultados denotaron la inexistencia de estas diferencias, sugiriendo así que ambos colectivos no son tan diferentes, ni están tan alejados en cuanto a capacidades, el uno del otro. Además, más del 50% de los participantes son trabajadores del sector textil, en este es común ocupar un puesto de responsable de otros trabajadores, sin haber acumulado demasiados años de experiencia.

La principal aportación que realiza el presente trabajo de investigación, es la de estudiar por primera vez y de manera conjunta la contribución que realizan a la satisfacción laboral tanto los recursos psicoemocionales del empleado, como el estilo de liderazgo que su responsable ejerce sobre ellos. Confirmando los resultados encontrados la importancia de ambos aspectos para el bienestar laboral de los trabajadores del ámbito comercial.

9. Referencias bibliográficas

- Aghdasi, S., Kiamanesh, A. R., & Ebrahim, A. N. (2011). Emotional Intelligence and organizational commitment: testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1965-1976. doi: 10.1016/j.sbspro.2011.11.447
- Akerjordet, K., & Severinsson, E. (2008). Emotionally intelligent nurse leadership: a literature review study. *Journal of Nursing Management*, 16(5), 565-577. doi: 10.1111/j.1365-2834.2008.00893.x
- Akerjordet, K., & Severinsson, E. (2010). The state of the science of emotional intelligence related to nursing leadership: an integrative review. *Journal of Nursing Management*, 18(4), 363-382. doi: 10.1111/j.1365-2834.2010.01087.x
- Avolio, B. J., Sosik, J. J., Jung, D. I., & Berson, Y. (2003). *Leadership Models, Methods, and Applications*. In I. B. Weiner (Ed.), *Handbook of Psychology: Industrial and organizational psychology: 277-307*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons. doi: 10.1002/0471264385.wei1212
- Avolio, B. J., Bass, B. M., & Jung, D. I. (1999). Re-examining the components of transformational and transactional leadership using the Multifactor Leadership Questionnaire. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(4), 441-462. doi: 10.1348/096317999166789
- Avolio, B. J., & Gardner, W. L. (2005). Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership. *The Leadership Quarterly*, 16(3), 315-338. doi: 10.1016/j.leaqua.2005.03.001
- Azanza, G., Moriano, J. A., & Molero, F. (2013). Authentic leadership and organizational culture as drivers of employees' job satisfaction. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 29(2), 45-50. doi: 10.5093/tr2013a7

- Bachman, J., Stein, S., Campbell, K., & Sitarenios, G. (2000). Emotional Intelligence in the Collection of Debt. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(3), 176-182. doi: 10.1111/1468-2389.00145
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. doi: 10.1037/0033-295X.84.2.191
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147. doi: 10.1037/0003-066X.37.2.122
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Bass, B. M. (1999). Current developments in transformational leadership: Research and applications. *The Psychologist-Manager Journal*, 3(1), 5-21. doi: 10.1037/h0095852
- Bong, M. (2001). Between-and within-domain relations of academic motivation among middle and high school students: Self-efficacy, task value, and achievement goals. *Journal of Educational Psychology*, 93(1), 23-34. doi: 10.1037/0022-0663.93.1.23
- Butler, C. J., & Chinowsky, P. S. (2006). Emotional intelligence and leadership behavior in construction executives. *Journal of Management in Engineering*, 22(3), 119-125.
- Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Steca, P., & Malone, P. S. (2006). Teachers' self-efficacy beliefs as determinants of job satisfaction and students' academic achievement: A study at the school level. *Journal of School Psychology*, 44(6), 473-490. doi: 10.1016/j.jsp.2006.09.001
- Caprara G. V., Di Giunta, L., Eisenberg N., Gerbino, M., Pastorelli, C., & Tramontano, C. (2008). Assessing regulatory emotional self-efficacy in three countries. *Psychological Assessment*, 20(3), 227-237. doi: 10.1037/1040-3590.20.3.227
- Caza, A., Bagozzi, R. P., Woolley, L., Levy, L., & Barker Caza, B. (2010). Psychological capital and authentic leadership: Measurement, gender, and cultural extension. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 2(1), 53-70. doi: 10.1108/17574321011028972

- Chan, D. W. (2004). Perceived emotional intelligence and self-efficacy among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Personality and Individual Differences*, 36(8), 1781-1795. doi: 10.1016/j.paid.2003.07.007
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2004). General self-efficacy and self-esteem: toward theoretical and empirical distinction between correlated self-evaluations. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 375-395. doi: 10.1002/job.251
- Clapp-Smith, R., Vogelgesang, G. R., & Avey, J. B. (2009). Authentic leadership and positive psychological capital: The mediating role of trust at the group level of analysis. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(3), 227-240. doi: 10.1177/1548051808326596
- Cuadra, A., y Veloso, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum*, 22(2), 40-56. doi: 10.4067/S0718-23762007000200004
- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 29(4), 847-858. doi: 10.5465/255951
- Dippenaar, M., & Schaap, P. (2017). The impact of coaching on the emotional and social intelligence competencies of leaders. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 20(1), 1-16. doi: 10.4102/sajems.v20i1.1460
- Donaldson, S. I., & Ko, I. (2010) Positive organizational psychology, behavior, and scholarship: A review of the emerging literature and evidence base. *The Journal of Positive Psychology: Dedicated to furthering research and promoting good practice*, 5(3), 177-191. doi: 10.1080/17439761003790930
- Erez, M. (1994). Towards a model of cross-cultural I/O psychology. In M.D. Dunette & L. Hough, H. Triandis (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology: 4*, 569-607. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de

la inteligencia emocional: Ventajas e inconvenientes con respecto a las medidas de auto-informe. *Boletín de Psicología*, 80, 59-77.

Fabio, A. D., & Palazzeschi, L. (2008). Emotional intelligence and self-efficacy in a sample of Italian high school teachers. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 36(3), 315-326. doi: 10.2224/sbp.2008.36.3.315

Fernández, A. V. (2015). Revisión histórico-conceptual del concepto de Autoeficacia. *Pequén*, 1(2).

Fernández-Berrocal, P., y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93.

Fisher, J. M., Strider, S. H., & Kelso, M. G. (2016). Leader-Member Exchange and Its Relationship to Quality of Work and Stress among Information Technology (IT) Workers. *Human Resource Management Research*, 6(2), 23-39. doi: 10.5923/j.hrnr.20160602.01

Folami, L., & Bline, D. (2012). Relationship among job satisfaction, task complexity, and organizational context in public accounting. *International Review of Business Research Papers*, 8(4), 207-224.

Fry, L. W. (2003). Toward a theory of spiritual leadership. *The Leadership Quarterly*, 14(6), 693-727. doi: 10.1016/j.leaqua.2003.09.001

Gangloff, B., & Mazilescu, C. A. (2017). Normative Characteristics of Perceived Self-Efficacy. *Social Sciences*, 6(4), 139. doi: 10.3390/socsci6040139

Gardner, D. G., & Pierce, J. L. (1998). Self-esteem and self-efficacy within the organizational context: An empirical examination. *Group & Organization Management*, 23(1), 48-70. doi: 10.1177/1059601198231004

- Gardner, W. L., Cogliser, C. C., Davis, K. M., & Dickens, M. P. (2011). Authentic leadership: A review of the literature and research agenda. *The Leadership Quarterly*, 22(6), 1120-1145. doi: 10.1016/j.leaqua.2011.09.007
- Gardner, W. L., Avolio, B. J., Luthans, F., May, D. R., & Walumbwa, F. (2005). "Can you see the real me?" A self-based model of authentic leader and follower development. *The Leadership Quarterly*, 16(3), 343-372. doi: 10.1016/j.leaqua.2005.03.003
- Goleman, D., Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2009). *Primal leadership: Unleashing the power of emotional intelligence*. Boston, MA: Harvard Business Review Press. doi: 10.1109/EMR.2009.5235507
- Gómez, M. C., Santos, M. C., Amador, M., Ceacero, F., Mayor, A., Muñoz, A., y Izquierdo, M. (2009). Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 55(215), 52-62.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review*, 17(2), 183-211. doi: 10.5465/amr.1992.4279530
- Gil-Monte, P. R., y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027-1055. doi: 10.1177/0018726700538001
- Hackett, G., & Betz, N. E. (1981). A self-efficacy approach to the career development of women. *Journal of Vocational Behavior*, 18(3), 326-339. doi: 10.1016/0001-8791(81)90019-1
- Hamidi, F., & Amiri, M. (2013). Predicting the job Satisfaction of Teachers Based on Their Emotional Intelligence and Self-Efficacy. *International Journal of Psychology*, 7(2).

- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology, 6*(4), 307-324. doi:10.1037/1089-2680.6.4.307
- Hoppock, R., & Robinson, H. A. (1951). Job satisfaction researches of 1950. Occupations: *The Vocational Guidance Journal, 29*(8), 572-578. doi: 10.1002/j.2164-5892.1951.tb02550.x
- Ilies, R., Morgeson, F. P., & Nahrgang, J. D. (2005). Authentic leadership and eudaemonic well-being: Understanding leader–follower outcomes. *The Leadership Quarterly, 16*(3), 373-394. doi: 10.1016/j.leaqua.2005.03.002
- Jensen, S. M., & Luthans, F. (2006). Entrepreneurs as authentic leaders: Impact on employees' attitudes. *Leadership & Organization Development Journal, 27*(8), 646-666. doi: 10.1108/01437730610709273
- Jordan, P. J., & Troth, A. (2011). Emotional intelligence and leader member exchange: The relationship with employee turnover intentions and job satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal, 32*(3), 260-280. doi: 10.1108/01437731111123915
- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences, 44*(3), 712-722. doi: 10.1016/j.paid.2007.10.004
- Klenke, K. (2007). Authentic leadership: A self, leader, and spiritual identity perspective. *International Journal of Leadership Studies, 3*(1), 68-97.
- Klassen, R. M., & Chiu, M. M. (2010). Effects on teachers' self-efficacy and job satisfaction: Teacher gender, years of experience, and job stress. *Journal of educational Psychology, 102*(3), 741.
- Kiyani, K., Saher, N., Saleem, S., & Iqbal, M. (2013). Emotional intelligence (EI) and employee outcomes: The mediating effect of authentic leadership style. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 5*(1), 394-405.

- Kotzé, M., & Nel, P. (2015). The influence of trait-emotional intelligence on authentic leadership. *SA Journal of Human Resource Management, 13*(1), 9. doi: 10.4102/sajhrm.v13i1.716
- Laschinger, H.K.S., Borgogni, L., Consiglio, C., & Read, E. (2015). The effects of authentic leadership, six areas of worklife, and occupational coping self-efficacy on new graduate nurses' burnout and mental health: A cross-sectional study. *International Journal Nursing Studies, 52*(6), 1080-1089. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2015.03.002
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance, 4*(4), 309-336. doi: 10.1016/0030-5073(69)90013-0
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *The Academy of Management Executive, 16*(1), 57-72. doi: 10.5465/ame.2002.6640181
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management. *Organizational Dynamics, 33*(2), 143-160. doi: 10.1016/j.orgdyn.2004.01.003
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management, 33*(3), 321-349.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review, 1*(2), 249-271. doi: 10.1111/j.1740-8784.2005.00011.x
- Marsh, H. W., & Yeung, A. S. (1997). Coursework selection: Relations to academic self-concept and achievement. *American Educational Research Journal, 34*(4), 691-720. doi: 10.2307/1163354
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence, 27*(4), 267-298. doi: 10.1016/S0160-2896(99)00016-1

- Mañas, M.A., Salvador, C., Boada, J., González, E., y Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
- Marion, R., & Uhl-Bien, M. (2003). Complexity theory and Al-Qaeda: Examining complex leadership. *Emergence*, 5(1), 54-76. doi: 10.1207/S15327000EM0501_06
- McCall, W. (1998). *High Flyers: Developing the Next Generation of Leaders*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1988). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Moè, A., Pazzaglia, F., & Ronconi, L. (2010). When being able is not enough. The combined value of positive affect and self-efficacy for job satisfaction in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 26(5), 1145-1153. doi: 10.1016/j.tate.2010.02.010
- Moriano, J. A., Molero, F., y Lévy Mangin, J. P. (2011). Liderazgo auténtico. Concepto y validación del cuestionario ALQ en España. *Psicothema*, 23(2).
- Molero, F., & Recio, P., y Cuadrado, I. (2010). Liderazgo transformacional y liderazgo transaccional: un análisis de la estructura factorial del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) en una muestra española. *Psicothema*, 22(3), 495-501.
- Noriega, M., Laurell, C., Martínez, S., Méndez, I., y Villegas, J. (2000). Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental. *Cadernos de Saúde Pública*, 16, 1011-1019.
- Omar, A. (2015). Constructos Fundacionales de la Psicología Organizacional Positiva. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 1(2), 72-80.
- Pajares, F. (1996). Self-efficacy beliefs in academic settings. *Review of Educational Research*, 66(4), 543-578. doi: 10.3102/00346543066004543

- Peiró, J.M. (2001). Estrés laboral. Una perspectiva individual y colectiva. *Trabajo y Salud*, 13, 18-38.
- Jordan, P. J., & Troth, A. (2011). Emotional intelligence and leader member exchange: The relationship with employee turnover intentions and job satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal*, 32(3), 260 – 280. doi: 10.1108/01437731111123915
- Ramchunder, Y., & Martins, N. (2014). The role of self-efficacy, emotional intelligence and leadership style as attributes of leadership effectiveness. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 01-11. doi: 10.4102/sajip.v40i1.1100
- Rathi, N., & Rastogi, R. (2009). Assessing the relationship between emotional intelligence, occupational self-efficacy and organizational commitment. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35(1), 93-102.
- Rego, A., Sousa, F., Marques, C., & e Cunha, M. P. (2012). Authentic leadership promoting employees' psychological capital and creativity. *Journal of Business Research*, 65(3), 429-437. doi: 10.1016/j.jbusres.2011.10.003
- Salanova, M., Cifre, E., Grau, R., Llorens, S., y Martínez, I. M. (2005). Antecedentes de la autoeficacia en profesores y estudiantes universitarios: Un modelo causal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 159-176.
- Salanova, M., Grau, R., y Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395.
- Salanova, M., Peiró, J. M., & Schaufeli, W. B. (2002). Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: An extension of the job demand-control model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 1-25. doi: 10.1080/13594320143000735
- Salanova, M., y López-Zafra, E. (2011). Introducción: psicología social y psicología positiva. *Revista de Psicología Social*, 26(3), 339-343. doi: 10.1174/021347411797361248

- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, & health* (pp. 125-154). Washington, DC, US: American Psychological Association. doi: 10.1037/10182-006
- Salovey, P., & Grewal, D. (2005). The science of emotional intelligence. *Current Directions in Psychological Science*, 14(6), 281-285. doi: 10.1111/j.0963-7214.2005.00381.x
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., y Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407. doi: 10.1002/hrm.20032
- Schaffer, R. H. (1953). Job satisfaction as related to need satisfaction in work. *Psychological Monographs: General and Applied*, 67(14), 1-29. doi: 10.1037/h0093658
- Schneider, B., & Bowen, D. E. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 423-433. doi: 10.1037/0021-9010.70.3.423
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D., Cooper, J.T., Golden, C. & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177. doi: 10.1016/S0191-8869(98)00001-4
- Shamir, B., & Eilam, G. (2005). "What's your story?" A life-stories approach to authentic leadership development. *The Leadership Quarterly*, 16(3), 395-417. doi: 10.1016/j.leaqua.2005.03.005
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Suárez, P. S., García, A. M. P., y Moreno, J. B. (2000). Escala de autoeficacia general: datos psicométricos de la adaptación para población española. *Psicothema*, 12(Suplemento), 509-513.
- Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 461-473. doi: 10.1016/j.jvb.2005.10.003
- Trujillo, M. M., y Rivas, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25), 9-24.
- Triola, N. (2007). Authentic leadership begins with emotional intelligence. *AACN Advanced Critical Care*, 18(3), 244-247. doi: 10.4037/15597768-2007-3002
- Vega, M., Botello, C. M. S., y Partido, Y. A. N. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2) 61-76.
- Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S., & Peterson, S. J. (2008). Authentic leadership: Development and validation of a theory-based measure. *Journal of Management*, 34(1), 89-126. doi: 10.1177/0149206307308913
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194. doi: 10.1016/S1053-4822(02)00045-1
- Williamson, J., & Vine, P. (1998). Run down, stressed out. *The British Journal of Administrative Management*, 8, 14-17.
- Wong, C. A., & Laschinger, H. K. (2013). Authentic leadership, performance, and job satisfaction: the mediating role of empowerment. *Journal of Advanced Nursing*, 69(4), 947-959. doi: 10.1111/j.1365-2648.2012.06089.x

- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 84-95. doi: 10.1037//1076-8998.5.1.84
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management, 33*(5), 774-800. doi: 10.1177/0149206307305562
- Yukl, G. (2012). Effective Leadership Behavior: What we know and what questions need more attention. *The Academy of Management Perspectives, 26*(4), 66-85. doi: 10.5465/amp.2012.0088
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2009). *What we know about emotional intelligence: How it affects learning, work, relationships and our mental health*. Cambridge, MA: MIT Press.

10. Anexo

10.1 Anexo 1

Datos sociodemográficos y consentimiento informado

Sexo:

Hombre

Mujer

Edad: _____

Estado civil: _____

Sector en el que desarrolla su actividad la organización para la que trabaja (por ejemplo, construcción, servicios, banca, automoción, consultoría, hostelería, transporte...):

Tipo de organización:

Pública Privada Otro (especificar): _____

Provincia de su organización: _____**Antigüedad en su organización (meses):** _____**Puesto que ocupa:** _____**Antigüedad del puesto que ocupa en su organización (meses):** _____**¿Es usted responsable de otras personas dentro de su organización?:**

Sí

No

Nivel de estudios:

Sin estudio

Estudios primarios/Graduado Escolar/Bachillerato elemental/FP grado medio Educación

Secundaria/Graduado Escolar (EGB)

Bachillerato/FP grado superior/ COU Estudios universitarios medios (Diplomatura)

Estudios universitarios superiores (Licenciatura o Grado)

Estudios de postgrado (Máster o Doctorado)

HOJA DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

D./Dña.: _____, mayor de edad,

HE SIDO SUFICIENTEMENTE INFORMADO Y ENTIENDO QUE:

El Departamento de Psicología de la Universidad Francisco de Vitoria, está llevando a cabo una investigación sobre “Factores sociales y emocionales y su importancia en el bienestar laboral de los profesionales”. El interés de este trabajo consiste en profundizar en aquellas variables individuales que son consideradas relevantes para afrontar situaciones laborales del día a día. Para ello, se ha de contestar a una batería de cuestionarios que recaban información sobre la manera de actuar, sentir o pensar en diversas situaciones. La **participación es totalmente anónima**, y la información que se recoja sobre todos los participantes se registrará en un archivo informático y se tratará **confidencialmente**. Todos los datos se tratarán según la

normativa vigente de protección de datos (Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999), y **ningún participante será identificado personalmente** en la comunicación y publicación de los resultados.

Comprendo que mi participación es voluntaria y autorizo a recoger y registrar la información relativa a mi situación actual y las respuestas aportadas a los distintos instrumentos de evaluación.

Comprendo que puedo retirarme de esta investigación cuando quiera y sin tener que dar explicaciones.

Y para que así conste, lo firmo en _____ a _____ de _____ de 2017.

Fdo. (participante):

Fdo. ANA DIETTA MARTÍN (investigadora):

¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

10.2 Anexo 2

Ítems e instrucciones de los cuestionarios

Instrucciones E.

A continuación, encontrará afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con un círculo la respuesta que más se aproxima a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

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

1.	La mayoría de las veces no sé distinguir por qué tengo ciertos sentimientos	1	2	3	4	5	6	7
2.	Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos							
3.	Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas							

Instrucciones H.

Los ítems que figuran a continuación se refieren al estilo de liderazgo de tu jefe o supervisor (líder) tal como tú lo percibes. Por favor, indica con qué frecuencia cada afirmación se ajusta al estilo de liderazgo de tu jefe usando la siguiente escala:

0	1	2	3	4
Nunca	De vez en cuando	A veces	Bastante a menudo	Siempre o casi siempre

1.	Dice exactamente lo que quiere decir.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Admite los errores cuando se cometen.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Anima a cada persona a expresar su opinión.	1	2	3	4	5	6	7