

---

Recibido: 08-12-2024 | Aprobado: 24-02-2025 | DOI: <https://doi.org/10.23882/rmd.25274>

## El impacto de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la mitigación del agotamiento profesional en el sector de la salud

### The Impact of Emotional Intelligence and Job Satisfaction on Reducing Burnout in the Healthcare Sector

**Youssef-Karim LAHLIMI,**

FSJES, NPG, Université Cadi Ayyad, Marrakech, Maroc  
(youssefkarim7117@gmail.com)

**Siham EL OUADOUDI,**

FSJES, INRED, Université Cadi Ayyad, Marrakech, Maroc  
(Siham.ouadoudi@gmail.com)

**Mohamed SABRI,**

FSJES, INRED, Université Cadi Ayyad, Marrakech, Maroc  
(pr.medsabri@gmail.com)

**Resumen:** El sector de la salud, con sus altas exigencias y responsabilidades cruciales, expone a los profesionales a un riesgo elevado de agotamiento profesional (burnout). Este fenómeno, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución del sentido de realización personal, afecta no solo el bienestar de los profesionales de la salud, sino también la calidad de la atención brindada a los pacientes. En este contexto, la inteligencia emocional (IE) y la satisfacción laboral juegan roles fundamentales para mitigar los efectos del agotamiento y fortalecer el compromiso de los profesionales de la salud. La inteligencia emocional, al permitir una mejor gestión de las emociones y las interacciones interpersonales, ayuda a los profesionales a enfrentar los desafíos diarios del sector. La satisfacción laboral, como mediadora, refuerza el impacto positivo de la IE al reducir los efectos del estrés y del agotamiento en el compromiso de los profesionales. Estas relaciones fueron exploradas en el presente estudio, realizado con 181 profesionales de la salud en un entorno hospitalario, adoptando un enfoque positivista e hipotético-deductivo con la metodología de ecuaciones estructurales (PLS).

Los resultados de este estudio revelaron un impacto directo de la inteligencia emocional en el agotamiento de los profesionales de la salud, con la satisfacción laboral desempeñando un papel clave para moderar este efecto. Estas conclusiones destacan la importancia de implementar políticas que fomenten el desarrollo de la inteligencia emocional y creen entornos laborales propicios para la satisfacción, con el fin de reducir el agotamiento y fortalecer el compromiso de los profesionales de la salud con su institución.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, agotamiento profesional, satisfacción laboral.

**Abstract:** The healthcare sector, with its high demands and crucial responsibilities, exposes professionals to an increased risk of burnout. This phenomenon, characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and a decrease in personal accomplishment, affects not only the well-being of healthcare workers but also the quality of care provided to patients. In this context, emotional intelligence (EI) and job satisfaction play essential roles in mitigating the effects of burnout and strengthening healthcare professionals' engagement. Emotional intelligence, by allowing better emotional regulation and interpersonal interactions, helps professionals cope with the daily challenges of the sector. Job satisfaction, as a mediator, enhances the positive impact of EI by reducing the effects of stress and burnout on professional engagement. These relationships were explored in the present study, conducted with 181 healthcare professionals in a hospital setting, adopting a positivist and hypothesis-driven approach using structural equation modeling (PLS). The results of this study revealed a direct impact of emotional intelligence on healthcare professionals' burnout, with job satisfaction playing a key role in moderating this effect. These findings highlight the importance of implementing policies that promote the development of emotional intelligence and create work environments conducive to satisfaction, in order to reduce burnout and strengthen healthcare professionals' commitment to their institution.

**Keywords:** Emotional intelligence, burnout, job satisfaction.

## **Introducción**

En el contexto de la «revolución afectiva» que caracteriza los avances en la psicología social y profesional, la inteligencia emocional (IE) ha emergido como un concepto central en el análisis del desempeño laboral. Este fenómeno refleja un reconocimiento creciente del papel crucial de las emociones en el funcionamiento de los individuos y las organizaciones, superando las habilidades técnicas o cognitivas. Particularmente, la inteligencia emocional se ha identificado como un factor determinante para la satisfacción laboral, una dimensión esencial del bienestar profesional, como subrayaron Barsade y Gibson (2007).

Definida por Mayer y Salovey (1997) como la capacidad para percibir, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, la IE se considera hoy una competencia indispensable en profesiones donde las interacciones humanas son omnipresentes. Entre estas, la enfermería ocupa un lugar clave debido a la naturaleza misma de su misión: ofrecer apoyo médico y emocional en contextos a menudo complejos y exigentes.

---

En el ámbito de la enfermería, los profesionales de la salud enfrentan situaciones intensas desde el punto de vista emocional, tales como la atención a pacientes en estado crítico, las interacciones con familias en duelo o la colaboración con colegas bajo presión constante. Estos desafíos requieren un desarrollo significativo de la inteligencia emocional para mantener un equilibrio frente al estrés, al mismo tiempo que responden eficazmente a las necesidades de los pacientes. Este dominio emocional contribuye no solo al bienestar psicológico de los profesionales, sino también a la calidad de la atención brindada, un aspecto crucial para los sistemas de salud.

La literatura científica destaca una relación estrecha entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y el agotamiento laboral. Según Schaufeli (2017), los enfermeros que gestionan eficazmente sus emociones experimentan mayor satisfacción en el trabajo, lo que reduce significativamente los niveles de agotamiento laboral y mejora su motivación hacia las tareas. De igual manera, Liu y al. (2023) encontraron que una alta inteligencia emocional está correlacionada con un menor nivel de agotamiento laboral, fortaleciendo la resiliencia ante la presión cotidiana y facilitando relaciones interpersonales armónicas.

Un factor a menudo subestimado en esta dinámica es el entorno laboral, que modera el impacto de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y el agotamiento laboral. Ager y al. (2022) demostraron que entornos laborales positivos, caracterizados por relaciones interpersonales basadas en el respeto y la empatía, contribuyen a reducir los niveles de agotamiento y a incrementar la satisfacción laboral de los enfermeros. Además, estos entornos favorecen una mejor calidad de atención para los pacientes al minimizar el impacto negativo del estrés.

En Marruecos, los enfermeros que trabajan en establecimientos públicos, especialmente en áreas rurales, enfrentan desafíos únicos. La falta de recursos, infraestructuras limitadas y la sobrecarga laboral representan obstáculos significativos que influyen en su satisfacción laboral y exacerbando el agotamiento profesional. Sin embargo, existe una notable escasez de estudios sobre el impacto de la inteligencia emocional en este contexto particular, lo que limita la comprensión de los factores que afectan el bienestar y desempeño de los enfermeros.

Un estudio exhaustivo sobre el papel de la inteligencia emocional en el sector de la enfermería en Marruecos, especialmente en zonas rurales, podría ofrecer nuevas perspectivas. Permitirá identificar estrategias para mejorar las condiciones laborales de los enfermeros y formular recomendaciones prácticas para mitigar el agotamiento laboral. Además, estos hallazgos serían valiosos para elevar la calidad de la atención ofrecida a los pacientes, un objetivo prioritario en las políticas de salud pública.

La presente reflexión se estructura en torno a la siguiente problemática: **«¿En qué medida la inteligencia emocional de los enfermeros influye en su agotamiento laboral a través del efecto mediador de la satisfacción laboral?»**. Esta pregunta invita a explorar las complejas relaciones entre estas tres variables clave, considerando las especificidades del contexto marroquí.

Al responder a esta problemática, este estudio tiene como objetivo enriquecer la literatura académica sobre la inteligencia emocional y proponer soluciones concretas para mejorar las condiciones laborales de los enfermeros. A largo plazo, estos resultados podrían tener un impacto significativo en el bienestar de los profesionales de la salud, la calidad de la atención brindada y, más ampliamente, el desempeño de los sistemas de salud en entornos con recursos limitados.

## **1. Revisión de literatura: Inteligencia emocional, satisfacción laboral y agotamiento profesional**

### **1.1 Inteligencia Emocional**

El término «inteligencia emocional» ha sido objeto de numerosas definiciones por parte de distintos académicos. Salovey y Mayer (1990) lo introdujeron como la capacidad para identificar, comprender y regular las emociones, utilizando la información emocional para guiar el pensamiento y el comportamiento. Posteriormente, Goleman (1998) popularizó el concepto en su libro «Inteligencia emocional» y lo definió como la capacidad de entender los propios sentimientos, controlar los impulsos y actuar de manera reflexiva y equilibrada, manteniendo una actitud positiva ante los desafíos. Bar-On (1997) profundizó en el concepto al describir la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades no cognitivas que determinan la capacidad de un individuo para enfrentar con éxito las demandas

---

de un entorno en constante cambio. Mayer y al. (1999) destacaron que la inteligencia emocional facilita el pensamiento crítico al permitir que las personas perciban información emocional clave.

Recientemente, Petrides y Furnham (2001) introdujeron el concepto de inteligencia emocional como un rasgo, conocido como « modelo de inteligencia emocional rasgo », que define las habilidades emocionales como disposiciones conductuales y autopercepciones relacionadas con las emociones. Este enfoque resalta cómo la autopercepción emocional influye en las interacciones sociales y el bienestar personal. Por otro lado, Ashkanasy y Daus (2005) destacaron la inteligencia emocional dentro de las organizaciones como un factor clave en la mejora del rendimiento individual y organizacional, afirmando que la inteligencia emocional es esencial para gestionar conflictos y fomentar un entorno laboral más colaborativo.

En el contexto sanitario, la inteligencia emocional es fundamental, ya que los enfermeros emocionalmente inteligentes están mejor preparados para regular sus emociones negativas, lo que les permite ofrecer un entorno de atención más empático y eficaz (Codier, Freel, Kamikawa y Morrison, 2011). Estos profesionales comprenden mejor el bienestar psicológico y los patrones de comportamiento de los pacientes, fomentando una recuperación más efectiva y una relación más humana en la prestación de servicios (Freshwater y Stickley, 2004). Asimismo, investigaciones recientes, como las de Aradilla-Herrero, Tomás-Sábado, y Gómez-Benito (2014), destacan que los enfermeros con altos niveles de inteligencia emocional no solo mejoran la calidad de la atención al paciente, sino que también contribuyen a crear un ambiente laboral más inclusivo y armonioso en los equipos de salud.

Los enfermeros con altos niveles de inteligencia emocional aportan un valor significativo a sus instituciones, mostrando mayores habilidades de afrontamiento en comparación con aquellos con niveles más bajos (Zeidner, Matthews, y Roberts, 2012). Bar-On (2000) señala que las personas con alta inteligencia emocional pueden expresar sus emociones de manera adecuada, lo que les permite mantener una autopercepción positiva y alcanzar sus objetivos profesionales. Además, estudios como los de Montes-Berges y Augusto (2007) han encontrado que la inteligencia emocional está relacionada con un menor nivel de agotamiento

profesional, lo cual fomenta una mayor motivación y compromiso en la consecución de los objetivos organizacionales (Supramaniam y Singaravelloo, 2021). Este bajo nivel de agotamiento también se ha vinculado con una mayor satisfacción laboral y una mejor capacidad para gestionar el estrés, factores clave en el desempeño de los profesionales de la salud (Ruiz-Aranda, Extremera, y Pineda-Galán, 2014).

Por lo tanto, la inteligencia emocional ha demostrado ser una herramienta eficaz para gestionar sentimientos y emociones, y para enfrentar el estrés, la presión y los cambios organizacionales, como lo confirman investigaciones recientes (Montes-Berges y Augusto-Landa, 2021; Sanchez-Gomez y Bresó, 2020). Además, se ha señalado que un alto nivel de inteligencia emocional en el ámbito sanitario puede mejorar significativamente la capacidad de adaptación, el liderazgo y la cohesión en los equipos de trabajo (Cherniss, 2010).

## **1.2 la satisfacción laboral**

En la literatura, la satisfacción laboral es un concepto multidimensional que ha sido objeto de diversas conceptualizaciones, las cuales integran varios aspectos de la experiencia profesional (Gilet et al., 2008). Aunque se utiliza comúnmente en la investigación tanto como variable dependiente como independiente (Iglesias, 2010), no existe una definición universalmente aceptada. Lee et al. (2008) destacan un consenso sobre la naturaleza compleja y ambigua de este concepto, reconociendo al mismo tiempo su importancia crucial para la gestión de los recursos humanos, debido a los numerosos factores que la influyen, como el entorno laboral, la posición jerárquica y los roles profesionales.

Varios autores han intentado definir con mayor precisión la satisfacción laboral. Hoppok y Spielgler (1938) la describen como un estado resultante de la interacción entre condiciones psicológicas, fisiológicas y ambientales que proporcionan a los trabajadores una sensación de felicidad o satisfacción con respecto a su empleo. Este concepto se considera a menudo como una respuesta emocional a diversos aspectos del trabajo, tales como las relaciones interpersonales, el entorno físico y las expectativas profesionales. Davis (2004) afirma que la satisfacción laboral proviene de la medida en que se satisfacen las necesidades individuales en el

entorno laboral. Vroom (1964) aborda la satisfacción laboral desde la perspectiva de las percepciones de los trabajadores sobre su rol, un enfoque que Ndulue y Ekechukwu (2016) también sostienen, describiéndola como una respuesta afectiva o emocional a los diferentes aspectos del trabajo. Las actitudes positivas hacia el trabajo reflejan satisfacción, mientras que las actitudes negativas indican insatisfacción (Armstrong, 2006). Esta dinámica puede tener profundas repercusiones en la calidad de vida en general, incluidas las relaciones sociales, los vínculos familiares y la percepción de la salud, influyendo significativamente en el rendimiento laboral, el absentismo y la rotación de personal. En casos extremos, puede conducir a trastornos psicológicos graves, como el burnout (Lee, 2018).

Castel y al. (2011) consideran que la satisfacción laboral es el resultado de la congruencia entre las expectativas de los individuos y la realidad percibida de su empleo. Cranny, Smith y Stone (2014) la definen como un estado emocional que resulta de la comparación entre las expectativas de los empleados y lo que realmente obtienen, convirtiendo a la satisfacción en una experiencia subjetiva del empleo (Miembazi y Qian, 2017). Schwarzer y Hallum (2008) describen esta satisfacción como un estado de bienestar o realización sentido por los miembros de una organización en relación con su trabajo. Smircich (2017) la presenta como una emoción positiva global vinculada a los deseos, actitudes, valores y creencias de los empleados sobre su empleo, generando así una actitud favorable. Esta satisfacción desempeña un papel central en la motivación de los empleados e impulsa la mejora de su rendimiento (Hoppok y Spielgler, 1938). Sin embargo, aunque esta definición es ampliamente aceptada (Paillé, 2008), no resuelve el debate sobre la naturaleza de la satisfacción laboral, que a veces se percibe como una actitud o un estado emocional positivo hacia el rol profesional, como sugieren algunos estudios anglosajones (Besseyre des Horts y Nguyen, 2010).

### **1.3 Agotamiento profesional**

Las intensas presiones y demandas que algunas personas enfrentan en su entorno laboral pueden dar lugar a un agotamiento conocido como «burnout». Este concepto fue introducido en 1974 por el psicoanalista alemán Herbert Freudenberger, quien buscaba describir el estado de agotamiento físico y mental

que resulta de una exposición prolongada a factores de estrés interpersonales y emocionales crónicos en el trabajo. En términos simples, el burnout es una respuesta al estrés personal que se origina en interacciones sociales complejas, caracterizada por sentimientos de agotamiento emocional, cinismo y la creencia de que, a pesar de todos los esfuerzos, no se alcanzará un progreso significativo (Maslach y Jackson, 1981). Por lo tanto, el burnout va más allá de la simple fatiga, afectando profundamente la salud mental y el bienestar general de aquellos que enfrentan exigencias laborales elevadas.

Según Maslach (2018), el burnout se manifiesta como un estado psicológico, emocional y fisiológico derivado de la acumulación constante de factores de estrés en el trabajo. Ella enfatiza que la naturaleza repetitiva y persistente de estos estresores es clave para el desarrollo del burnout. Para Maslach, esto representa un conjunto de reacciones ante situaciones de estrés crónico, donde el compromiso del individuo se ve desafiado. El burnout, entonces, evidencia una disociación entre lo que las personas logran y lo que se espera que logren, y se traduce en una erosión gradual de los valores, la dignidad, el espíritu y la motivación.

Los estudios de Christina Maslach han permitido definir el síndrome de agotamiento profesional a través de tres dimensiones principales:

- (i) El agotamiento emocional, que se traduce en una sensación de vacío y la incapacidad de acceder a los recursos emocionales, lo que puede resultar en crisis de ira o, por el contrario, en un control excesivo de las emociones;
- (ii) La despersonalización, que se manifiesta como un desapego emocional y actitudes negativas, incluso cínicas, hacia las personas con las que se interactúa, frecuentemente como respuesta al agotamiento;
- (iii) La falta de realización personal, caracterizada por la devaluación de las habilidades y el trabajo realizado, con una percepción de disminución de la eficacia personal y la autoestima. Aunque estas dimensiones son fundamentales para evaluar el burnout, es importante señalar que no existe un consenso total sobre el tema.



Además de estas dimensiones clásicas, se consideran otros aspectos como la sobreinversión en el trabajo y el comportamiento de «workaholismo» en la caracterización del burnout. El «workaholismo», o adicción al trabajo, se define como un comportamiento obsesivo-compulsivo, caracterizado por una compulsión a trabajar en exceso (Grebot y al., 2011). Las personas que padecen workaholismo tienden a trabajar de manera excesiva, a menudo en detrimento de su vida personal, superando límites razonables y encontrando dificultades para desconectarse del trabajo, incluso fuera del horario laboral. Esta dedicación desmedida al trabajo, impulsada por una necesidad interna irresistible, puede contribuir al agotamiento profesional, al desinterés y a la pérdida de la sensación de logro personal (Schaufeli, Taris y Van Rhenen, 2008).

Estas perspectivas ampliadas sobre el burnout resaltan la complejidad del fenómeno y la necesidad de un enfoque matizado para su evaluación. Los investigadores y profesionales de la salud mental están cada vez más conscientes de la importancia de explorar diferentes facetas del burnout para entender mejor su naturaleza multidimensional y desarrollar intervenciones adecuadas. Así, al integrar aspectos como la sobreinversión en el trabajo y el workaholismo, se enriquece la comprensión global del burnout, abriendo la puerta a estrategias de prevención e intervención más específicas y efectivas.

## **2. Esquema del modelo de análisis**

### **2.1 Nuestras hipótesis**

Según la teoría de la inteligencia emocional, una persona capaz de comprender y gestionar sus propias emociones, así como de enfrentar el estrés y las emociones negativas (Kafetsios y Zampetakis, 2008), incluida la frustración (Sy y al., 2006), está mejor posicionada para establecer relaciones armoniosas con sus colegas y superiores. Esto favorece una mayor satisfacción laboral (Wong y Law, 2002), un compromiso profesional reforzado (Sy y al., 2006) y una mejora en el desempeño profesional (Kafetsios y Zampetakis, 2008). Desde esta perspectiva, Mayer y Salovey (1997) destacan que los individuos con alta inteligencia emocional son capaces de mantener emociones positivas mientras regulan las emociones negativas. Por lo tanto, a menudo logran un nivel de satisfacción laboral superior,

gracias a su capacidad para evaluar y gestionar sus emociones de manera más eficaz que aquellos con menor inteligencia emocional (Sy y al., 2006). De igual manera, Meisler y Vigoda-Gadot (2014) afirman que los empleados con inteligencia emocional son menos propensos a rumiar sobre los eventos perturbadores que ocurren en el trabajo, lo que reduce la persistencia de las emociones negativas. Con base en este análisis, proponemos la siguiente hipótesis:

**Hipótesis 1: La inteligencia emocional de los enfermeros influye positivamente en su satisfacción laboral.**

Los empleados pueden gestionar sus emociones ajustando su percepción del entorno laboral y los estímulos emocionales que encuentran. Pueden alcanzar sus objetivos fortaleciendo, debilitando, prolongando o acortando ciertas experiencias emocionales, optimizando así sus respuestas emocionales (Wong y Law, 2002). Estas estrategias pueden reducir eficazmente la sensación de agotamiento en el trabajo. También existe una correlación negativa significativa entre la evaluación emocional y el agotamiento emocional, así como entre el control emocional y los sentimientos de fracaso (Chan, 2006).

Además, Platsidou (2010) encontró una fuerte correlación entre la inteligencia emocional (IE) y el agotamiento, sugiriendo que optimizar la IE es un factor clave para aliviar el agotamiento laboral. De manera similar, según Dette (2008), la inteligencia emocional tiene una relación directa con el agotamiento: cuando la inteligencia emocional es alta, disminuyen las posibilidades de experimentar agotamiento. Se ha encontrado que los trabajadores sociales y los profesionales con baja inteligencia emocional son más propensos al agotamiento, mostrando menos resiliencia al estrés. Una investigación reciente de Sutherland y al. (2022) respalda estos hallazgos, indicando que mejorar la inteligencia emocional puede mitigar significativamente los niveles de agotamiento entre los profesionales en entornos de alta presión.

**Hipótesis 2 : La inteligencia emocional de los enfermeros tiene una relación inversa con el agotamiento profesional.**

Varios estudios han demostrado la fuerte conexión entre la satisfacción laboral y el burnout. Abu-Bader (1998) encontró que una menor satisfacción laboral a menudo

se correlaciona con niveles más altos de burnout. De hecho, el burnout es ampliamente reconocido como un signo de insatisfacción laboral. Los empleados que experimentan insatisfacción son más propensos a sentirse abrumados por los factores estresantes del trabajo, lo que afecta negativamente su salud física y mental (Cagan y Gunay, 2015; Jennings, 1990; Norbeck, 1985). Estos factores estresantes pueden incluir cargas de trabajo excesivas, mala gestión, falta de recursos y expectativas laborales poco claras.

El estrés laboral, cuando es persistente y no se aborda, a menudo conduce al agotamiento emocional y a un deterioro del bienestar personal, características clave del burnout. Kabir y al. (2016) sugieren que el burnout es uno de los resultados más visibles de la insatisfacción laboral prolongada. Esto se alinea con la comprensión general de que, cuando los empleados se sienten desconectados de su trabajo, infravalorados o no apoyados, su capacidad para lidiar con las demandas laborales disminuye, lo que fomenta condiciones propicias para el burnout.

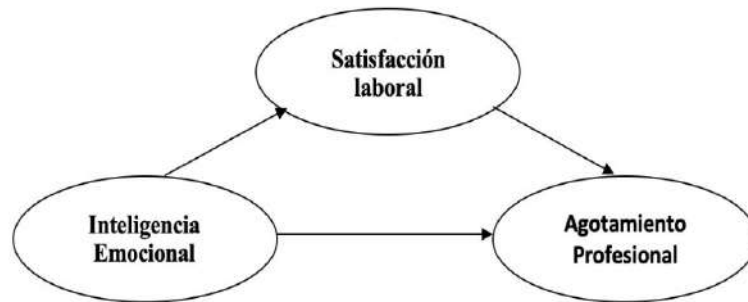
**Hipótesis 3: La satisfacción laboral de los enfermeros tiene una relación inversa con el agotamiento profesional.**

Los hallazgos de Kızıloğlu y Şahin (2022) resaltan el papel mediador esencial de la satisfacción laboral en la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el agotamiento profesional. La inteligencia emocional, definida como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás (Goleman, 1995), influye en el agotamiento profesional de manera indirecta al mejorar la satisfacción laboral. Estudios previos han demostrado que los empleados con una alta IE tienen mayores habilidades para gestionar las demandas emocionales de su trabajo, lo que reduce el riesgo de agotamiento (Salovey y Mayer, 1990; Petrides y al., 2007). Además, la satisfacción laboral, que a menudo se asocia con condiciones de trabajo positivas y un buen equilibrio entre las demandas laborales y los recursos personales, contribuye significativamente a mitigar los síntomas del agotamiento profesional (Schaufeli y Bakker, 2004). Estos resultados subrayan la importancia de promover entornos que fomenten el desarrollo de habilidades emocionales, no solo para mejorar el bienestar de los empleados, sino también para prevenir el estrés y optimizar el rendimiento organizacional.

**Hipótesis 4 : La satisfacción laboral desempeña un papel mediador entre la inteligencia emocional y el agotamiento profesional.**

**2.2 Presentación del modelo conceptual**

Sobre la base de los vínculos hipotéticos entre los constructos discutidos, proponemos el siguiente modelo conceptual.



**Fuente:** Elaboración Propia

**3. Metodología**

**3.1 Metodología de la investigación**

La elaboración de nuestro marco conceptual, basada en una revisión de la literatura, nos lleva a realizar una validación empírica con el fin de evaluar la relevancia de nuestro modelo. Para llevar a cabo un estudio empírico, se pueden emplear diversos enfoques, y es fundamental que los métodos seleccionados estén alineados con los objetivos de la investigación. En esta sección, describiremos detalladamente nuestras decisiones metodológicas en relación con la recolección de datos, las técnicas de muestreo y las escalas de medición utilizadas en el cuestionario.

El enfoque cuantitativo elegido para esta investigación se basa en el método PLS-SEM (Modelado de Ecuaciones Estructurales de Mínimos Cuadrados Parciales), que permite analizar simultáneamente el modelo de medición (modelo externo) y el modelo estructural (modelo interno). Este método es particularmente adecuado para estudiar las relaciones complejas entre las diferentes variables del estudio. El procesamiento de los datos se realizó utilizando el software SmartPLS 4.0, una herramienta avanzada para análisis estadísticos en ciencias sociales.

En total, se distribuyeron 232 cuestionarios estructurados entre los participantes, de los cuales se devolvieron 181. El cuestionario, administrado principalmente en entrevistas cara a cara, con una distribución parcial en línea, incluía 73 preguntas sobre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y el agotamiento profesional.

La muestra está compuesta por 181 participantes, de los cuales 84 son hombres y 97 son mujeres. La mayoría de los enfermeros tienen entre 30 y 39 años (29,28 %), seguidos por los que tienen entre 34 y 49 años (27,07 %). En términos de antigüedad, la mayor proporción, un 29,83 %, corresponde a aquellos con más de 15 años de servicio. Se presentan más detalles en la tabla 1.

**Tabla 1:** Características demográficas de los encuestados

Características	Categoría	Número	Porcentaje
<b>Edad</b>	20-29 años	41	22.65%
	30-39 años	53	29.28%
	40-49 años	49	27.07%
	>50 años	38	21.00%
<b>Género</b>	Hombre	84	46.41%
	Mujer	97	53.59%
<b>Antigüedad</b>	<5 años	28	15.48%
	5-9 años	48	26.52%
	10-14 años	51	28.17%
	>15 años	54	29.83%

Fuente: Nuestros análisis.

### 3.2 Operacionalización de los constructos

Debido a la naturaleza cualitativa de las variables presentes en nuestro modelo, es fundamental llevar a cabo su operacionalización para evaluar de manera precisa las relaciones entre ellas. Este proceso implica transformar cada variable abstracta en un conjunto de indicadores observables que reflejen su esencia. De este modo, se permite cuantificar conceptos cualitativos, lo que facilita su análisis estadístico.

Desde esta perspectiva, el investigador tiene dos alternativas: la primera consiste en diseñar sus propias escalas de medición, mientras que la segunda - que hemos

elegido para este estudio -implica utilizar escalas de medición ya validadas en investigaciones empíricas previas. Hemos verificado la validez de estas escalas a través de pruebas realizadas con nuestro propio cuestionario.

- **Escala de Inteligencia Emocional (EIS):** Desarrollada por Goldenberg et al. (2006), esta escala evalúa la inteligencia emocional a partir de respuestas auto evaluativas a preguntas que abordan la evaluación y expresión de emociones, tanto en uno mismo como en los demás, así como la regulación de estas emociones y su aplicación en la resolución de problemas. El cuestionario incluye 33 ítems, cada uno con una puntuación que oscila entre «Nada de acuerdo» y «Totalmente de acuerdo» en una escala de 5 puntos. Esta escala ha demostrado una sólida consistencia interna, con coeficientes de Cronbach que varían entre 0,87 y 0,90, además de un coeficiente de fiabilidad test-retest de dos semanas de 0,78.
- **Escala de Satisfacción de Minnesota (MSQ):** Para medir la satisfacción laboral, utilizamos este cuestionario, desarrollado por Weiss y al. (1977). La versión original contenía 100 indicadores distribuidos en aproximadamente veinte dimensiones relacionadas con el trabajo, incluyendo aspectos como la actividad, la creatividad, la remuneración, el avance, la autoridad y la independencia. Con el fin de simplificar la evaluación, se creó una versión abreviada de 20 ítems, traducida al francés por Roussel (1994). Este cuestionario, reconocido por su validez (con un alpha de Cronbach de 0,84) y ampliamente empleado en investigaciones a nivel internacional, ha sido seleccionado en su forma reducida de 20 ítems para nuestro estudio. Permite medir la satisfacción en relación con 20 aspectos diferentes del empleo, utilizando una escala de respuesta de cinco niveles que va desde «muy insatisfecho» hasta «muy satisfecho».
- **Escala de Agotamiento Profesional:** Para la evaluación del agotamiento profesional, utilizamos las escalas desarrolladas por Maslach y Jackson (1981), ampliamente reconocidas en la literatura psicológica y organizacional. Estas escalas permiten medir de manera efectiva tres dimensiones fundamentales del agotamiento:

- (i) **Agotamiento Emocional** (9 ítems): Esta dimensión evalúa la sensación de estar emocionalmente drenado y sobrepasado por las demandas emocionales del trabajo. Los ítems en esta sección reflejan experiencias de fatiga emocional y la incapacidad para dar apoyo emocional a los demás. Un puntaje alto en esta dimensión indica un nivel elevado de agotamiento emocional, lo cual es un indicador crítico del riesgo de agotamiento profesional.
- (ii) **Despersonalización** (5 ítems): Esta dimensión mide el desarrollo de actitudes negativas o cínicas hacia las personas con las que se trabaja, así como una desconexión emocional de las mismas. Un puntaje alto en despersonalización puede reflejar una defensa psicológica frente al estrés laboral, donde el individuo empieza a ver a sus colegas o clientes de manera deshumanizada. Este fenómeno puede tener un impacto negativo no solo en la salud del trabajador, sino también en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral.
- (iii) **Logro Personal** (6 ítems): Esta dimensión evalúa la percepción de satisfacción y realización en el trabajo. Se centra en la autovaloración del individuo respecto a sus competencias y su capacidad para alcanzar objetivos. Un puntaje bajo en esta escala puede ser indicativo de sentimientos de ineficacia y un deterioro en la autoestima profesional.

Las escalas en conjunto ofrecen una visión integral del agotamiento profesional y su impacto en el individuo. La escala de agotamiento profesional se califica en un rango de 1 a 7, donde 1 representa «nunca» y 7 indica «siempre». La buena fiabilidad de estas escalas, evidenciada por un coeficiente alpha de 0,818, asegura que los resultados obtenidos sean consistentes y confiables.

#### 4. Resultados

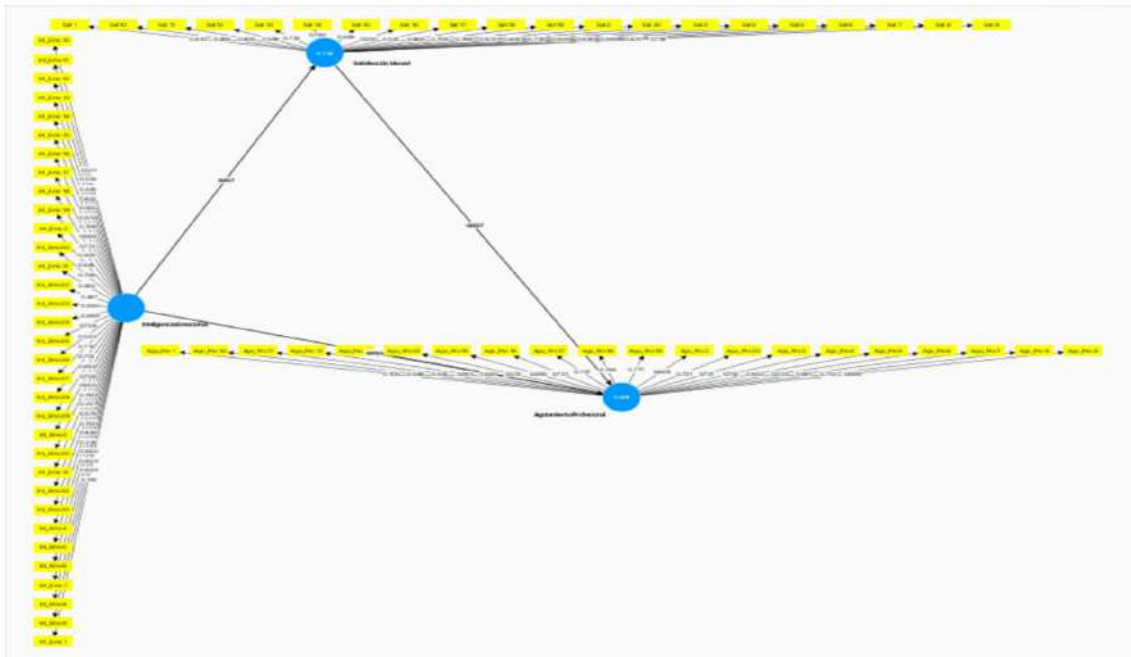
Las hipótesis se han evaluado utilizando el enfoque PLS (Partial Least Squares).

Los resultados de este análisis se presentan de la siguiente manera:

- **Evaluación del modelo de medida**
- **Evaluación del modelo estructural**

#### 4.1 Modelo de medida

**Figura 1:** Modelo de Investigación antes del Ajuste



Fuente: Nuestros análisis.

El modelo de medida describe las relaciones lineales supuestas entre las variables latentes y manifiestas. Para evaluar la calidad de este modelo, la literatura sugiere tres criterios principales.

La fiabilidad de los ítems se mide utilizando el software Smart PLS, basándose en las «cargas» de los indicadores de medida con sus construcciones teóricas respectivas. Según las recomendaciones de Chin (1998), las cargas estandarizadas deberían superar 0,707, indicando que la varianza compartida entre el construido y sus ítems es ligeramente superior a la atribuida a los errores (Carmines y Zeller, 1979). En la práctica, si las cargas del modelo estimado son inferiores a 0.707, se recomienda eliminar algunos ítems, especialmente aquellos provenientes de escalas o ítems recientemente desarrollados.

La evaluación de la validez convergente en nuestro modelo comienza con el análisis de la importancia de la contribución de cada elemento a la medida del construido. Esta validez se evalúa luego calculando la varianza media extraída (AVE) entre un construido y sus elementos constitutivos. Los investigadores que utilizan el análisis de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS) suelen apoyarse en una o dos medidas de



validez convergente, en particular el alfa de Cronbach y el criterio de Fornell-Larcker (1981) para evaluar la coherencia interna.

La interpretación de los valores obtenidos es generalmente coherente, y la directriz de Nunnally (1978), que fija un umbral de 0,7 para una fiabilidad compuesta «modesta», se adopta con frecuencia. Este criterio es particularmente relevante en las primeras etapas de la investigación. Los resultados resumidos se presentan en la tabla a continuación.

**Tabla 2:** Resultados del análisis de fiabilidad del modelo de medición

	Ítems	Carga (Loading)	CR	AVE	Alpha de Cronbach
Agotamiento Profesional	Ago_Pro 2	0.821	0.938	0.683	0.922
	Ago_Pro 3	0.857			
	Ago_Pro 4	0.883			
	Ago_Pro 5	0.796			
	Ago_Pro 18	0.816			
	Ago_Pro 19	0.848			
	Ago_Pro 20	0.760			
Inteligencia Emocional	Int_Emo 2	0.785	0.943	0.622	0.932
	Int_Emo 3	0.818			
	Int_Emo 4	0.844			
	Int_Emo 5	0.762			
	Int_Emo 18	0.829			
	Int_Emo 19	0.871			
	Int_Emo 20	0.772			
	Int_Emo 23	0.702			
	Int_Emo 24	0.705			
	Int_Emo 25	0.784			
Satisfacción laboral	Sat 2	0.730	0.916	0.610	0.893
	Sat 4	0.702			
	Sat 9	0.714			
	Sat 14	0.762			
	Sat 18	0.833			
	Sat 19	0.881			

Fuente: Nuestros análisis.

La contraparte convencional de la validez convergente es la validez discriminante, que se evalúa comparando la raíz cuadrada de la varianza media extraída (AVE) para cada variable latente con las correlaciones al cuadrado entre las variables latentes. En el contexto del análisis de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS), el criterio de validez discriminante establece que una construcción debe mostrar una mayor varianza compartida con sus indicadores de medición que con otras construcciones. Los resultados de este análisis se detallan en la tabla 3.

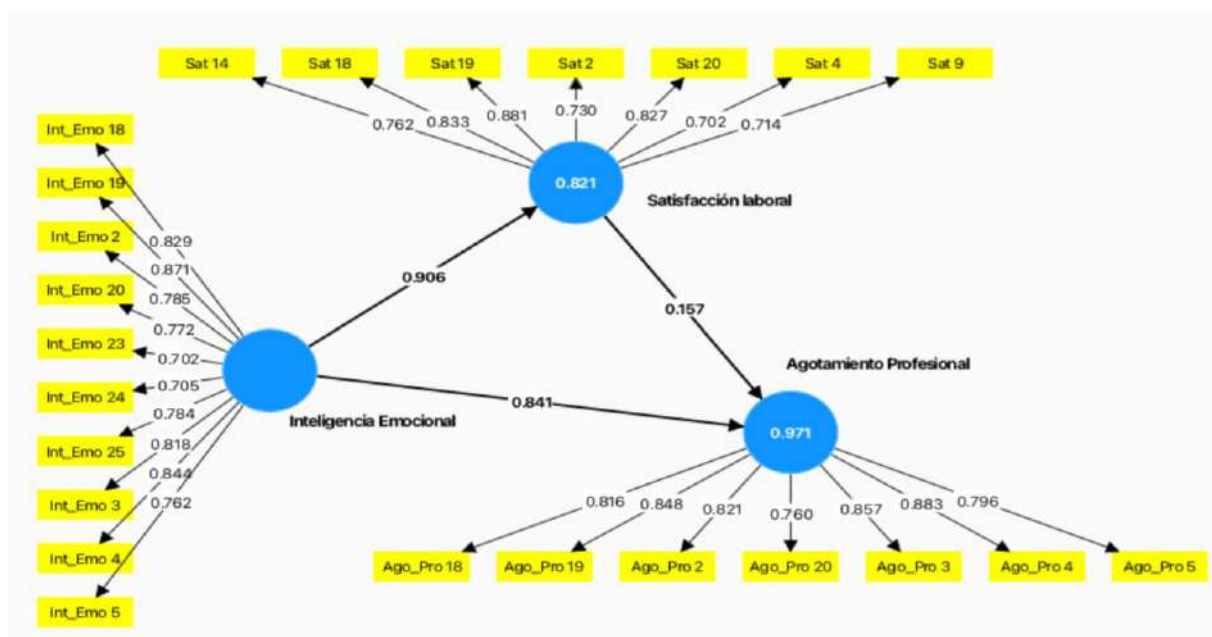
**Tabla 3:** Validez discriminante medida por la raíz cuadrada de la varianza media extraída (AVE)

	<b>Varianza Media Extraída (AVE)</b>	<b>Agotamiento profesional</b>	<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Satisfacción laboral</b>
<b>Agotamiento profesional</b>	0.683	0.827		
<b>Inteligencia emocional</b>	0.622	0.783	0.789	
<b>Satisfacción laboral</b>	0.610	0.747	0.766	0.781

Fuente: Nuestros análisis.

Al examinar los resultados de la tabla, observamos que las raíces cuadradas de la varianza media extraída (AVE) para cada construcción son superiores a las correlaciones entre las distintas construcciones situadas fuera de la diagonal. Esto indica que los elementos de una construcción contribuyen de manera significativa a esa construcción específica, mientras que su impacto sobre otras construcciones del modelo es menor. Por lo tanto, podemos concluir que se cumplen las condiciones necesarias para garantizar la validez discriminante de todas las construcciones en nuestro modelo de investigación.

**Figura 2:** Modelo de Investigación después del Ajuste



Fuente: Nuestros análisis.

**Nota :** Ago\_Pro : Agotamiento profesional ; Int-Emo : Inteligencia emocional ; Sat : Satisfacción laboral.

### 1.1. Evaluación del modelo estructural:

El modelo estructural ilustra las relaciones entre las variables latentes explicativas y las variables latentes explicadas. Uno de los objetivos de este estudio es probar un orden causal entre las diferentes construcciones. Nuestro modelo fue evaluado internamente utilizando el «esquema estructural» (esquema de ponderación de caminos) definido por Lohmöller (1989).

Para evaluar nuestro modelo estructural, nos enfocamos en los siguientes indicadores:

#### • El coeficiente de determinación ( $R^2$ )

En nuestro análisis, el primer elemento notable es el coeficiente de determinación  $R^2$ . Este coeficiente es esencial para comprender la relación entre nuestras variables dependientes y las variables explicativas de nuestros modelos. Al medir la proporción de la varianza de la variable dependiente explicada por las variables independientes,  $R^2$  nos ayuda a evaluar la pertinencia de nuestros modelos de regresión.

La tabla siguiente presenta los resultados del coeficiente de determinación ( $R^2$ ):

**Tabla 4:** Coeficiente de determinación ( $R^2$ )

	R-cuadrado	R-cuadrado ajustac	Interpretación
<b>Agotamiento Profesional</b>	0.971	0.970	Fuerte
<b>Satisfacción laboral</b>	0.821	0.820	Medio

Fuente: Nuestros análisis.

#### • Evaluación de la calidad global del modelo

Los resultados presentados en la tabla 5 indican que el índice de Goodness of Fit (GOF) supera el umbral recomendado en la literatura, establecido en un 30 % (Tenenhaus y al., 2005). Esto sugiere tanto vínculos robustos entre los constructos de medición y las variables latentes, como relaciones estructurales sólidas dentro del modelo, lo que valida la calidad global del modelo y su capacidad para explicar las relaciones entre las variables. Este índice se utiliza ampliamente en estudios de modelado estructural para evaluar la validez general del modelo, ya que refleja cómo las variables observadas y latentes se integran y se explican mutuamente dentro del sistema de relaciones propuesto.

$$\text{GOF} = \sqrt{[(0,6525) \times (0,896)]} = 76,46\%$$

**Tabla 5:** Evaluación de la calidad global del modelo

	AVE	R cuadrado
Agotamiento Profesional	0.683	0.971
Inteligencia Emocional	0.622	-----
Satisfacción laboral	0.610	0.821
<b>Promedio</b>	0,6525	0,896
<b>Gof</b>		0,7646

Fuente: Nuestros análisis.

### 1.1. Examen de los resultados para las hipótesis de enlaces aislados

Para probar las hipótesis formuladas en nuestro modelo de investigación, el primer paso consistió en determinar el nivel de significancia de los parámetros de estimación (coeficientes de los caminos) que describen las relaciones entre las variables latentes. Siguiendo las recomendaciones de Chin (1998), se empleó la técnica de re-muestreo bootstrap con un tamaño de muestra de 500, utilizando el software SmartPLS.

El uso del bootstrap permite obtener estimaciones más precisas de los parámetros en modelos de ecuaciones estructurales, especialmente en modelos complejos y con muestras pequeñas. Esta técnica es ampliamente recomendada para evaluar la significancia de los coeficientes y comprobar las relaciones causales en el modelo estructural, tal como lo sugieren estudios previos sobre el análisis de modelos de caminos (Chin, 1998; Hair et al., 2014).

#### 1.1.1. Prueba de las hipótesis directas

##### **H 1: La inteligencia emocional de los enfermeros tiene un impacto positivo en su satisfacción laboral**

El análisis de esta hipótesis revela un coeficiente beta estándar significativo y positivo ( $\beta = 0,906$ ) con un nivel de significancia de 0,05. Esto indica que la variable «Inteligencia emocional» tiene un efecto directo y positivo sobre la variable «Satisfacción laboral». Más específicamente, un incremento de una unidad en la inteligencia emocional se asocia con un aumento del 90,6 % en la satisfacción laboral de los enfermeros. Estos resultados validan la hipótesis **H1** y destacan la importancia de fomentar la inteligencia emocional para mejorar los niveles de satisfacción laboral en un contexto sanitario.

En síntesis, los resultados respaldan nuestra segunda hipótesis, destacando una relación sólida y significativa entre ambas variables.

**Tabla 6:** Relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral

Hipótesis	Relación	Beta Estándar	Error Estándar	Estadístico T	Valor P	Decisión
H1	Inteligencia emocional -> Satisfacción laboral	0.906	0.018	50.438	0,000	Confirmada

Fuente: Análisis del autor.

\*Nota: El valor es significativo al nivel de 0,05.

## H 2 : La inteligencia emocional de los enfermeros tiene una relación inversa con el agotamiento profesional.

El análisis estadístico de esta hipótesis muestra un coeficiente beta estándar significativo y negativo ( $\beta = -0,841$ ), lo que confirma que la variable «Inteligencia emocional» influye negativamente en el «Agotamiento profesional» de los enfermeros, con un nivel de significación de 0,05. Más específicamente, un aumento de una unidad en la inteligencia emocional está asociado con una disminución del 84,1 % en el Agotamiento Profesional. Este resultado valida la hipótesis H2, aportando evidencia empírica de que la inteligencia emocional es un factor clave para reducir el agotamiento profesional de los enfermeros.

En conclusión, los resultados respaldan de manera sólida la relación negativa entre la inteligencia emocional y el Agotamiento Profesional.

**Tabla 7:** Relación directa entre la inteligencia emocional y el Agotamiento Emocional

Hipótesis	Relación	Beta Estándar	Error Estándar	Estadístico T	Valor P	Decisión
H2	Inteligencia emocional -> Agotamiento Profesional	- 0.841	0,126	24.301	0,000	Confirmada

Fuente: Análisis del autor.

\*Nota: El valor es significativo al nivel de 0,05.

### **H 3 : La satisfacción laboral de los enfermeros tiene una relación inversa con el agotamiento profesional.**

El análisis de esta hipótesis evidencia una relación significativa y negativa entre la «Satisfacción laboral» y el «Agotamiento profesional». El coeficiente beta estándar obtenido ( $\beta = -0,157$ ) indica que un incremento de una unidad en la satisfacción laboral genera una disminución del 15,7 % en el Agotamiento Profesional, con un nivel de significancia de 0,05. Este hallazgo confirma la hipótesis H3, subrayando que mayores niveles de satisfacción laboral pueden reducir de manera significativa el agotamiento profesional de los enfermeros.

**Tabla 8:** Relación directa entre la satisfacción laboral y el Agotamiento Profesional

Hipótesis	Relación	Beta Estándar	Error Estándar	Estadístico T	Valor P	Decisión
H3	Satisfacción laboral -> Agotamiento Profesional	-0.157	0.037	4.197	0.000	Confirmada

Fuente: Análisis del autor.

\*Nota: El valor es significativo al nivel de 0,05.

#### **1.1.2. Prueba de hipótesis indirectas (efecto mediador de la satisfacción laboral)**

El análisis de mediación es fundamental para evaluar el rol mediador de la satisfacción laboral entre la inteligencia emocional y el agotamiento profesional. Esta etapa de mediación se llevó a cabo utilizando un método estadístico específico diseñado para cuantificar el efecto de la satisfacción laboral como variable mediadora en esta relación.

#### **1.1.1 Prueba de hipótesis 4: La satisfacción laboral media la relación entre la inteligencia emocional y el agotamiento profesional**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tanto para el efecto directo, representado por la hipótesis H1, como para el efecto indirecto, representado por la hipótesis H4, con y sin la mediación de la variable mediadora: satisfacción laboral. Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 9:** Análisis de variables mediadoras

Mediación				
Tipo de efecto	Efecto	Coefficiente de Path	Estadístico ( o/stdev )	Observación
<b>Efecto total</b>	Inteligencia emocional $\Rightarrow$ Agotamiento Emocional	- 0.983	47.084	Efecto total significativo
<b>Efecto indirecto</b>	Inteligencia emocional $\Rightarrow$ Satisfacción laboral $\Rightarrow$ Agotamiento Emocional	0.014	4.132	Efecto indirecto significativo
<b>Efecto directo</b>	Inteligencia emocional $\Rightarrow$ Agotamiento Emocional	- 0.841	24.301	Efecto directo significativo

Fuente: Análisis del autor.

El análisis del efecto directo de la inteligencia emocional sobre el agotamiento profesional muestra un resultado estadísticamente significativo, con un coeficiente que supera el nivel de significancia del 0,05. Esto confirma la existencia de una relación directa entre la inteligencia emocional y el Agotamiento Profesional, lo que lleva a aceptar nuestra hipótesis inicial.

En cuanto al camino «**Inteligencia emocional  $\Rightarrow$  Satisfacción laboral  $\Rightarrow$  Agotamiento profesional**» los resultados indican que el valor de significancia (sig = 0,014) es inferior al nivel  $\alpha = 0,05$ . Esto evidencia que la satisfacción laboral ejerce un efecto mediador significativo en esta relación.

### Discusión

Los resultados de este estudio respaldan investigaciones previas que destacan la creciente importancia de la inteligencia emocional (IE) y la satisfacción laboral como factores clave en la prevención del agotamiento profesional en enfermeros. En un contexto de trabajo intensamente exigente desde el punto de vista emocional, como el de los cuidados de enfermería, estas variables juegan un papel esencial en la gestión del bienestar de los profesionales de la salud y en la prevención de los riesgos asociados al agotamiento profesional. Nuestros resultados muestran que la inteligencia emocional, especialmente la regulación emocional y la empatía, permite a los enfermeros gestionar mejor el estrés en el trabajo, mejorar su satisfacción laboral y reducir los síntomas de agotamiento.



➤ **Inteligencia emocional y agotamiento profesional**

Los análisis de los datos indican una relación significativa entre la inteligencia emocional y el agotamiento profesional en los enfermeros. En particular, los enfermeros que presentan un nivel elevado de inteligencia emocional, caracterizado por una fuerte capacidad de regulación emocional, reportan niveles más bajos de agotamiento que sus compañeros. Estos resultados coinciden con los trabajos de Cherniss (2010) y Goleman (2013), quienes demostraron que la IE ayuda a gestionar mejor las situaciones emocionalmente difíciles y complejas que se encuentran en los cuidados de enfermería. Los enfermeros que dominan sus emociones y comprenden mejor las de los demás son más capaces de mantener un equilibrio emocional frente a las exigencias laborales, reduciendo así los riesgos de agotamiento. Además, el estudio revela que la IE actúa como un factor preventivo, ayudando a los enfermeros a regular su nivel de estrés y a mantener una dinámica de trabajo positiva.

➤ **Inteligencia emocional y satisfacción laboral**

Otra dimensión explorada en este estudio es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los enfermeros. Nuestros resultados muestran que la IE favorece una mayor satisfacción en el trabajo, incluso en entornos de cuidado bajo presión. Los enfermeros capaces de regular sus emociones y de responder de manera empática a las necesidades emocionales de los pacientes y sus familias son más propensos a percibir su trabajo de manera positiva. Este resultado se alinea con las investigaciones de Schutte y Malouff (2021), quienes destacaron la correlación entre la regulación emocional y la satisfacción laboral en los enfermeros. Las capacidades emocionales no solo refuerzan el compromiso de los enfermeros con su profesión, sino que también aumentan su motivación y bienestar general, factores esenciales para mantener un entorno de trabajo saludable.

Además, Mayer y Salovey (1997) afirman que las personas con una mayor inteligencia emocional disfrutan de una mejor autoestima, presentan estados de ánimo más positivos y, por lo tanto, son menos propensas a experimentar emociones negativas, lo que refuerza la satisfacción laboral (Mayer y al., 2021).

➤ **La satisfacción laboral como predictor del agotamiento profesional**

Los datos de este estudio confirman que la satisfacción laboral actúa como un predictor importante del agotamiento profesional en los enfermeros. Nuestros análisis muestran que los enfermeros que están satisfechos con su trabajo tienen menos probabilidades de sufrir agotamiento emocional. Estos resultados respaldan las teorías de Locke (1976) y las investigaciones recientes de Lee y al. (2023), que identificaron la satisfacción laboral como un factor esencial para prevenir el burnout. El estudio también demuestra que los enfermeros satisfechos con su trabajo están mejor preparados para hacer frente a las presiones cotidianas, lo que mejora su resiliencia frente a los desafíos emocionales y organizacionales.

➤ **La satisfacción laboral como mediador entre la IE y el agotamiento profesional**

Los resultados de nuestro estudio sugieren que la satisfacción laboral actúa como un mediador en la relación entre la inteligencia emocional y el agotamiento profesional. La IE elevada se asocia con una mayor satisfacción laboral, lo que, a su vez, conduce a una disminución de los síntomas de agotamiento profesional. Estos resultados son respaldados por Miao y al. (2023) y Trépanier, Fernet y Austin (2016), quienes demostraron que la satisfacción laboral es un catalizador que conecta las competencias emocionales con una mejor gestión del estrés y la fatiga profesional. Esta dinámica subraya la importancia de la IE en la gestión de las emociones laborales y en la construcción de un entorno profesional propicio para el bienestar.

**Conclusión:**

Los estudios han demostrado abundantemente que la inteligencia emocional constituye un factor determinante del rendimiento organizacional. Los individuos dotados de una inteligencia emocional desarrollada son capaces de reconocer, entender y gestionar tanto sus propias emociones como las de los demás. Esta competencia les permite cultivar relaciones interpersonales armoniosas y fomentar comportamientos positivos dentro de su equipo.

cuando los agentes muestran emociones positivas y una actitud constructiva, esto puede no solo mejorar la atmósfera laboral, sino también aumentar la satisfacción

de los empleados, al tiempo que refuerza la percepción positiva de los usuarios hacia los servicios públicos. Un ambiente de trabajo positivo está a menudo correlacionado con una mejor colaboración entre colegas, una comunicación más fluida y una capacidad aumentada para resolver conflictos de manera constructiva.

Los agentes de los servicios públicos deben desarrollar una gran maestría de sus emociones, dado que interactúan con usuarios que a menudo se enfrentan a situaciones particularmente delicadas o estresantes en sus vidas. En este contexto, el trabajo emocional exige una atención especial, ya que puede generar una mayor probabilidad de insatisfacción laboral y agotamiento profesional, también conocido como burnout. Este agotamiento no solo afecta al bienestar de los empleados, sino que también puede influir negativamente en la calidad de los servicios que ofrecen.

Es crucial señalar que el agotamiento profesional y la satisfacción laboral tienen repercusiones directas en el funcionamiento de las organizaciones públicas. Estos dos elementos influyen en diversos aspectos, como la tasa de rotación de empleados, el absentismo, el rendimiento individual y la calidad general de los servicios prestados a los ciudadanos. Estudios muestran que los empleados que sufren de agotamiento profesional son más propensos a mostrar desinterés en el trabajo, una disminución en su productividad y un aumento en los comportamientos de retiro. Estos impactos negativos pueden no solo alterar significativamente la continuidad y estabilidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, sino también generar disfunciones estructurales importantes dentro de las organizaciones

Este estudio ofrece contribuciones significativas tanto a nivel teórico como práctico, destacando la importancia de la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y su relación con el agotamiento profesional en el contexto de los servicios públicos.

### **Aportes teóricos**

1. **Relación entre inteligencia emocional y agotamiento profesional:** El estudio refuerza la evidencia empírica que vincula altos niveles de inteligencia emocional con una menor probabilidad de experimentar agotamiento profesional, lo que amplía la comprensión de esta dinámica en el contexto laboral.

2. **Rol mediador de la satisfacción laboral:** Al destacar cómo la satisfacción laboral actúa como un mediador clave entre la inteligencia emocional y el agotamiento profesional, este estudio contribuye al desarrollo de modelos más complejos y robustos sobre el bienestar laboral.
3. **Contexto de servicios públicos:** La investigación enriquece la literatura existente al centrarse en el sector público, un ámbito menos estudiado pero fundamental, especialmente en lo que respecta a profesiones de alta presión emocional y exigencias sociales.

### **Aportes prácticos**

1. **Orientaciones para la gestión del personal:** Este estudio subraya la importancia de implementar programas de desarrollo de inteligencia emocional para mejorar el bienestar de los empleados y reducir el agotamiento profesional, ofreciendo directrices claras para la gestión de recursos humanos.
2. **Mejora del rendimiento organizacional:** Los hallazgos proporcionan una base para diseñar estrategias que no solo aumenten la satisfacción laboral, sino que también reduzcan el impacto negativo del estrés laboral en la calidad de los servicios públicos.
3. **Atención a la salud mental en el trabajo:** La investigación pone de relieve la necesidad de crear entornos laborales que apoyen la salud mental de los empleados, especialmente en contextos donde las demandas emocionales son altas.
4. **Optimización de los servicios públicos:** Al relacionar el bienestar de los empleados con la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, el estudio establece una conexión clara entre las condiciones laborales internas y la percepción externa de los servicios.

Este estudio, aunque aporta valiosos hallazgos sobre la relación entre la inteligencia emocional, la satisfacción laboral y el agotamiento profesional, presenta ciertas limitaciones que deben ser consideradas:

1. **Ámbito geográfico restringido:** Los datos se recopilaron dentro de un contexto específico de servicios públicos, lo que podría limitar la generalización de los resultados a otras regiones o sectores laborales.
2. **Diseño transversal:** La metodología utilizada fue de carácter transversal, lo que impide establecer relaciones causales directas entre las variables estudiadas.
3. **Datos autoinformados:** La dependencia de cuestionarios autoadministrados podría haber introducido sesgos, como la deseabilidad social o respuestas subjetivas no completamente precisas.
4. **Falta de análisis longitudinal:** No se consideró la evolución del impacto de la inteligencia emocional y el agotamiento profesional a lo largo del tiempo, lo que limita la comprensión de los cambios dinámicos en estas variables.

### **Perspectivas futuras**

Para abordar estas limitaciones y ampliar el alcance de este campo de investigación, se proponen las siguientes líneas de trabajo:

1. **Estudios longitudinales:** Implementar investigaciones a largo plazo que permitan identificar cambios en la inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción laboral y el agotamiento profesional a lo largo del tiempo.
2. **Diversificación del contexto:** Ampliar el ámbito geográfico y considerar diferentes sectores, como la salud, la educación o el sector privado, para examinar la aplicabilidad de los hallazgos en contextos variados.
3. **Métodos mixtos:** Combinar enfoques cualitativos y cuantitativos para obtener una visión más profunda y completa de las experiencias y percepciones de los empleados.
4. **Intervenciones prácticas:** Diseñar y evaluar programas de formación en inteligencia emocional para medir su efectividad en la reducción del agotamiento profesional y el aumento de la satisfacción laboral.
5. **Estudio de variables mediadoras y moderadoras:** Investigar cómo factores como el liderazgo, la cultura organizacional o el soporte social moderan o median las relaciones entre inteligencia emocional, satisfacción laboral y agotamiento profesional.

Estas perspectivas futuras no solo contribuirán a superar las limitaciones actuales, sino que también enriquecerán la literatura académica y ofrecerán soluciones prácticas para mejorar el bienestar de los empleados y el desempeño de las organizaciones públicas.

### Referencias

- Abu-Bader, S. H. (1998). Job satisfaction and burnout among social workers in Israel. *Social Work, 43*(2), 147-157.
- Aradilla-Herrero, A., Tomas-Sabado, J., y Gomez-Benito, J. (2014). Death attitudes and emotional intelligence in nursing students. *OMEGA-Journal of Death and Dying, 68*(1), 45-59.
- Armstrong, M. (2006). Performance management: Key strategies and practical guidelines. Kogan page.
- Ashkanasy, N.M., y Daus, C.S. (2005). Rumors of the death of emotional intelligence in organizational behavior are vastly exaggerated. *Journal of Organizational Behavior, 26*(4), 441-452.
- Cagan, R. A., y Gunay, G. (2015). *Burnout and job satisfaction among healthcare professionals in Turkey. Journal of Health Psychology, 20*(3), 457-465.
- Chan, D. W. (2006). *Emotional intelligence and psychological well-being. Personality and Individual Differences, 40*(5), 1223-1234.
- Cherniss, C. (2010). Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. *Industrial and Organizational Psychology, 3*(2), 110-126.
- Codier, E., Freel, M., Kamikawa, C., y Morrison, P. (2011). Emotional intelligence, performance, and retention in clinical staff nurses. *Nursing Administration Quarterly, 35*(3), 310-316.
- Davis, G. (2004). Job satisfaction survey among employees in small businesses. *Journal of small business and enterprise development, 11*(4), 495-503.
- Dette, G. (2008). The relationship between emotional intelligence and burnout: A study of social workers. *Journal of Social Work Education, 44*(2), 55-63.
- Freshwater, D., y Sticklely, T. (2004). The heart of the art: Emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry, 11*(2), 91-98.
- Freudenberger, H.J. (1974). *Burn-out: The high cost of high achievement*. New York: Anchor Press/Doubleday.
- Gilet, A. L. (2008). Procédures d'induction d'humeurs en laboratoire : une revue critique. *L'Encéphale, 34*(3), 233-239.
- Goleman, D. (1998). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.

- Goleman, D. (2013). *Focus: The hidden driver of excellence*. HarperCollins.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Grebot, E., Dupont, M., y Messing, K. (2011). Workaholism and its effects on well-being: A comprehensive study of work-related behaviors. *Work and Stress*, 25(4), 352-372.
- Hoppok, R., y Spielgler, S. (1938). Job satisfaction. *Occupations. Vocat. Guid. J.*, 16, 636-643.
- Iglesias, K., Renaud, O., y TSCHAN SEMMER, F. (2010). 'La satisfaction au travail'. Une conséquence du choix des outils statistiques et des instruments de mesure en GRH. *Revue Internationale de Psychologie*, 16, 245-270.
- Jennings, P.A., y Greenberg, M.T. (2009). The prosocial classroom: Teacher social and emotional competence in relation to student and classroom outcomes. *Review of Educational Research*, 79(1), 491-525.
- Kabir, M. R., et al. (2016). Occupational burnout in healthcare workers: A meta-analysis. *Journal of Health Sciences*, 6(3), 232-239.
- Kafetsios, K., y Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affectivity. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 572-582.
- Kızıloğlu, M., y Şahin, N. (2022). The role of emotional intelligence in job satisfaction and burnout: A mediating analysis. *Journal of Educational Research and Practice*, 12(4), 200-211.
- Lee, H., Lee, J., y Kim, J. (2023). The role of job satisfaction in reducing burnout: A study among healthcare workers. *Journal of Health Psychology*, 28(2), 215-230.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- Maslach, C. (2018). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Mayer, J. D., y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey y D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2021). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 32(4), 317-346.
- Mayer, J.D., Caruso, D., y Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.

- Meisler, G., y Vigoda-Gadot, E. (2014). Emotional intelligence and job stress among schoolteachers: The mediating role of self-efficacy. *The Journal of Psychology, 148*(6), 635-655.
- Miao, C., Humphrey, R. H., y Qian, S. (2023). Emotional intelligence and job burnout: The role of job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior, 44*(5), 711-726.
- Montes-Berges, B., y Augusto-Landa, J. M. (2021). Emotional intelligence and affective intensity as life satisfaction and psychological well-being predictors on nursing professionals. *The Spanish Journal of Psychology, 14*(2), 659-666.
- Ndulue, T. I., y Ekechukwu, H. C. (2016). Impact of conflict management on employees performance: A study of Nigerian Breweries Plc, Iganmu, Lagos State, Nigeria. *European Journal of Business and Management, 8*(8), 70-76.
- Norbeck, J. S. (1985). Burnout in health care workers: The role of social support. *Social Science y Medicine, 20*(2), 241-248.
- Petrides, K.V., y Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality, 15*(6), 425-448.
- Petrides, K. V., Pita, R., y Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology, 98*(2), 273–289.
- Pines, A. M., y Kafry, D. (1978). *Burnout: From tedium to personal growth*. Free Press.
- Platsidou, M. (2010). *Emotional intelligence and burnout among Greek special education teachers*. *School Psychology International, 31*(6), 602-617.
- Radu, M. (2014). The role of emotional intelligence in achieving resilience. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 127*, 393-397.
- Ruiz-Aranda, D., Extremera, N., y Pineda-Galán, C. (2014). Emotional intelligence, life satisfaction and subjective happiness in female student health professionals: The mediating effect of perceived stress. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 21*(2), 106-113.
- Salovey, P., y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*(3), 185-211.
- Sanchez-Gomez, M., y Bresó, E. (2020). The emotional intelligence: A predictor of occupational stress. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 17*(1), 90.
- Schaufeli, W.B., Taris, T.W., y Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and well-being among nurses. *Journal of Advanced Nursing, 64*(2), 151-157.
- Schaufeli, W. B., y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293–315.



- 
- Schutte, N. S., y Malouff, J. M. (2021). Emotional intelligence and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Social Psychology, 51*(1), 61-74.
- Sutherland, V. J., et al. (2022). Emotional intelligence and burnout in healthcare workers. *Journal of Applied Psychology, 107*(3), 397-410.
- Sy, T., Côté, S., y Saavedra, R. (2006). The emotional intelligence of groups. *The Journal of Applied Psychology, 91*(3), 456-462.
- Trépanier, S. G., Fernet, C., y Austin, S. (2016). Workplace emotional intelligence and burnout: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior, 92*, 9-21.
- Wong, C. S., y Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly, 13*(3), 243-274.
- Zeidner, M., Matthews, G., y Roberts, R. D. (2012). *What we know about emotional intelligence: How it affects learning, work, relationships, and our mental health*. MIT Press.