

# La influencia del estrés de rol y la competencia emocional en el desgaste profesional y en el *engagement*

Eva Garrosa Hernández<sup>1</sup>, Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz  
y Ana Sanz Vergel

Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid

## resumen/abstract:

El estrés de rol ha sido asociado al desgaste profesional como un importante estresor laboral. Sin embargo, el impacto de este estresor en el contexto de *engagement* todavía no ha sido estudiado. El presente estudio examina la influencia de las habilidades de competencia emocional (expresión verbal de las emociones, discriminación emocional y empatía) en la relación entre el estrés de rol y el desgaste profesional (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización), y entre el estrés de rol y el *engagement* (vigor, dedicación y absorción). Los datos procedentes de 473 profesionales y estudiantes de enfermería de hospitales de Madrid (España) mostraron que tanto el estrés de rol como las habilidades de competencia emocional estaban relacionados con el desgaste profesional y el *engagement*, respectivamente. Los resultados confirmaron que el desgaste profesional estaba más relacionado con el estrés de rol, mientras que el *engagement* con la competencia emocional, concretamente con la empatía. Igualmente, los datos mostraron que las habilidades de competencia emocional tuvieron efectos principales en las variables analizadas. Las implicaciones prácticas fueron discutidas.

*The experience of role stress has been linked to burnout, as an important job stressor. However, the impact of this stressor in the context of engagement has not already been studied. The present study examines the role of emotional competence skills (verbal expression of emotions, discerning other's emotions and empathy) on the relation between role stress and burnout (emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal accomplishment), and role stress and engagement (vigor, dedication and absorption). Data from 473 professional and student nurses from hospitals in Madrid (Spain) showed that both role stress and emotional competence skills were related to burnout and engagement, respectively. The results confirmed that the burnout would be more related to role stress whereas the engagement would be more related with emotional competence, specifically with empathy. Additionally, the data showed emotional competence skills had main effects on analysed variables. Practical implications are discussed.*

## palabras clave/keywords:

Competencia emocional, desgaste profesional, estrés de rol, *engagement*, variables socio-demográficas y profesionales

*Burnout, emotional competence, engagement, role stress, socio-demographics and professional variables.*

## Introducción

En las profesiones asistenciales, el manejo de las emociones está considerado una parte central de su trabajo. Este proceso

implica entre otros factores el control y la adecuada expresión de las propias emociones para conseguir los objetivos laborales (p.ej., la adhesión al tratamiento, motivar al paciente para proveer cambios de conducta, etc.) Desde este punto de vista, el desgaste profesional o *burnout* puede ser

<sup>1</sup> Dpto. de Psicología Biológica y de la Salud. Universidad Autónoma de Madrid. 28049. Madrid (España). e-mail: eva.garrosa@uam.es

considerado también como un indicador de que los profesionales no han conseguido manejar adecuadamente sus emociones en los procesos de interacción con los usuarios del servicio. Concretamente, las nuevas perspectivas del desgaste profesional han integrado los aspectos emocionales del trabajo dentro del concepto (Garrosa, Moreno-Jiménez, Gálvez y Rodríguez-Carvajal, 2005; Moreno, Gálvez, Garrosa y Mingote, 2006; Schaufeli y Bakker, 2004; Xanthopoulos, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2007; Zapf, 2002).

Maslach y Leiter (1997) ya insistieron en las consecuencias del trabajo emocional y consideraban el desgaste profesional como una experiencia individual y negativa que ocurría como consecuencia de las relaciones interpersonales en el lugar del trabajo. Estas relaciones interpersonales implican una fuerte demanda emocional y son consideradas las principales causas del síndrome. De acuerdo con esta perspectiva, el desgaste profesional sería entendido como un síndrome caracterizado por el agotamiento emocional como consecuencia de un manejo inadecuado de las demandas emocionales en la interacción con pacientes o usuarios, y como consecuencia también de los estresores laborales (p.ej. sobrecarga, ambigüedad de rol, etc.). El fallo en el manejo adecuado de las demandas emocionales en las interacciones sociales puede producir desgaste profesional que conlleva una actitud negativa y deshumanizada hacia los usuarios y hacia el propio rol profesional. Adicionalmente, se produce una pérdida o disminución de la propia eficacia profesional.

Diferentes autores (Maslach y Jackson, 1986; Pines y Aronson, 1988; Zapf, 2002) sugieren que las excesivas demandas emo-

cionales juegan un rol relevante en el desarrollo del *burnout*. Maslach (1982) postula que la frecuente interacción cara a cara con los pacientes, la duración y la intensidad de la emoción está íntimamente relacionada con los niveles de agotamiento emocional. Específicamente, argumenta que los profesionales asistenciales que no tienen competencias emocionales tienen una probabilidad mayor de desarrollar desgaste profesional. En la misma línea, Schaufeli y Enzmann (1998) concluyeron en su revisión que el desgaste profesional está particularmente relacionado con las demandas emocionales en los procesos de interacción con pacientes o usuarios. Zapf (2002) ha propuesto la existencia de los efectos positivos en la interacción entre las demandas emocionales del trabajo y los estresores laborales típicos (p.ej., ambigüedad de rol, sobrecarga laboral, inseguridad laboral, etc.) en los niveles de desgaste profesional.

Específicamente, los datos empíricos de 12 investigaciones, con una muestra de 31.999 sujetos, muestran que la relación entre agotamiento emocional e incompetencia emocional correlaciona en un rango de 0,20 a 0,48 (Zapf, 2002). Otros autores recientemente han encontrado correlaciones positivas entre los niveles de agotamiento emocional e incompetencia emocional (Abraham, 1998; Bono, Foldes, Vinson y Muros, 2007; Grandey, 2000; Kruml y Geddes, 2000; Garrosa *et al.*, 2005; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, y Holz, 2001). En relación a la despersonalización, se ha encontrado una relación positiva entre disonancia emocional y despersonalización (Bono *et al.*, 2007; Kruml y Geddes, 2000). De manera inversa, los trabajadores que expresan sus emociones negativas, que entienden las emociones de los otros,

tienen unos índices menores de despersonalización (Bono *et al.*, 2007; Garrosa *et al.*, 2005; Zapf *et al.*, 2001). En cuanto a la realización laboral, se ha comprobado que los trabajadores que no expresan sus emociones en relación al contexto laboral, se sienten menos realizados profesionalmente (Bono *et al.*, 2007; Kruml y Gedes, 1998; Garrosa, 2006). De manera opuesta, las emociones positivas y sensibilidad hacia las emociones de los otros correlacionan positivamente con sentimientos de realización personal en todas las muestras.

Lazarus y Folkman (1984) ya argumentaban que ciertas variables, como los recursos personales, contrarrestan potencialmente el impacto negativo de los estresores. Desde esta perspectiva, actualmente la mayoría de los autores consideran importante identificar los recursos emocionales que contribuyen a la reducción del desgaste profesional. En este sentido, un mayor entendimiento de los efectos de la competencia emocional de los trabajadores puede contribuir a una mayor comprensión de la importancia de las variables asociadas al desgaste profesional (Bono y Vey, 2007; Cordes y Dougherty, 1993; Bakker, Demerouti y Euwema, 2005; Schaufeli y Bakker, 2004).

Aunque las investigaciones sobre desgaste profesional han avanzado de forma importante durante los últimos años, teniendo en cuenta modelos integrales y cada vez más complejos, todavía no se ha abordado suficientemente todas las posibles causas del desgaste profesional a nivel emocional. Además, inicialmente se ha insistido en el estudio de los aspectos de incompetencia emocional, sin estudiar los beneficios de la competencia emocional en la prevención del desgaste profesional y su relación positiva con el bienestar en el trabajo. Un

enfoque positivo en el medio laboral implicaría estudiar el papel de los recursos emocionales de los profesionales y sus consecuencias no sólo en el desgaste profesional, sino también en el compromiso laboral o el *engagement* (Garrosa, 2006). El *engagement* está caracterizado por sentimientos de vigor, dedicación y absorción en el trabajo, lo que se relaciona de manera positiva con el bienestar subjetivo (Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker, 2002).

Con este planteamiento surge el estudio sobre la competencia emocional de los trabajadores, puesto que en los últimos años se ha estudiado de manera substancial la inteligencia emocional y actualmente todavía resulta escasa la investigación sobre la competencia emocional (Giardini y Frese, 2006; Verbeke, Belschak, y Bagozzi, 2004). El concepto de competencia emocional se distingue de la idea de inteligencia emocional, ya que consistiría en un conjunto de habilidades emocionales que puede aprender el trabajador independientemente de su inteligencia emocional y que le permitirían un manejo adecuado de las interacciones emocionales en el medio laboral (p.ej., con usuarios, compañeros, supervisores) y un conocimiento mayor de sus propias emociones, lo que ayudaría a evitar y prevenir los sentimientos de agotamiento emocional. Esta definición de la competencia emocional procede de la teoría de Saarni (1999) que considera la competencia emocional como la demostración de la autoeficacia emocional en las interacciones sociales.

La competencia emocional implica un conjunto de habilidades emocionales que se pueden aprender, y que permiten al trabajador manejar de una forma más eficaz y resolutiva las condiciones laborales y las

demandas emocionales, así como conocer y autorregular su propio estado emocional. Los efectos de la competencia emocional son positivos a nivel de la autoestima, en el manejo adecuado de las propias emociones, en la resistencia ante las situaciones adversas y también se relaciona con el bienestar subjetivo (Bono y Vey, 2007; Garrosa, 2006; Giardini y Frese, 2006; Saarni, 2000; Weiss y Cropanzano, 1996).

El principal objetivo de esta investigación es estudiar el proceso de desgaste profesional y *engagement*, focalizándonos en sus factores antecedentes (variables sociodemográficas, profesionales y estrés de rol), así como explorar el rol de la competencia emocional en ambos procesos.

## Método

### Muestra

Los datos para el estudio proceden de una muestra de 473 enfermeras y estudiantes de enfermería (con prácticas) de diferentes hospitales en Madrid. Un total de 89,6% de los participantes eran mujeres, con una edad media de 27,15 años (DT = 10,44). La mayoría tenían pareja habitual (61,8%), no tenían hijos (79,9%) e interactuaban con el paciente más del 80% del tiempo de su jornada laboral (61,5%). Alrededor del 58,8% de la muestra trabajaba en turno de mañana o rotatorio.

### Instrumentos

*Desgaste Profesional y Estrés de rol.* El desgaste profesional fue medido usando el Cuestionario de Desgaste Profesional en Enfermería (CDPE; Moreno, Garrosa y González, 2000). Esta escala consiste en las tres dimensiones de burnout propuestas por Maslach y Jackson (1986), donde la dimensión de realización personal ha sido

reemplazada por su análoga inversa denominada baja realización personal para facilitar la interpretación de perfiles y poder realizar el índice global de desgaste profesional (establecido a través de la media de las puntuaciones de las enfermeras en cada una de las tres dimensiones). El coeficiente  $\alpha$  fue de 0,91 para la totalidad de la escala de burnout que consiste en 24 ítems.

Además, el CDPE tiene medidas de los diferentes antecedentes laborales, para el presente estudio se eligieron sólo los ítems que evaluaban estrés de rol:

- Sobrecarga: 14-ítems que evalúan el exceso de demandas cualitativas y cuantitativas, por ejemplo 'Tengo que atender a demasiados pacientes'. El coeficiente  $\alpha$  fue 0, 86.

- Ambigüedad de rol: 6-ítems que evalúan en qué medida la información que reciben las enfermeras sobre su rol es clara, por ejemplo 'Las órdenes que recibo son vagas y ambiguas'. El coeficiente  $\alpha$  de 0, 81.

Cada ítem se responde según una escala tipo Likert de 4 puntos desde 'totalmente en desacuerdo' hasta 'totalmente de acuerdo'. La escala presenta buenos resultados de fiabilidad y validez (Moreno *et al.*, 2000; Garrosa, 2006).

*Variables Socio-demográficas y Profesionales.* Se obtuvieron diferentes detalles socio-demográficos y profesionales para la realización del estudio (género, situación laboral, turno, porcentaje de interacción con pacientes y años de experiencia).

*Competencia Emocional.* La competencia emocional se evaluó a través del Cuestionario de Competencia Emocional (CEMO; Garrosa *et al.*, 2005). El CEMO presenta una estructura de tres factores: Expresión Verbal de las Emociones, Discriminación Emocional y Empatía, con un total de 12

ítems que explican el 59,72% de la varianza de los sujetos.

- Expresión verbal de las emociones: implica en qué medida la persona expresa de forma adecuada sus emociones a nivel verbal y si tiene un vocabulario variado a nivel emocional. Un ejemplo de estos ítems 'Cuando me siento mal, puedo decirlo con palabras'. Este factor implica altos niveles de competencia emocional. La escala de 4 ítems presenta un coeficiente de ,82.

- Discriminación emocional: implica el conocimiento de las propias emociones y las de los otros, habilidades para diferenciar sus sentimientos, necesidades, etc. Un ejemplo de estos ítems 'Mis amigos me dicen que me cuesta llegar a entender cómo se sienten'. La escala tiene 4 ítems con un coeficiente  $\alpha$  de ,75.

- Empatía: hace referencia a la habilidad para simpatizar con las emociones de los otros, entender otros sentimientos y experiencias. Un ejemplo de estos ítems 'Cuando alguien tiene un problema puedo entender cómo se siente'. La escala con 4 ítems tiene un coeficiente de ,72.

El cuestionario se responde según una escala tipo Likert de 5 puntos desde 'totalmente en desacuerdo' hasta 'totalmente de acuerdo'. Altas puntuaciones en expresión verbal de las emociones, discriminación emocional y empatía indican competencia emocional. El cuestionario ha mostrado buenos índices de fiabilidad y validez (Garrosa, 2006; Garrosa *et al.*, 2005).

*Engagement*. Fue medido utilizando Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Schaufeli *et al.*, 2002). Los ítems representan tres dimensiones: Vigor, Dedicación, y Absorción. La escala de repuestas de los ítems va desde 0 'nunca' a 6 'siempre'. Al-

tas puntuaciones en vigor, dedicación y absorción indican *engagement*. Los 17 ítems del instrumento han presentado adecuada fiabilidad (Cronbach alphas en el rango de ,78) y validez (Schaufeli *et al.*, 2002).

### Procedimiento

Los investigadores explicaron la propuesta de la investigación a las directoras de enfermería de todos los hospitales. Los cuestionarios se distribuyeron a los potenciales participantes junto con una carta informativa donde se explicaba la propuesta del estudio, asegurando el anonimato y la confidencialidad de las respuestas obtenidas. Las personas que decidieron participar firmaron un consentimiento informado. Después de la aplicación de los cuestionarios, los investigadores los recogieron personalmente, para mantener la confidencialidad los datos se identificaron con indicadores numéricos.

Se realizaron análisis a nivel descriptivo de las variables criterio de desgaste profesional y *engagement*, así como de sus posibles variables predictoras. Las variables predictoras incluidas en el modelo fueron las variables socio-demográficas y las profesionales (género, situación laboral, turno, porcentaje de interacción con pacientes y años de experiencia), el estrés de rol (sobrecarga y ambigüedad de rol) y la competencia emocional (expresión verbal de las emociones, discriminación emocional y empatía). Los coeficientes de correlación de Pearson se realizaron para examinar la relación entre las variables incluidas en el estudio. Posteriormente, se efectuaron regresiones jerárquicas múltiples para identificar las variables predictoras de las dimensiones de desgaste profesional (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y de *engagement* (vi-

gor, dedicación y absorción). Para conocer el efecto de las variables predictoras, las variables socio-demográficas y profesionales se introdujeron en el primer paso, en el segundo paso las variables de estrés de rol, a continuación las variables de competencia emocional y por último se incluyeron los posibles efectos de la interacción entre las variables de estrés de rol y las variables de competencia emocional. El incremento

de  $R^2$  ( $\Delta R^2$ ) se calculó para determinar la relativa contribución de cada set de variables en las variables criterio analizadas. El coeficiente estandarizado ( $\beta$ ) se calculó para comparar la relativa importancia de cada variable en el modelo. De manera adicional, otro objetivo del estudio fue examinar el papel de la competencia emocional como variable moduladora en el proceso de desgaste profesional y *engagement*.

Tabla 1. Medias, Desviaciones Típicas y correlaciones de todas las variables.

	M	DT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Sobrecarga	2,71	,47	(,89)										
2. Ambigüedad de rol	2,32	,50	,50**	(,80)									
3. Expresión verbal de las emociones	4,03	,55	-,10*	-,21**	(,82)								
4. Discriminación emocional	3,64	,73	-,09*	-,17**	,33**	(,75)							
5. Empatía	3,61	,56	,04	-,03	,29**	,37**	(,72)						
6. Agotamiento Emocional	2,29	,57	,57**	,37**	-,17**	-,23**	-,08**	(,89)					
7. Despersonalización	1,75	,46	,28**	,24**	-,22**	-,32**	-,18**	,52**	(,74)				
8. Falta de realización	1,73	,47	,32**	,36**	-,23**	-,30**	-,18**	,62**	,60**	(,76)			
9. Vigor	4,08	1,03	-,23**	-,27**	,13**	,26**	,22**	-,56**	-,36**	-,40**	(,84)		
10. Dedicación	4,49	1,13	-,26**	-,27**	,17**	,28**	,18**	-,54**	-,47**	-,41**	,75**	(,77)	
11. Absorción	4,03	1,20	-,19**	-,19**	,12**	,23**	,23**	-,46**	-,40**	-,31**	,66**	,72**	(,65)

Coefficientes  $\alpha$  de Cronbach en paréntesis en la diagonal \*  $p < ,05$ ; \*\*  $p < ,01$ . Análisis basado en  $n = 473$ .

## Resultados

Las correlaciones, medias, desviaciones típicas y coeficientes de fiabilidad de todas las variables se exploraron para conocer las relaciones entre ellas. Los coeficientes de correlación obtenidos confirmaron el modelo teórico planteado. Las correlaciones aparecen en la Tabla 1, donde puede observarse que son significativas, las variables de la competencia emocional presentan correlaciones inversas con la medida de desgaste profesional y positivas con *engagement*.

### Variables Predictoras de Desgaste Profesional y Engagement

Diferentes regresiones jerárquicas se realizaron para identificar la relativa contribución de las variables socio-demográficas, el estrés de rol y las variables de competencia emocional, como predictoras de las dimensiones de desgaste profesional y *engagement*. Las Tablas 2 y 3 respectivamente, muestran los seis modelos de regresión.

### Agotamiento Emocional

Un total del 37% de la varianza fue explicado por las variables predictoras incluidas en el estudio. En el primer paso, las variables socio-demográficas y profesionales explican un 16% de la varianza de las puntuaciones de los sujetos en agotamiento emocional, la situación laboral y el turno resultaron variables predictoras significativas. De las variables de estrés de rol, solamente sobrecarga resulta como variable predictora, explicando un 20% de la varianza de las puntuaciones en agotamiento emocional. Cuando se incluyen los estresores laborales que hacen referencia al estrés de rol, de las variables sociodemográficas y profesionales, desaparece el efecto del turno, apareciendo en su lugar los años de

experiencia, el efecto de la situación laboral se mantiene. En el paso tres, cuando se incluyen las variables de competencia emocional, sólo discriminación emocional aparece como predictora significativa, explicando el 1% de la varianza en agotamiento emocional. Finalmente, cuando en el cuarto paso se incluye el efecto moderador de la competencia emocional no se obtiene ningún efecto significativo en este sentido. Para agotamiento emocional la variable predictora más importante fue sobrecarga laboral ( $\beta = ,47$ ).

### Despersonalización

Todas las variables predictoras significativas de manera conjunta explican el 23% de la varianza en despersonalización. El turno y la situación laboral explican el 15% de la varianza, en el primer paso. Cuando se incluye en los análisis los estresores laborales, tanto sobrecarga como ambigüedad de rol resultan como variables predictoras significativas, explicando el 4% de la varianza en despersonalización. En el tercer paso, cuando se introducen las variables de competencia emocional, aparecen como predictoras discriminación emocional y expresión verbal de las emociones, la discriminación emocional es la variable más importante para explicar la despersonalización ( $\beta = -,27$ ). Cuando se controla el efecto de la competencia emocional, la ambigüedad de rol deja de ser una variable significativa. En el cuarto paso donde se incluye el efecto de la interacción, ninguna aparece como predictora significativa, las variables que eran significativas se mantienen.

### Falta de Realización Personal

Como muestra la Tabla 2, todas las variables predictoras explican de manera conjunta un total del 22% de la varianza de

Tabla 2. Resultados del análisis de regresión jerárquica, coeficientes de regresión estandarizados. Predictores de Desgaste Profesional.

	Agotamiento Emocional				Despersonalización				Falta de Realización			
	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4
Género	-.01	.03	.05	.042	.04	.05	.08	.16	.05	.07	.09*	.09*
Situación laboral	-.43***	-.30***	-.27***	-.26***	-.38***	-.32***	-.27***	.07**	-.35***	-.27**	-.22**	-.20**
Turno	.18***	.07	.06	.07	.11*	.06	.03	-.15	.12**	.05	.03	.04
% Interacción con pacientes	-.04	.06	.04	.03	-.01	.02	-.00	-.13	.01	.04	.02	.09
Años de experiencia	-.14	-.15*	-.14*	-.13*	-.03	-.04	-.02	-.02	-.01	-.10	-.09	-.20
Sobrecarga (S)		.45***	.46***	.47***		.14**	.16**	.16**		.12**	.14**	.04**
Ambigüedad de rol (AR)		.07	.05	.04		.11*	.08	.05		.23***	.18***	.02**
Discriminación emocional (DE)			-.10*	-.11*			-.27**	-.15**			-.16**	-.07**
Expresión verbal emociones (EVE)			-.03	-.03			.04**	-.12*			-.08	.14
Empatía (E)			-.02	-.02			-.01	.01			-.07	.17
DE x S				.07				.09				-.16
EVE x S				-.02				-.27				-.04
E x S				-.01				.04				.06
DE x AR				-.04				-.01				.02
EVE x AR				.05				-.02				.10
E x AR				.00				.16				-.04
R <sup>2</sup> (Adj.)	.16	.36	.37	.37	.13	.17	.23	.23	.09	.17	.22	.22
ΔR <sup>2</sup>	.16	.20	.01	.00	.13	.04	.06	.00	.09	.08	.05	.00

\*p &lt; .05. \*\*p &lt; .01. \*\*\*p &lt; .001.



Tabla 3. Resultados del análisis de regresión jerárquica, coeficientes de regresión estandarizados. Predictores de Engagement.

	Vigor				Dedicación				Absorción			
	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4
Género	-.02	-.03	-.05	-.04	-.04	-.05	-.08	-.07	.06	.05	.038	.03
Situación Laboral	.22**	.16*	.14	.12	.45***	.39***	.37***	.35***	.30***	.28***	.26**	.25**
Turno	-.15**	-.10*	-.08*	-.09*	-.10*	-.06	-.04	-.06	-.12**	-.09*	-.08	-.08
% Interacción con pacientes	-.07	-.09*	-.08	-.08	-.06	-.09	-.07	-.07	-.02	-.03	-.02	-.02
Años de experiencia		-.03	-.03	-.04	-.09	-.08	-.09	-.10	-.08	-.08	-.07	-.07
Sobrecarga (S)		-.08	-.11*	-.12*		-.10**	-.12*	-.12*		-.03	-.06	-.06
Ambigüedad de rol (AR)		-.16**	-.13*	-.13*		-.13**	-.10*	.10*		-.08	-.06	-.06
Discriminación emocional (DE)			.08	.09			.06	.09			.05	.05
Expresión verbal emociones (EVE)			-.01	-.01			.07	.08			-.01	-.01
Empatía (E)			.18***	.18***			.11**	.11*			.20***	.20***
DE x S				-.05				-.07				-.01
EVE x S				.02				-.02				.02
E x S				.01				-.01				-.01
DE x AR				.05				-.01				-.03
EVE x AR				-.07				.01				.03
E x AR				.04				.09				.04
R <sup>2</sup> (Adj.)	.31	.34	.37	.37	.10	.13	.17	.17	.18	.18	.23	.23
ΔR <sup>2</sup>	.31	.03	.03	.00	.10	.03	.04	.00	.18	.00	.04	.00

\*p < .05. \*\*p < .01. \*\*\*p < .001.

realización personal. La situación laboral y el turno explican de manera conjunta un 9% de la varianza de las puntuaciones en el primer paso. Sobrecarga y ambigüedad de rol explican de manera conjunta un 8%. De las variables de competencia emocional, solo resulta predictora significativa la discriminación emocional, explicando un 5% de la varianza en las puntuaciones de la falta de realización personal. Cuando se controla el efecto de la competencia emocional, aparece el género como variable significativa y la situación laboral se mantiene, al igual que el efecto de los estresores laborales. Por último, cuando en los análisis se incluye el efecto de la interacción ninguna resulta significativa, no obstante, se sigue manteniendo el efecto de las otras variables predictoras.

### Vigor

De manera conjunta las variables predictoras explican un 37% de las puntuaciones en vigor. En el primer paso, la situación y el turno resultan variables predictoras significativas, explicando el 31% de la varianza en las puntuaciones. Cuando se controla el efecto del estrés de rol, se mantienen las variables predictoras del primer paso y aparece también el porcentaje de interacción con los pacientes. De las variables de estrés de rol, resulta significativa ambigüedad de rol. En el tercer paso, cuando se incluyen las variables de competencia emocional, sólo empatía resulta como predictora positiva de vigor ( $\beta = ,18$ ), deja de ser significativo el efecto de la situación laboral y aparece sobrecarga también como predictora significativa. Finalmente, cuando se controla el efecto de la interacción de las variables de competencia emocional con las variables de estrés de rol, ninguna interacción resulta significativa pero se

mantiene las mismas variables predictoras que en el tercer paso.

### Dedicación

En relación a las variables sociodemográficas y profesionales, de nuevo la situación profesional y el turno resultan como predictoras significativas. En el segundo paso, cuando se incluyen las variables de estrés de rol, desaparece el efecto del turno, la situación laboral se mantiene, y tanto sobrecarga como ambigüedad de rol resultan como predictoras significativas, con pendiente negativa de las puntuaciones en dedicación. En el tercer paso, cuando se incluyen las variables de competencia emocional, sólo resulta significativa la empatía, con un incremento del 4%. Finalmente, los análisis de interacción tampoco resultan significativos.

### Absorción

En el primer paso, situación laboral y turno resultan como variables predictoras significativas. En el segundo paso, cuando se incluyen las variables de estrés de rol ninguna resulta como variable predictora significativa. En el tercer paso, de nuevo empatía aparece como predictora significativa y desaparece el efecto del turno. Finalmente, ninguna de las interacciones resulta significativa y para explicar la varianza en la puntuación de los sujetos, sólo se mantienen la situación profesional y la empatía, llegando a explicar de manera conjunta el 23% de la varianza en las puntuaciones de absorción.

### Discusión

La investigación realizada ha permitido comprobar la relación entre las variables sociodemográficas y profesionales, el estrés de rol, la competencia emocional, el burnout y

el *engagement*. Los resultados obtenidos en relación a la sobrecarga laboral como predictora positiva del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización confirman los resultados obtenidos en las revisiones realizadas por Lee y Ashforth (1996). No obstante, ha sido interesante comprobar que la ambigüedad de rol sólo aparece como predictora significativa en la variable criterio de falta de realización. Estos resultados han demostrado que el efecto de esta variable desaparece cuando se controlan otras variables sociodemográficas, profesionales y el efecto de la competencia emocional. Los resultados de la presente investigación son relevantes en cuanto a que las variables de estrés de rol también son predictoras negativas del vigor y la dedicación.

La experiencia de estrés de rol tiene como consecuencia mayor desgaste profesional y menos *engagement* cuando las variables de competencia emocional y las variables sociodemográficas y profesionales se controlan. Estos resultados confirman las investigaciones previas en relación al estrés de rol y al desgaste profesional (Jawahar, Stone, y Kisamore, 2007; Jex y Beehr, 1991; Lee y Ashforth, 1996; Schaufeli y Enzmann, 1998), pero esta investigación añade el control de la competencia emocional en los análisis. Para *engagement* todavía son pocos los estudios que analizan la relación entre estrés de rol y *engagement* (Bakker, Hakanen, Demerouti y Xanthopoulou, 2007)

Los resultados han comprobado, que incluso después de controlar la competencia emocional de los profesionales, estrés de rol tiene un importante impacto en el desgaste profesional, mientras que en *engagement* sólo fue alrededor del 3%, concretamente en absorción no tuvo ningún impacto.

Las variables de competencia emocional han tenido efectos principales en todas las variables criterio analizadas. Adicionalmente, se ha podido comprobar su efecto diferencial en función de la variable criterio. Así por ejemplo, la discriminación emocional ha resultado como variable predictora del agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización. La expresión verbal de las emociones, sólo resultó predictora significativa de la despersonalización, y por último la empatía, resultó como la variable predictora positiva de cada una de las dimensiones de *engagement* (vigor, dedicación y absorción). Estos resultados pueden indicar que los profesionales con mayor competencia emocional manifiestan menor agotamiento emocional, despersonalización, y falta de realización, y mayor vigor, dedicación y absorción en su trabajo. Los datos son coherentes con los descubrimientos de otras investigaciones para el desgaste profesional (Bono y Vey, 2007; Garrosa *et al.*, 2005; Zapf *et al.*, 2001) y ofrecen nuevas posibilidades para el estudio del *engagement*.

Contrariamente a lo que esperábamos, no se obtuvo ningún efecto de la interacción entre las variables de competencia emocional y de estrés de rol. Desde esta perspectiva, en el estudio se propusieron dos modelos: el modelo del efecto principal de la competencia emocional y el modelo del efecto moderador. La presente investigación, ha demostrado que las variables de la competencia emocional tuvieron efectos principales en todas las variables analizadas, pero no efectos de moderación. No obstante, estos resultados se han encontrado también en otras variables de personalidad donde se ha observado esencialmente un efecto principal (Maddi *et al.*, 2006; Näswall, Sverke y Hellgren, 2005). Sin embargo, desde el

punto de vista de la investigación también resulta interesante comprobar si existe o no efecto de la interacción, para controlar su efecto en el resto de variables predictoras (Aiken y West, 1991).

En relación a las variables sociodemográficas y profesionales, en este estudio fue interesante conocer la influencia de la situación laboral. Concretamente, las enfermeras mostraron puntuaciones más altas en el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización, y más bajas en la dedicación y la absorción que las estudiantes de enfermería, en cuanto a la variable de vigor, no se apreciaron diferencias. Desde esta perspectiva, futuras investigaciones podrían analizar las diferencias en ambos procesos a través de las diferentes situaciones profesionales, sobre todo, en lo que respecta a los procesos de contagio emocional entre los profesionales y los estudiantes (Bakker *et al.*, 2005; Buunk y Schaufeli, 1993; Moreno *et al.*, 2006). La variable años de experiencia resultó como predictora positiva significativa para el agotamiento emocional, lo que va en la línea de lo señalado por Turnipseed (1994) que argumenta la posible presencia de un proceso acumulativo de desgaste en función del tiempo que se permanece expuesto a las fuentes potenciales de erosión, aunque también cabe la posibilidad de que los sujetos más veteranos sean precisamente los que se encuentren con los niveles más elevados de responsabilidad y no dispongan de un supervisor inmediato que les apoye (Moreno, González, Garrosa y Peñacoba, 2002).

El turno de trabajo resultó como predictor del vigor, comprobándose que las enfermeras y las estudiantes de enfermería que tienen turnos rotatorios presentan menos

vigor. Estos resultados apoyan los obtenidos en otras investigaciones donde la incidencia del turno rotatorio actúa como un importante estresor, con múltiples consecuencias desde la desincronización de los ritmos biológicos circadianos, la aparición de trastornos del sueño y fatiga persistente difícil de recuperar, así como el desarrollo de trastornos gastrointestinales y cardiovasculares. Además de una repercusión negativa sobre la esfera sociofamiliar del individuo, lo que dificulta la obtención del apoyo social necesario y facilita la aparición de trastornos de carácter afectivo (Folkard y Monk, 1985; Moreno *et al.*, 2002; Peiró, 1992; Úbeda, 1991).

Otro resultado que se desprende de la investigación y que confirma lo encontrado por otros autores, es que el desgaste profesional está más relacionado con los estresores laborales como por ejemplo el estrés de rol (Bakker *et al.*, 2005), mientras que el *engagement* está más relacionado con las variables personales como la competencia emocional (Hakanen, Bakker, y Schaufeli, 2006; Langelaan *et al.*, 2006; Mauno, Kinnunen y Ruokolainen, 2007; Schaufeli y Bakker, 2004; Xanthopoulou *et al.*, 2007). No obstante, en esta investigación se ha demostrado que la competencia emocional tiene un impacto positivo en la prevención del desgaste profesional y que fomenta el *engagement*. Los resultados llevados a cabo mediante regresión jerárquica muestran el efecto principal de las variables de la competencia emocional en el desgaste profesional y el *engagement*, apoyando los beneficios de la competencia emocional estudiada en otros contextos (Bono y Vey, 2007; Weiss y Cropanzano, 1996; Garrosa, 2006; Giardini y Frese, 2006; Saarni, 2000).

Parece, por tanto, que la competencia emocional contribuye al mejor entendimiento del desgaste profesional y del *engagement*. Y aunque el desgaste profesional, es principalmente considerado como un problema relacionado con las características del trabajo y la tarea (Gil-Monte, 2005) no se puede obviar la contribución de la propia competencia emocional de los profesionales, de cara a prevenir su aparición y fomentar el *engagement* en las organizaciones. La presente investigación sugiere que potenciar y desarrollar las habilidades de competencia emocional, además de cambiar las condiciones laborales negativas, es un modo eficaz de prevenir el desgaste profesional y fomentar el *engagement* de los trabajadores (Feldman Barrett y Gross, 2000; Saarni, 1998; Salovey; Hsee y Mayer, 1993). Consecuentemente, las habilidades emocionales son críticas y tienen importantes aplicaciones en el trabajo (Boytatzis, 1982) específicamente en la generación de un clima laboral positivo (Kelner Rivers y O'Connell, 1994) lo que a su vez se relaciona con la productividad y la calidad de vida de los trabajadores (Cherniss y Goleman, 2001; Garrosa, 2006; Saarni, 2000). La competencia emocional favorece la creación de una cultura de respeto y empatía en relación a los compañeros, los supervisores, los usuarios, etc., un mejor ajuste a las demandas laborales, un sistema de comunicación más efectivo y flexible, así como un manejo más adecuado de la organización y una aceptación también de la expresión negativa de las emociones (Garrosa *et al.*, 2005; Moreno *et al.* 2006; Saarni, 2000).

La competencia emocional, puede proteger del desgaste profesional y fomentar el *engagement*, a través entre otros factores de la

capacidad de discriminar las emociones, expresar los propios sentimientos y mantener la empatía, lo que minimiza el sentimiento de aislamiento y crea un ambiente propicio para compartir las emociones y las estrategias para resolver los problemas laborales (Kilfedder, Power y Wells, 2001). Desde este punto de vista, los profesionales que aprenden habilidades de competencia emocional previenen el desgaste profesional y desarrollan más *engagement*. Finalmente, la presente investigación enfatiza la importancia del análisis conjunto de las variables organizacionales y personales que influyen en los procesos laborales (Maslach, 1982, Moreno *et al.*, 2006; Garrosa *et al.*, 2005; Gil-Monte, 2005; Schaufeli y Bakker, 2004).

#### **Limitaciones del estudio y futuras investigaciones**

La primera limitación es que el estudio tiene un diseño transversal, lo que impide las conclusiones en términos causales. Las futuras investigaciones deberían examinar la relación de las variables sociodemográficas y profesionales, las variables de estrés de rol, y las variables de competencia emocional a nivel longitudinal para poder establecer relaciones causales. La segunda limitación, proviene de que en el estudio sólo se han utilizado medidas de auto-informe, no se han incluido otras medidas más objetivas, psicofisiológicas o indicadores conductuales. Y la tercera limitación, tiene que ver con la muestra utilizada, ya que corresponde a un grupo homogéneo donde el 89,6% de las participantes son mujeres enfermeras y estudiantes de enfermería, por lo tanto, futuras investigaciones tendrían que comprobar si los resultados se mantienen en otras muestras profesionales con grupos más heterogéneos.

## Bibliografía

- Abraham, R. (1998) emotional dissonance in organizations: antecedents, consequences and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
- Aiken, L. S., y West, S. G. (1991) Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., y Euwema, M. C. (2005) Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180.
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., y Xanthopoulos, D. (2007) Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99, 274-284.
- Bono, J. E., y Vey, M. A. (2007) Personality and emotional performance: Extraversión, neuroticism, and self-monitoring. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 177-192.
- Bono, J. E., Foldes, H. J., Vinson, G., y Muros, J. P. (2007) Workplace Emotions: The role of supervision and leadership. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1357-1367.
- Boyatzis, R.E. (1982) The competent manager: A model of effective performance. New York: John Wiley y Sons.
- Buunk, B. P. S., y Schaufeli, W. B. (1993) Burnout: A perspective from social comparison theory. En W.B.Schaufeli, C.Maslach, y T.Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177-193) UK: Taylor & Francis.
- Cherniss, C., y Goleman, D. (2001) The emotionally intelligent workplace. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Cordes, C. L., y Dougherty, T. W. (1993) A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Feldman Barrett, L., y Gross, J. (2000) Emotion representation and regulation: A process model of emotional intelligence. Chapter en T. Mayne y G. Bonnano (Eds.), *Emotion: Current Issues and Future Directions*. New York: Guilford.
- Folkard, S., y Monk, T.H. (1985) Hours of work: Temporal Factors in Work Scheduling. Chichester: Wiley, 1985.
- Garrosa, E. (2006) Los procesos emocionales de resistencia: un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional. Madrid: Ediciones Universidad Autónoma.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Gálvez, M., y Rodríguez-Carvajal, R. (2005). Variables predictoras del burnout en enfermería: importancia de los procesos emocionales de resistencia. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 19, 5-13.
- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Giardini, A., y Frese, M. (2006) Reducing the Negative Effects of Emotion Work in Service Occupations: Emotional Competence as a Psychological Resource. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 63-75.
- Grandey, A. A. (2000) emotional regulation in workplace: a new way to conceptualization emotional labour. *Journal of Occupational and Health Psychology*, 5, 95-110.
- Hakanen, J.J., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. (2006) Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495 - 513.
- Jawahar, I. M., Stone, T. H., y Kisamore, J. L. (2007) Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *Journal of Stress Management*, 14, 142-159.
- Jex, S. M., y Beehr, T. A. (1991) Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related Stress. In K. M. Rowland & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (Vol. 9, pp. 311-365). Greenwich, CN: JAI Press.
- Kelner, S. P., Rivers, C. A., y O'Connell, K. H. (1996) Managerial Style as a Behavioral Predictor of Organizational Climate. Boston: McBer y Company.
- Kilfedder, C. J., Power, K. G., y Wells, T. J. (2001) Burnout in psychiatric nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 34, 383-396.
- Kruml, S. M., y Geddes, D. (2000) Catching fire without burning out: is there an ideal way to perform emotional labour? Paper presented at the first Conference on Emotions in Organizational Life, 14, 7-8.
- Langelaan, S., Bakker, A.B., van Doornen, L.J.P., y Schaufeli, W.B. (2006) Burnout and work engagement: do individual differences make a difference?, *Personality and Individual Differences*, 40, 521-532.
- Lazarus, R.S., y Folkman, S. (1984) Stress, appraisal and coping. New York: Springer.
- Lee, R. T., y Ashforh, B. E. (1996) A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D.M., Lu, J. L., Persico, M., y Brow, M. (2006) The Personality Construct of Hardiness, III: Relationships With Repression, Innovativeness, Authoritarianism, and Performance. *Journal of Personality*, 74, 575-598.
- Maslach, C. (1982) Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. En Paine WS (Ed.), *Job stress and burnout* (pp. 29-40). Beverly Hills, California: Sage.
- Maslach, C. H., y Leiter, M. P. (1997) The truth about burnout. San Francisco: Josey Bass Publishers.

- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1986) *Maslach Burnout Inventory*. (2ª ed.) Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Mauno, S., Kinnunen, U., y Ruokolainen, M. (2007) Exploring work- and organization-based resources as moderators between work-family conflict, well-being, and job attitudes. *Work & Stress*, 20, 210-233.
- Moreno, B., Garrosa, E., y González, J. L. (2000) El desgaste profesional de enfermería. Desarrollo y validación factorial del CDPE. *Archivos prevención de riesgos laborales*, 3, 18-28.
- Moreno, B., González, J. L., Garrosa, E., y Peñacoba, C. (2002) Variables sociodemográficas en el proceso de desgaste profesional de enfermería. *Rol de enfermería*, 25, 18-26.
- Moreno, B., Gálvez, M., Garrosa, E., y Mingote, J.C. (2006) Nuevos planteamientos en la evaluación del burnout. La evaluación específica del desgaste profesional médico. *Atención Primaria*, 38, 544-549.
- Näswall, K., Sverke, M., y Hellgren, J. (2005) The moderating role of personality characteristics on the relationship between job insecurity and strain. *Work & Stress*, 19, 37-49.
- Peiró, J. M. (1992). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.
- Pines, A., y Aronson, E. (1988) *Career burnout: Causes and cures*. New York: The Free Press.
- Saarni, C. (1999) *The development of Emotional Competence*. New York: The Guilford Press.
- Saarni, C. (2000) Emotional Competence. A developmental perspective. En Bar-On, R., J.D.A. Parkes (Eds), *The Handbook of Emotional Intelligence* (pp.68-91). Jossey-Bass: San Francisco.
- Salovey, P., Hsee, C.K., y Mayer, J.D. (1993) Emotional intelligence and the self-regulation of affect. In D.M. Wegner and J.W. Pennebaker (Eds), *Handbook of mental control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, pp. 258-77.
- Schaufeli, W. B., y Enzmann, D. (1998) *The burnout companion to study y practice: A critical analysis*. London: Taylor y Francis.
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2004) Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., y Bakker, A. B. (2002) The measurement of engagement and burnout: a confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Turnipseed, D. L. (1994) An analysis of the influence of work environment variables and moderators on the burnout syndrome. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 782-800.
- Úbeda, R. (1991) Trabajo a turnos y ritmos biológicos. *Salud y Trabajo*, 83, 12-17.
- Verbeke, W., Belschak, F., y Bagozzi, R. P. (2004) Exploring Emotional Competence: Its effects on Coping, Social Capital, and Performance of Salespeople. *ERIM Report Series Reference No. ERS-2004-014-ORG*.
- Weiss, H. M., y Cropanzano, R. (1996) Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. En B. M. Staw y L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behaviour: An annual series of analytical essays and critical reviews* (pp. 1-74). Greenwich, CT: JAI Press.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., y Schaufeli, W. B. (2007) The Role of Personal Resources in the Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.
- Zapf, D. (2002) Emotion work and psychological well-being a review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., y Holz, M. (2001) Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.

Fecha de recepción: 21/11/2007  
Fecha de aceptación: 19/12/2007