

Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en su relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social

An approximation to the influence of the Perceived Emotional Intelligence in his relation with the levels of Burnout and Engagement in the performance of the Social Work

BEATRIZ ESTEBAN RAMIRO

Universidad de Castilla-La Mancha

Resumen: *Introducción.* Los/as Trabajadores/as sociales han sido definidos, tradicionalmente, como grupo de riesgo para padecer burnout, siendo escasas las investigaciones vinculadas a este colectivo. Siguiendo nuevas líneas de investigación sobre los elementos que pueden intervenir en ello, este trabajo trata de ofrecer un nuevo abordaje a la cuestión, realizando un estudio inicial exploratorio que analiza la relación entre la inteligencia emocional percibida (IEP) y el grado de desgaste profesional (burnout) y los niveles ilusión por el trabajo (engagement) en profesionales del trabajo social. *Material-Método.* Partiendo de la hipótesis de que la IEP funciona como un factor protector para la aparición y desarrollo del burnout y a su vez, se asocia con niveles más elevados de ilusión por el trabajo, seleccionamos una muestra de trabajadores sociales en el ámbito territorial de Castilla la Mancha compuesta por 45 profesionales. Para ello se utilizaron una serie de instrumentos: la escala de inteligencia emocional percibida (TMMS-24), de medición del engagement (UWES) y la escala para medir el burnout (MBI). *Resultados y Discusión.* Los resultados atisban la necesidad de prestar atención a los componentes emocionales en el desempeño del trabajo social. Encontramos que tanto la claridad como la reparación emocional tienen relación directa con los niveles de ilusión en el trabajo (engagement). Se hallaron niveles medio-altos en los componentes del burnout, especialmente relevante en el caso de la despersonalización, lo que pone de manifiesto que se debe prestar atención a los factores incidentes en esta cuestión así como a la exploración de los componentes que puedan mediar para solventarlo.

Palabras clave: Inteligencia emocional percibida, burnout, engagement, trabajadores sociales.

Abstract: The social workers have been defined, traditionally, as a group at risk to suffer burnout, but there are scanty the investigations linked to this group. Following new lines of investigation on the elements that can intervene in it, the present investigation tries to offer a new boarding to the question, realizing an initial exploratory study that the relation analyzes between the perceived emotional intelligence (IEP), burnout and engagement of social workers native of Castilla la Mancha. Departing from the hypothesis of that the IEP works as a protective factor for the appearance and development of the burnout and in turn, it associates with higher levels of illusion for the work (engagement) we select a sample of social workers in the territorial area of Castilla - la Mancha composed by 45 professionals. For what a series of tests were in use: the scale of emotional perceived intelligence (TMMS-24), of measurement of the engagement (UWES) and the scale to measure the burnout (MBI). The results watch the need to pay attention to the emotional components in the performance of the social work. We think that both the clarity and the emotional repair have direct relation with the levels of engagement. In the sample levels were situated way - high place in the components of the burnout, specially relevant in case of the despersonalization, which reveals that it is necessary to pay attention to the incidental factors in this question as well as to the exploration of the components that could happen to settle it.

Keywords: Perceived emotional intelligence, engagement, burnout, social worker.

1. INTRODUCCIÓN

Trabajo Social y Burnout

La situación actual del Trabajo Social en España está condicionada por el acentuado debilitamiento del Estado de Bienestar lo que conlleva un aumento de la presión ejercida sobre los y las profesionales que desarrollan su labor en este campo y en las organizaciones prestadoras de servicios sociales, quienes, a menudo, tienen que hacer frente a las exigencias de las organizaciones, las demandas de la ciudadanía y sus valores y principios profesionales (Lázaro, 2004).

Las respuestas que los/as profesionales deben articular a los requerimientos del entorno laboral pueden producir tensión, estrés, o ansiedad que mantenidas en el tiempo pueden ocasionar el llamado *síndrome de estar quemado en el trabajo* (burnout), (Pena & Extremera, 2012).

Concretamente, los y las trabajadores/as sociales cuentan con sus actitudes y habilidades de relación interpersonal y de comunicación, como sus principales herramientas de trabajo (Maslach, 2001; Schaufeli, 1998;). Así encontramos como aspectos fundamentales en esta figura profesional, la empatía, la calma, la escucha activa, la capacidad para adoptar un punto de vista positivo o la disposición para prestar apoyo y ayuda (Lázaro, 2004), siguiendo la máxima en la profesión de que el principal recurso con el que cuenta un trabajador social es él/ella mismo/a.

La propuesta de Maslach y Jackson (1986), consolidada como definición del síndrome de burnout, está apoyada en la extensión del uso del instrumento de medida desarrollado por estas autoras y considera el burnout como un síndrome integrado por tres síntomas: 1) *cansancio emocional*, la persona se siente emocionalmente exhausta, agotada en sus esfuerzos por hacer frente a la situación; 2) *despersonalización-cinismo*, dimensión caracterizada por una respuesta impersonal, fría y cínica hacia los beneficiarios de los servicios o hacia la actividad que se realiza, y 3) *baja realización personal*-eficacia profesional, el profesional experimenta sentimientos de incompetencia y fracaso en el desarrollo del trabajo.

Existe consenso para considerar el burnout como una consecuencia de la exposición a estresores laborales que exceden los recursos de los empleados (Durán, Extremera & Rey, 2001; Gil-Monte & Peiró, 1999;). En el contexto específico del Trabajo Social se han señalado una serie de aspectos como factores antecedentes del burnout (Lázaro, 2004:504):

- Las organizaciones en las que se desarrolla la acción profesional

- Los valores y la filosofía de la profesión, produciéndose en muchas ocasiones una disonancia entre el trabajo que se realiza y las expectativas con respecto a la profesión (Malasch, 1982)
- La burocratización, que provoca aislamiento, fragmentación y desprofesionalización (Arches, 1991)
- Los recursos, siendo la distribución de los recursos sociales es una de las principales funciones de los departamentos de servicios sociales y forma parte importante de la tarea de los trabajadores sociales (Kaudshin, 1992; Wilmot, 1998) siendo éste un aspecto afectado gravemente en la situación de las organizaciones sociales en la actualidad.
- El conflicto de rol, que provoca estrés en el colectivo generado al tener que enfrentar a diario tareas que no consideran propias de su trabajo (Balloch, Pahl & Mcle, 1995)
- Y Las personas atendidas. Marcada como factor clave en el desarrollo del concepto de burnout y que hace a la profesión especialmente vulnerable emocionalmente debido a su continua relación y contacto con los problemas y las situaciones conflictivas de las personas.

Para hacer frente a estos requerimientos, la capacidad para razonar sobre las emociones, percibir las y comprender las permitiría desarrollar procesos de regulación emocional que ayudarían a moderar y prevenir los efectos negativos de los riesgos psicosociales en el trabajo (Extremera, Fernández-Berrocal & Durán, 2003), citado por Aritzeta y Gartzía, (2009: 173)

Inteligencia Emocional y engagement y su implicación con el Trabajo Social

Los últimos estudios centran su atención en las diferencias individuales y en los recursos personales como factores de prevención del burnout y de sus consecuencias negativas (Extremera, Durán & Rey, 2007; Palomera, Gil-Olarte & Brackett, 2006). Junto a esto, la aparición y conceptualización de la (Mayer y Salovey, 1997) como constructo, ha subrayado la importancia que el conocimiento y la regulación de las emociones puede desempeñar sobre el bienestar personal, laboral y social de los individuos.

La IE se entiende como la capacidad para procesar la información que nos proporcionan las emociones (Mayer, Salovey & Caruso, 2008), así, las personas emocionalmente inteligentes son aquellas que saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprenden las posibles causas y consecuencias de esas emociones y, en consecuencia, desarrollan estrategias para regular o manejar los estados emo-

cionales (Mayer & Salovey, 1997; Mayer, Salovey & Caruso, 2000; Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palafai, 1995) citado por Pena y Extremera (2012).

Las emociones suponen un papel importante en la adaptación de las personas a los riesgos psicosociales del trabajo en contextos socio-comunitarios. De esta forma la capacidad para razonar, percibir y comprender las emociones permite desarrollar procesos de regulación emocional que contribuyen a moderar y prevenir los efectos negativos de los riesgos psicosociales en el trabajo (Extremera, Fernández Berrocal & Durán, 2003).

Actualmente, junto al interés por el estudio del burnout en diferentes profesiones, se ofrece un nuevo enfoque que ofrece una aproximación al opuesto del burnout y que se interesa por la capacidad de las personas para ilusionarse en sus tareas ocupacionales; conocido como *engagement* o *ilusión por el trabajo*, este constructo se define como un estado motivacional positivo y persistente relacionado con el trabajo e integrado por las dimensiones de *vigor*, *dedicación* y *absorción* (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró, & Grau, 2000; Schaufeli et al., 2002a; Salanova et al., 2005). El vigor está vinculado a altos niveles de energía, y a la persistencia y esfuerzo en la labor que se lleva a cabo, a pesar de las dificultades. La dedicación se refiere a una elevada implicación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto en las tareas ocupacionales. Y el factor de absorción apunta a altos niveles de concentración y de felicidad durante el desempeño de la actividad laboral.

Existen evidencias empíricas de sus relaciones negativas con el burnout (Salanova et al., 2000; Durán, Extremera, & Rey, 2005), su vínculo positivo con el desarrollo profesional (Martínez & Salanova, 2003) o sus vínculos positivos con habilidades emocionales, bienestar emocional y felicidad (Extremera, Durán & Rey, 2005).

La mayoría de investigaciones al respecto en España han centrado su atención en investigar la incidencia de la IE sobre el bienestar de los agentes que participan en el sistema educativo (de los estudiantes (Extremera, Durán y Rey, 2007; Extremera y Fernández-Berrocal, 2003 y 2004) en profesores de secundaria (Extremera, Fernández-Berrocal & Durán, 2003, docentes universitarios (Augusto-Landa, López-Zafra, Martínez y Pulido, 2006) y recientemente en profesorado de primaria (Pena & Extremera, 2012) o en profesionales relacionados con el ámbito de la salud, mayoritariamente en el personal de enfermería (Berrios, Augusto & Aguilar, 2006; Gil-Monte & Marucco, 2008; Perea, Sánchez-Gil & Fernández Berrocal, 2008), dejando un vacío en el estudio de la implicaciones de la inteligencia emocional y su relación con

el burnout y el engagement en profesionales de servicios sociales, y específicamente de los y la trabajadores/as sociales, como "grupo de riesgo".

Centrándonos en el colectivo profesional que nos ocupa encontramos escasos, dispersos y poco concluyentes trabajos sobre la relación entre IE y uno de los otros dos constructos objeto en esta investigación (burnout o engagement) que además están centrados de forma genérica en profesionales de la intervención social o específicamente trabajadores de centros de servicios sociales especializados- discapacidad (Aritzeta & Gartzia, 2009; Extremera, Durán y Rey, 2005)

Por ello, siguiendo la dirección marcada en los estudios de éstos tres elementos en otros ámbitos, partimos de que la inteligencia emocional (como un recurso personal importante para percibir, asimilar y regular los estados de ánimo negativos) será un factor protector contra la aparición del *burnout* y favorecerá unos altos niveles de ilusión por el trabajo o *engagement*.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

Los objetivos del trabajo fueron los siguientes:

- 1) Analizar los niveles de *burnout* y *engagement* en una muestra de Trabajadores sociales de Castilla la Mancha.
- 2) Examinar la relación entre la inteligencia emocional percibida y el grado en que los Trabajadores sociales están 'quemados' en su trabajo (*burnout*) y sus niveles de vigor, dedicación y absorción en su ocupación laboral (*engagement*).

Hipótesis

Teniendo en cuenta los objetivos expuestos, las hipótesis de partida fueron las siguientes:

- Los y las profesionales con altas puntuaciones en inteligencia emocional percibida deberán mostrar menores niveles de agotamiento, despersonalización y baja eficacia laboral (*burnout*) y puntuaciones más elevadas en vigor, dedicación y absorción hacia desempeño profesional.
- La inteligencia emocional puede ser un factor protector en la aparición del *burnout* y favorecerá unos altos niveles de ilusión por el trabajo o *engagement*.
- Los niveles de *burnout* en trabajadores sociales se espera que estén situados en niveles medio-altos, siguiendo la dirección marcada en los estudios realizados recientemente (Facal-Fondo, 2012; Fuente, de la & Sanchez-Moreno, 2012; Grau & Suñer, 2008) y contrariando los escasos y poco concluyentes estu-

dios anteriores que muestran un prevalencia inferior a la esperable (Lázaro, 2004). Así mismo, también se esperan niveles de engagement situados en intervalo medio-alto.

3. METODOLOGÍA

Instrumentos

Para medir las variables objeto de estudio se utilizaron 3 instrumentos de evaluación con adecuadas garantías psicométricas de fiabilidad y validez.

Por otro lado se diseñó un cuestionario para recoger información sociodemográfica de los/as participantes que tomó datos tales como edad, años de experiencia laboral, sexo, provincia y datos relacionados con el puesto de trabajo.

- Para evaluar la IEP se utilizó la versión en castellano del Trait Meta Mood Scale (TMMS; Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palafai, 1995), en su versión española (TMMS 24) adaptada por Fernández-Berrocal et al., 1998.
- Para evaluar el *burnout* se ha utilizado la versión española del Maslach *Burnout Inventory* (MBI; Maslach y Jackson, 1986) en su especificación para servicios humanos (MBI-HSS) adaptada al castellano por Seisdedos (1997).
- Para el *engagement* utilizamos la adaptación española del cuestionario UWES (*Utrecht Work Engagement Scale*) de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002).

Procedimiento

La aplicación de los cuestionarios se realizó con la colaboración del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Castilla la Mancha y con la colaboración de algunas organizaciones prestadoras de Servicios Sociales de la provincia de Toledo.

Las medidas de autoinforme fueron distribuidas a los participantes a través de mailing con acceso a un enlace para la cumplimentación de los cuestionarios por vía on-line. Se recogieron los datos de 45 profesionales que desarrollan su labor en una de las 5 provincias de la región.

—El estudio es de carácter descriptivo, exploratorio y correlacional, aplicando una serie de análisis de regresión jerárquicos para comprobar el valor predictivo de las dimensiones de IE sobre los niveles de *burnout* y *engagement*.

Para el tratamiento de los datos recogidos se llevaron a cabo los siguientes análisis a través del SPSS para Windows v.17.00:

- Estadísticos descriptivos (media, desviación típica) y coeficientes de fiabilidad (Alfa de Cronbach)
- Análisis correlacional entre las variables de IE, *burnout* y *engagement*.
- Análisis de regresión jerárquica utilizando como variables dependientes las dimensiones de *burnout* y *engagement* y como variables independientes las tres dimensiones de IEP.

4. RESULTADOS

Niveles de *burnout* y *engagement* en la muestra

En la Tabla n.º 1 se muestran los puntajes medios que evalúan cada uno de los componentes que conforman las variables objeto del estudio y que nos muestran niveles medio-altos en los factores que componen el *burnout* (Valores medios en: Agotamiento Emocional y Realización Personal y un alto nivel de despersonalización) así como unos niveles medios en los tres componentes del *engagement* (vigor, dedicación y absorción).

Análisis correlacional

Tras el análisis de correlación de los diferentes factores que componen cada uno de los constructos analizados, podemos decir que se han encontrado correlaciones estadísticamente significativas entre los componentes de la inteligencia emocional y los factores del *engagement* y del *burnout*. Así concretamente encontramos correlaciones positivas entre el factor claridad y los tres componentes del *engagement* (vigor, dedicación y absorción). En cuanto al componente *Reparación* también encontramos correlaciones aunque algo más débiles con la realización personal y con el *engagement*. Tanto la despersonalización como el agotamiento emocional correlacionan negativamente con los niveles y dimensiones de *engagement*, especialmente con el vigor y la dedicación. Así a mayores niveles de vigor y dedicación menores niveles de despersonalización y agotamiento.

En la tabla n.º 2 se muestran todas estas correlaciones de forma detallada.

Análisis de regresión

Se llevó a cabo un análisis de regresión jerárquica para intentar comprobar el valor predictivo de las dimensiones de IEP sobre los niveles de *burnout* y *engagement* en la muestra. Para lo que se utilizó las dimensiones de IEP como variables independientes y como variables dependientes se incluyeron las tres dimensiones de *burnout* y las tres de *engagement*.

TABLA N° 1: PUNTAJES MEDIOS EN LOS COMPONENTES DE BURNOUT Y ENGAGEMENT Y COMPARATIVA CON LOS BAREMOS NORMATIVOS NACIONALES.

Variables	Medias muestra (Puntajes)	*Baremos burnout			**Baremos engagement				
		Bajo	Medio	Alto	MB	Bajo	Medio	Alto	M Alto
Vigor (E)	4.36				≤2.6	2.6-3.51	3.52-4.99	5-5.99	<5.99
Dedicación (E)	3.68				≤1.41	1.14-2.99	3-4.5	4.6-5.5	<5.5
Absorción (E)	4.05				≤1.21	1.21-2.25	2.6-4.1	4.2-5.1	<5.1
Agotamiento Emocional (B)	22.72	≤15	24-16	≤25					
Despersonalización(B)	12.4	≤3	8-4	≤9					
Realización Personal (B)	35.15	≤40	39-34	≤35					

Nota: (E)- referido a Engagement y (B) a Burnout

*Baremos normativos nacionales para Burnout, Gil-Monte& Peiró, 2000.

**Baremos normativos nacionales para engagement, Salanova, Martínez & Llorens, 2005.

TABLA N° 2: CORRELACIONES ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA, BURNOUT Y ENGAGEMENT

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Atención	----								
Claridad	-.038	----							
Reparación	.028	.334*	----						
Agotamiento Emocional	-.001	-.562**	-.099	----					
Despersonalización	0.17	-.146	.258	.525**	----				
Realización Personal	.220	.510**	.687**	-.552**	-.245	----			
Vigor	0.65	.852**	.356*	-.730**	-.256	.664**	----		
Dedicación	-.003	.898**	.324*	-.675**	-.247	.596**	.907**	----	
Absorción	-.071	.876**	.249	-.387**	-1.52	.333*	.653**	.715**	----

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral) (**p≤0.01).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral). (* p≤0.05).

TABLA N° 3: ANÁLISIS DE REGRESIÓN JERÁRQUICA VD : BURNOUT Y ENGAGEMENT VI :IEP

	R ²	F	P	B	P
VD: Agotamiento Emocional					
Atención		P	.997	22.764	.006
Claridad	.316	19.881	.000	49.808	.000
Reparación	.010	.425	.518	28.599	.000
VD: Despersonalización					
Atención	.000	.013	.910	11.966	.003
Claridad	.021	.931	.340	15.808	.000
Reparación	.067	3.078	.086	4.951	.255
VD: Realización personal					
Atención	.049	2.193	.146	27.084	.000
Claridad	.260	15.140	.000	17.631	.000
Reparación	.472	38.405	.000	6.122	.203
VD: Vigor					
Atención	.004	.184	.670	27.893	.000
Claridad	.726	113.725	.000	-1.274	.676
Reparación	.472	38.405	.000	14.127	.203
VD: Dedicación					
Atención	.000	.001	.982	22.127	.000
Claridad	.807	179.928	.000	-3.537	.075
Reparación	.105	5.033	.030	10.687	.042
VD: Absorción					
Atención	.005	.217	.644	26.298	.000
Claridad	.768	142.425	.000	1.288	.512
Reparación	.062	2.842	.099	16.260	.002

Debido a las limitaciones que nos ofrece el escaso tamaño de la muestra no se encontraron los valores deseados en la mayoría de las relaciones estudiadas. En la tabla 3 podemos ver los resultados de la misma.

Podemos destacar que tanto la dimensión de realización personal del burnout como las tres dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) fueron predictores significativos para la variable de claridad emocional, por lo que de la misma forma que en el análisis correlacional encontramos una relación

directa entre las dimensiones del engagement y alguna de las dimensiones de la IEP especialmente de la claridad. Podemos decir que en la medida que aumenta nuestra comprensión de las causas y consecuencias que producen nuestras emociones aumentan los niveles de realización personal así como los niveles de ilusión por el trabajo centrados en el vigor, la dedicación y la absorción. Entendiendo el engagement como un opuesto al burnout podemos deducir que esto puede contribuir a la reducción de los niveles de estar quemado en el trabajo.

En cuanto al análisis de varianzas (Estadístico F) volvemos a encontrar a la variable *claridad* en relación con el agotamiento emocional, la realización personal, el vigor, la dedicación y la absorción. La reparación a su vez está linealmente relacionada con el vigor.

Aunque como decimos, existe una fuerte limitación con el tamaño muestral, estos datos nos muestran de forma tímida la influencia de la IEP (al menos de la claridad emocional) como un factor protector para la aparición del burnout y de forma más concluyente como potenciadora de los niveles de ilusión por el trabajo.

5. DISCUSIÓN

El presente trabajo partía de dos objetivos principales, en primer lugar explorar los niveles de burnout y engagement en un colectivo profesional al que se le ha identificado tradicionalmente como de riesgo y del que existe poca literatura científica al respecto y un segundo objetivo respondiendo a ésta inquietud, y más concretamente a la comprobación de las relaciones de la inteligencia emocional percibida con los niveles de los constructos arriba expuestos (engagement y burnout) teniendo en cuenta que estos profesionales están en contacto diario con las emociones tanto propias como de las personas con las que intervienen.

Con respecto al engagement, así como su relación con la inteligencia emocional percibida como factor protector de la aparición de estrés, no se ha encontrado ninguna referencia directa en este colectivo profesional, lo que potencia la importancia del presente estudio. Hemos partido de los trabajos e investigaciones que relacionando estas variables han centrado su atención en investigar la incidencia de la IE sobre el bienestar de los diferentes actores del sistema educativo, ámbito en el que sí hemos encontrado estas evidencias (de los estudiantes (Extremera, Durán y Rey, 2007; Extremera y Fernández-Berrocal, 2003 y 2004) en profesores de secundaria (Extremera, Fernández-Berrocal & Durán, 2003, docentes universitarios (Augusto-Landa, López-Zafra, Martínez y Pulido, 2006) y recientemente en profesorado de primaria (Pena & Extremera, 2012).

Así, con respecto a la primera hipótesis planteada: *Los/as profesionales con altas puntuaciones en inteligencia emocional percibida deberán mostrar menores niveles de agotamiento, despersonalización y baja eficacia laboral (burnout) y puntuaciones más elevadas en vigor, dedicación y absorción hacia desempeño profesional.* La inteligencia emocional puede ser un factor protector en la aparición del *burnout* y favorecerá unos altos niveles de ilusión por el trabajo o *engagement*.

No podemos afirmar de forma categórica, atendiendo a los resultados obtenidos, que la inteligencia emocional sea un factor protector para la aparición del burnout pero si encontramos evidencias que apoyan esta tendencia. Claramente hemos encontrado correlaciones positivas entre los componentes de la I.E.P y el engagement especialmente con la claridad y la reparación.

Junto a esto y en concordancia con lo ocurrido en otras investigaciones la variable atención no correlacionó positivamente con el resto de constructos. Ello puede apuntar en la dirección de los hallazgos que reflejan que una elevada atención podría ser un indicador de desajuste emocional, como predictor de consecuencias emocionales negativas (Extremera & Fernández-Berrocal; Salovey et al, 1999 citado por Extremera, Durán & Rey, 2005)

Esto nos hace posicionarnos en la importancia de atender a los avances de la psicología positiva poniendo una mayor atención en las potencialidades de las personas y dando una perspectiva novedosa al afrontamiento de los riesgos psicosociales.

Partimos de la base de que la IE, desde el modelo de Mayer y Salovey (1997) adoptado en este trabajo, estudia la habilidad para procesar la información afectiva utilizando ésta para guiar nuestras actividades cognitivas, centrar nuestra atención o focalizar nuestra energía para la solución de problemas (Salovey, Mayer y Caruso, 2002), lo cual facilita en el individuo un funcionamiento personal y social más adaptativo y, por lo tanto, unos mayores niveles de implicación e ilusión en el trabajo (Pena y Extremera, 2012).

En cuanto a la segunda hipótesis postulamos que *los niveles de burnout en trabajadores sociales se espera que estén situados en niveles medio-altos, siguiendo la dirección marcada en los estudios realizados recientemente (Falcal-Fondo, 2012) y contrariando los escasos y poco concluyentes estudios anteriores que muestran un prevalencia inferior a la esperable (Lázaro, 2004).*

Esta hipótesis ha sido comprobada ya que en el análisis de las puntuaciones de los profesionales sociales hemos encontrado valores medio-altos en las tres dimensiones que componen el constructo burnout. Acorde a los recientes estudios referidos al síndrome de estar quemado en trabajadores sociales españoles (Falcal-Fondo, 2012; Fuente, de la & Sánchez-Moreno, 2012; Grau & Suñer, 2008). Así tanto el *agotamiento emocional* como la *realización personal* muestran unos niveles medios mientras que el factor *despersonalización* se ha situado en un nivel alto, lo que nos hace poner toda la atención en ello y evidencia la necesidad del abordaje de las implicaciones psicosociales en las profesiones

que tienen un trato directo con las personas y especialmente con sus problemas.

Ésta situación es la que da sentido al presente trabajo que parte de entender la importancia de la inteligencia emocional como un recurso personal importante para percibir, asimilar y regular los estados de ánimo negativos y ella factor protector contra la aparición del *burnout* y favorecerá unos altos niveles de ilusión por el trabajo o *engagement*.

De la misma forma hemos encontrado en la muestra unos niveles medios de ilusión por el trabajo, relacionados con los las habilidades emocionales que poseen algunos de estos profesionales. En los distintos entornos tanto laborales como académicos encontramos una idea común la cuál sitúa a las personas que deciden ejercer ésta profesión con posicionamientos muy relacionados con el *engagement*. Aunque no encontramos ninguna evidencia científica de ello, ciertos principios que rigen la profesión tienen que ver con alguna de las dimensiones del *engagement*, ya que se considera que los y las trabajadores sociales deben de implicarse especialmente en su trabajo (dedicación y absorción).

Apuntando estas relaciones, se hace necesario presentar las limitaciones del trabajo, especialmente en lo referido a la generalidad de los resultados que en él exponemos.

Partiendo de la necesidad de indagar sobre el tema y con referencias poco consistentes en la literatura científica que avalen estos postulados específicamente en el colectivo de profesionales que desempeñan el Trabajo Social (no así para otros colectivos) nos avanzamos de forma exploratoria en las relaciones de éstos constructos para las implicaciones en el desempeño laboral de estos profesionales, pero hay que destacar que el tamaño de la muestra es escaso para poder predecir o generalizar los resultados.

Pese a esto, debemos tomarlo como un acercamiento específico a la cuestión para poder desarrollar de una forma más precisa y atendiendo a los preceptos de la investigación científica que nos ayuden a explorar resultados más concluyentes al respecto.

De la misma forma, los instrumentos utilizados (TMMS 24, UWES y MBI) se corresponden con medidas de autoinforme, relacionadas directamente con problemas de deseabilidad social y con sesgos perceptivos y de memoria provocados por la evaluación subjetiva del propio sujeto sobre su capacidad para manejar las emociones (Fernández-Berrocal & Extremera, 2004, 2005).

Lo que nos hace plantearnos la necesidad de, en futuras investigaciones, utilizar otro tipo de instrumentos de medida. Igualmente, con respecto a la metodología utilizada sería in-

teresante poder utilizar investigación con metodología combinando la cuantitativa con la cualitativa que permita hacer un análisis más en profundidad de estas relaciones.

En base a las conclusiones, los resultados apuntan las posibilidades y oportunidades que brindaría la aplicación de programas sobre habilidades emocionales en los profesionales del trabajo social como facilitador de las actitudes positivas en el desempeño laboral y prevención del *burnout*.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Arís, N. (2009). El síndrome de *burnout* en los docentes. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 18, 829-848.
- Aritzeta, A. & Gartzia, L. (2009). Inteligencia Emocional y Burnout en Profesionales de la Intervención Social y Comunitaria. En P. Fernández Berrocal, (Coord). *Avances en el estudio de la Inteligencia Emocional*. I Congreso Internacional de Inteligencia Emocional. Málaga
- Augusto-Landa, J.M., López-Zafra, E., Martínez, R. & Pulido, M. (2006). Perceived emotional intelligence and life satisfaction among university teachers. *Psicothema*, 18, *supl.*, 152-157.
- Barranco, C. (2002). Estrés laboral y Burnout en las organizaciones de bienestar social. ¿cómo medir y evitar el Burnout?. *Trabajo Social y Salud*, 42, 251-276.
- Barría, J. (2003). Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la región metropolitana. *Trabajo Social y Salud*, 45, 7-37.
- Berrios, M. P, Augusto, J. M, & Aguilar Luzón M.C. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 54, 30-34.
- Brackett, M. A., & Katulak, N. A.(2006). Emotional intelligence in the classroom: Skillbased training for teachers and students. En J. Ciarrochi & J. D. Mayer (Eds.), *Improving emotional intelligence: A practitioners guide*, 1-27. New York: Psychology Press/ Taylor & Francis.
- Brackett, M.A., Palomera, R., Mojsa, J., Reyes, M.R. & Salovey, P. (2010). Emotion regulation ability, burnout and job satisfaction among secondary school teachers. *Psychology in the Schools*. DOI: 10.1002/pits.20478
- Durán, M. A.; Extremera, N. & Rey, L. (2005). *Burnout y Engagement* en el marco de la Experiencia Piloto para la Adaptación a los Créditos Europeos. En J. Romay Martínez y R. García Mira (Eds), *Psicología Social y Problemas Sociales* (pp741-749). Madrid: *Biblioteca Nueva*.

- Extremera, N., Durán, M. A., & Rey, L. (2005). La inteligencia emocional percibida y su influencia sobre la satisfacción vital, la felicidad subjetiva y el "engagement" en trabajadores de centros para personas con discapacidad intelectual. *Ansiedad y Estrés*, 11, 63-73.
- Extremera, N. & Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula, *Revista de Educación*, 332, 97-116.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P. & Durán, A. (2003). Inteligencia emocional y burnout en profesores, *Encuentros en Psicología Social*, 1, 260-265.
- Facal-Fondo, T. (2012). Prevalencia del síndrome de Burnout en Trabajadores Sociales de los Servicios Sociales Comunitarios, *Portularia*, 12, 59-69. Doi: 10.5218/prts.2012.0034
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Fuente, I.N. de la & Sánchez-Moreno, E. (2012). Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la Comunidad de Madrid. *Portularia*, 12, 121-130. Doi: 10.5218/prts.2012.0034
- Giménez, V.M. (2000). El fenómeno del burnout en las profesiones de ayuda. Estudio experimental de la situación en centros sociales municipales de la ciudad de Alicante. *Revista de Trabajo Social*, 159, 65-102.
- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo. Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. & Marucco, M. (2008). Prevalencia del "Síndrome de quemarse por el trabajo" (burnout) en pediatras de hospitales generales. *Revista de Saúde Pública*, 42(3), 450-456.
- Gil-Monte, P. R., Salanova, M., Aragón, J. L. & Schaufeli, W. (Comp.) (2006). *El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales de la provincia de Valencia*. Valencia: Diputación de Valencia.
- Grau, A y Suñer, R. (2008). El Síndrome de Burnout en Trabajadores Sociales. *Agathos. Atención sociosanitaria y bienestar*, 1, 16-22.
- Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de Burnout) en los Trabajadores Sociales, *Portularia*, 4, 499-506.
- Maslach, C. Y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists. (2ª edic.).
- Mayer, J. D., Y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En Salovey, P y Sluyter,
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. En Sternberg R. J., (ed.). *Handbook of human intelligence (2nd ed.)*, (396-420). New York, Cambridge University Press.
- Martínez, I. M.; Salanova, M. (2003): «Niveles de Burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional», en *Revista de Educación*, 330, pp. 361-384.
- Palomera, R., Gil-Olarte P. Y Brackett, M.A. (2006). ¿Se perciben con inteligencia emocional los docentes? Posibles consecuencias sobre la calidad educativa, *Revista de Educación*, 341, 687-703.
- Pena, M. & Extremera, N. (2012). Inteligencia emocional percibida en profesorado de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de Educación*, 359.
- Perea Baena, J.M., Sánchez Gil, L.M. & Fernández Berrocal, P. (2008) Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga: Resultados preliminares. *Revista de Enfermería en Salud Mental*. 1, 22-30.
- Salanova, M., Schaufeli, W, B.; Llorens, S.; Peiró, J.M., & Grau, R. (2000): Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?, en *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Schaufeli, W. & Buunk, B. P. (2002). Burnout: an overview of 25 years of research and theorizing. En M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, y C. L. Cooper (Eds.). *Handbook of work and health psychology*, (383-425). Chichester, UK: Wiley.
- Seisdedos, N. (1997). *Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: TEA.