



## **TRABAJO DE FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

### **“LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT EN EL TRABAJO SOCIAL”**

**Autora:**

D<sup>a</sup>. Jennifer Caicedo Hidalgo

**Tutora:**

D<sup>a</sup>. María Asunción Bombín De la Cuesta

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2016 – 2017

FECHA DE ENTREGA: 23 de junio de 2017

***“Las máquinas no necesitan creer en su trabajo para hacerlo bien; nunca se sienten deprimidas, culpables o incompetentes; no sienten celos ni envidia de los logros de otras máquinas y no son competitivas. No necesitan estar motivadas para trabajar al máximo. Sin embargo, esta clase de sentimientos, y más aún, determinan la eficacia del Trabajador Social”.***  
***(Kadushin 1992: 227)***

---

## ÍNDICE

RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	11
3. OBJETIVOS.....	11
4. ESTADO DE LA CUESTION.....	12
4.1 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	12
4.1.1 Origen y desarrollo histórico de IE.....	12
4.1.2 Conceptualización actual de la IE.....	16
4.1.3 Habilidades y competencias de la inteligencia emocional.....	18
4.1.4 La inteligencia emocional y el trabajo.....	22
4.2 EL SINDROME BURNOUT.....	24
4.2.1 Origen del Síndrome burnout.....	24
4.2.2 Fases del Burnout.....	26
4.2.3 Síntomas y consecuencias.....	27
4.2.4 Estrategias de afrontamiento y prevención del síndrome de burnout.....	29
5. INVESTIGACIONES QUE RELACIONAN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL SINDROME BURNOUT.....	34
6. IMPLICACIÓN PARA LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL.....	38
6.1 El Síndrome Burnout y el Trabajo Social.....	38
6.2 Desarrollo del Síndrome Burnout en el Trabajo Social.....	41
6.3 Elementos más relacionados con el Burnout en el Trabajo Social.....	44
6.4 Inteligencia Emocional y su implicación con el Trabajo Social.....	46
6.5 Prevención del Síndrome Burnout en el Trabajo Social desde la Inteligencia Emocional.....	48
6.5.1 Prevención del síndrome burnout a nivel individual desde la IE.....	49
6.5.2 Prevención del síndrome burnout a nivel organizacional desde la IE.....	52
6.5.3 Estrategias para aumentar las emociones positivas en el Trabajo Social.....	55
6.5.4 Áreas de aplicación de la inteligencia emocional en el Trabajo Social.....	57
7. CONCLUSIÓN.....	58
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63

## **INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1. Las habilidades de la Inteligencia Emocional según Mayer y Salovey, 1997.</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 2. Las habilidades y competencias de la Inteligencia Emocional según Daniel Goleman, 1995. ....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 3. Consecuencias del Síndrome Burnout.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 4. Elementos más relacionados con el Burnout en el trabajador social.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 5. Estrategias para aumentar las emociones positivas.....</b>	<b>58</b>

## **RESUMEN**

Los trabajadores sociales, desde hace un par de décadas, están siendo definidos como un grupo de riesgo de padecer el Síndrome Burnout. El quehacer profesional requiere de unas habilidades necesarias para atender de manera eficaz a las necesidades de sus usuarios, pero debido a las circunstancias del contexto en el que vivimos (crisis económica, estancamiento de la política social, etc.) los profesionales se tienen que enfrentar a situaciones que provocan desgaste profesional, que de forma progresiva conlleva una pérdida de motivación por el trabajo. Sin embargo, juegan un papel fundamental las características de la personalidad de cada individuo, las estrategias de afrontamiento que emplea para combatirlo y el apoyo de la organización. Por ello, el primer objetivo de este trabajo es conocer la importancia de la inteligencia emocional como medida preventiva al síndrome burnout en el Trabajo Social.

La inteligencia emocional, es la capacidad de reconocer y gestionar las propias emociones y las de los demás. Conduce al desarrollo de habilidades emocionales, como la autoconciencia, empatía, afán de triunfo, etc. que permite al trabajador social tener una perspectiva positiva de las situaciones, reaccionar de manera proporcionada ante los problemas, tomar decisiones adecuadas evitando así la aparición del síndrome burnout.

**Palabras clave:** inteligencia emocional, síndrome burnout, trabajo social.

## **ABSTRACT**

Social workers, for a couple of decades, are being defined as a group at risk for Burnout Syndrome. The professional work requires the necessary skills to effectively meet the needs of its users, but due to the circumstances of the context in which we live (economic crisis, stagnation of social policy, etc.) professionals have to face To situations that cause professional wear and tear, which progressively leads to a loss of motivation for work. However, the personality characteristics of each individual, the coping strategies he employs to combat them and the support of the organization play a fundamental role.

Therefore, the first objective of this work is to know the importance of emotional intelligence as a preventive measure to burnout syndrome in Social Work. Emotional intelligence is the ability to recognize and manage one's emotions and those of others, leads to the development of emotional skills, such as self-awareness, empathy, striving for success, etc. That allows the social worker to have a positive perspective of the situations, to react in a proportionate way before the problems, to make adequate decisions avoiding the appearance of the burnout syndrome.

**Keywords:** Emotional intelligence, burnout syndrome, social work.

## 1. INTRODUCCIÓN

En una sociedad como la actual, con un ritmo de vida apresurado y donde las personas se ven sumergidas en ambientes competitivos e individualistas, se ha dado el surgimiento de nuevos trastornos de salud tanto física como mental, limitando así sus oportunidades de crecimiento y, en ocasiones, en deterioro de su salud.

Como consecuencia del estilo de vida actual, en ocasiones la persona siente las consecuencias del estrés negativo.

El estrés es el origen del 50% de las bajas laborales en la Unión Europea y la segunda causa, alcanzando cifras epidémicas que afectan anualmente a cuarenta millones de trabajadores, suponiendo un coste económico de 20,000 millones de euros (Gascón, Olmedo y Ciccotelli, 2003), sin contar los costes sociales en rendimiento y en salud (Guerrero, 2003).

En los últimos veinte años el término “burnout” ha sido motivo de dudas, estudios e investigaciones de muy diversa índole. Burnout es un término anglosajón cuya traducción más próxima es “estar quemado por el trabajo” (Gil Monte, 2003), desgastado y exhausto. Es un concepto que introdujo Freudenberger (1974) para describir el cansancio físico y emocional que afectaba a los voluntarios de una clínica de desintoxicación. Más tarde, el término fue difundido y consolidado por Maslach y Jackson (1981) quienes consideraron que el burnout era un síndrome tridimensional derivado de un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son cansancio físico y/o psicológico, junto con la sensación de no poder dar más de sí mismo (agotamiento emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que el afectado desarrolla con bajo logro personal y profesional.

El síndrome de burnout es uno de los trastornos de salud mental que con más frecuencia se relaciona con profesionales asistenciales o de ayuda (Trabajadores Sociales, enfermeros, profesores, etc.) Es la respuesta del individuo a periodos prolongados de estrés negativo.

La persona que presenta estos niveles de estrés siente que no tiene los recursos necesarios para hacer frente a las demandas que se le exigen en el trabajo, y comienza por lo tanto el proceso que lo llevará finalmente a sentirse “quemado”.

Este trastorno de salud mental comprende una serie de alteraciones físicas, conductuales y emocionales que tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales y que se pueden agrupar en cuatro áreas que abarcan síntomas psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos (Guerrero y Vicente, 2001).

Los Trabajadores Sociales trabajan con personas, grupos o comunidades, estableciendo relaciones de ayuda orientadas hacia la superación de las dificultades materiales y no materiales, promoviendo las capacidades y recursos que posibiliten incrementar su bienestar social y su calidad de vida. Para ello, los profesionales, han de conectar con las vidas de las otras personas, establecer relaciones de confianza. Con frecuencia, debido a esta interacción, se llega a sentir los momentos de desasosiego, de inseguridad, de depresión, los miedos, las impotencias y la falta de energía de los usuarios. La naturaleza de estas relaciones apasionantes, tan próximas y cercanas que establecen los profesionales, con frecuencia, se tiene que enfrentar con recursos insuficientes, dentro de la complejidad e incertidumbre que caracteriza los contextos organizacionales de nuestra época.

Además, cuando se dan unas condiciones socio-laborales desfavorables, así como limitaciones en las estrategias profesionales o de la propia organización para afrontarlo, en ocasiones, se produce una despersonalización, baja realización personal y desgaste emocional de los trabajadores provocando el síndrome de “burnout”.

A consecuencia de lo anterior, he decidido integrar en el presente trabajo el concepto de Inteligencia Emocional que adquiere especial relevancia en el Trabajo Social y como herramienta preventiva al síndrome burnout.



Puesto que, la inteligencia emocional es la capacidad de gestionar nuestras propias emociones y las de los demás, desarrollando un conjunto de habilidades entre las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo. Si bien, una parte de estas habilidades pueden venir configuradas en nuestra genética, y otras tantas se moldean durante los primeros años de vida. La evidencia respaldada por abundantes investigaciones demuestra que las habilidades emocionales son susceptibles de aprenderse y perfeccionarse a lo largo de la vida, si para ello se utilizan los métodos adecuados. (Goleman, 1995).

La Inteligencia Emocional es importante en el Trabajo Social, debido a que la atención al usuario es una de sus principales funciones. El profesional tiene que tener una atención individualizada con habilidades para controlar sus propias emociones y detectar, interpretar y manejar correctamente las emociones de los demás, pues éstas son un indicador de las necesidades del receptor del servicio. Y a su vez, al aprender a razonar, comprender y regular las emociones se aprenderá a controlar situaciones altamente estresantes a las que se encuentran sometidos los trabajadores sociales. El hecho de saber manejar las emociones puede conllevar con un incremento en el éxito profesional y el desarrollo personal de los Trabajadores Sociales.

El objetivo que propongo en el presente trabajo, es analizar la literatura existente acerca del síndrome burnout y su relación con la inteligencia emocional como medida preventiva para mejorar la calidad de vida de los Trabajadores Sociales y por ende, la realización de un buen trabajo profesional.

Para el cumplimiento de los objetivos, la metodología utilizada ha sido una revisión bibliográfica de la literatura, mediante el análisis de fuentes secundarias a través de la base de datos Dialnet y Google Académico, con criterios de inclusión de artículos español y texto completo; destacando los aspectos teóricos relevantes relacionados con esta temática, para luego sugerir algunas estrategias planteadas por especialistas de la materia para el afrontamiento y su prevención.

El documento se ha estructurado de la siguiente manera: pregunta de investigación, los objetivos generales y específicos del trabajo, el estado de la cuestión (la inteligencia emocional: origen, habilidades y competencias de la IE, conceptualización actual, y relación con el trabajo; el Síndrome Burnout: origen, fases, síntomas y consecuencias, estrategias de afrontamiento y prevención del síndrome burnout).

Incluyo otro apartado en el que se reflejan algunas investigaciones que relacionan el síndrome burnout y la inteligencia emocional.

A continuación, la implicación para la práctica del Trabajo Social (el síndrome burnout y el trabajo social, el desarrollo y los elementos más relacionados, la inteligencia emocional y su implicación en el trabajo social, y la prevención del síndrome burnout en el Trabajo Social desde la IE.), las estrategias para aumentar las emociones positivas en el Trabajo Social y las áreas de aplicación de la inteligencia emocional en el Trabajo Social.

Finalmente, se presenta la conclusión del trabajo, aportaciones y propuestas para abrir nuevas líneas de investigación.

## 2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Es necesaria la inteligencia emocional para prevenir el síndrome Burnout de los Trabajadores Sociales?

## 3. OBJETIVOS

**Objetivo general:** conocer la importancia de la inteligencia emocional buscando herramientas que ayuden a mejorarla para así reducir el síndrome burnout entre los trabajadores sociales y aumentar la calidad de la atención a los usuarios.

### **Objetivos específicos:**

1. Reflejar los problemas producidos por el síndrome burnout en la salud laboral y en la calidad de vida de los Trabajadores Sociales, investigando los factores desencadenantes, las consecuencias y las estrategias de afrontamiento para avanzar en el conocimiento y la prevención del mismo.
2. Analizar la inteligencia emocional conociendo sus habilidades y las ventajas que conlleva su desarrollo en el ámbito laboral y personal de los Trabajadores Sociales con el fin de reflejar su importancia a la hora de prevenir el síndrome burnout.
3. Relacionar la inteligencia emocional con el síndrome burnout, analizando los estudios existentes, de tal manera que nos permita comprender la incidencia entre los dos factores para realizar propuestas de mejora.

## **4. ESTADO DE LA CUESTION**

### **4.1 LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

#### **4.1.1 Origen y desarrollo histórico de IE**

Galton, en 1870, fue uno de los primeros investigadores en realizar un estudio sistemático sobre las “diferencias individuales” en la capacidad mental de los individuos, utilizando un desarrollo de correlación de métodos.

Muy pronto, planteó un análisis estadístico como aplicación al fenómeno mental, así como su implicación y uso. También fue pionero en el uso de cuestionarios y métodos no tradicionales (Roback y Kierman, 1990).

En 1890, Catell desarrolló pruebas mentales con el objeto de convertir la psicología en una ciencia aplicada. Fue el primer psicoanalista en América en darle una cuantificación al estrés, a partir de su trabajo experimental (Catell, 1903). En 1905, por encargo del Ministerio francés, Binet desarrolló un instrumento para evaluar la inteligencia de los niños. En 1916, dicho instrumento fue modificado por Terman y en él aparece por vez primera el cociente intelectual.

La conceptualización actual de la inteligencia emocional se originó con el concepto de la inteligencia social a partir de la ley del efecto (Thorndike, 1920). Este mismo autor estableció además de la inteligencia social, la inteligencia abstracta y la inteligencia mecánica. En la década de los treinta, Wechsler dio a conocer dos baterías de prueba: escalas para adultos (Wechsler Adult Intelligence Scale, WAIS, 1939) y escala para niños (Wechsler Intelligence Scale for Children, WISC, 1949), las cuales hoy en día son utilizadas (Evoys y Weschsler, 1981). Cabe señalar que, esta época estuvo marcada por un silenciamiento teórico en el caso de la inteligencia, debido al auge del conductismo.

Otra aportación importante es la del psicólogo soviético Vygotsky, quien encontró que las pruebas de inteligencia no dan una indicación acerca de la zona de desarrollo potencial de un individuo.

Posteriormente, Piaget (1972) y Maslow (1973) formularon un enfoque de desarrollo dinámico del principio.

A últimas fechas, el desarrollo de la neurociencia ha estimulado la aparición de modelos integradores de la ley del efecto, combinando la capacidad racional con la determinación voluntaria. Lo anterior se desenvuelve en el contexto de un nuevo paradigma, llamado Inteligencia Emocional.

J.A. Marina (1993), experto en el área, afirma que “si bien es cierto que las ciencias cognitivas han realizado aportaciones valiosas, la labor pendiente es la elaboración de una ciencia de la inteligencia humana, la cual deberá desarrollarse holísticamente, lo que es lo mismo no sólo enfocada hacia la razón, sino también provista de emociones”.

La idea de la inteligencia actual subyace en la “capacidad de adaptación” que proporciona. Sternberg (1997) establece que bajo la idea de la globalización (refiriéndose a la psicología), “la inteligencia está muy vinculada con la emoción, la memoria, la creatividad, el optimismo y en cierto sentido con la salud mental”.

En 1983, Gardner publicó *Frames of Mind*, donde reformula el concepto de la inteligencia a través de la teoría de las Inteligencias Múltiples, bajo la cual se establece que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Estas siete inteligencias son las siguientes: inteligencia auditiva musical, inteligencia cenestésica-corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico-matemática. Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la inteligencia social de Thorndike: las inteligencias intrapersonal e interpersonal.

Gardner, en 1995 incluyó la inteligencia naturista y en 1998 volvió a modificar su teoría de las IM, agregando un nuevo tipo, la inteligencia existencial.

La noción de inteligencia emocional (IE) fue ganando un mayor reconocimiento y aceptación desde que Goleman publica su libro *Inteligencia Emocional* (1995), donde define la IE en lo relativo al ámbito laboral como una competencia para gestionarse a uno mismo, así como las relaciones con el futuro; todo lo cual tiene efectos positivos en términos de eficacia y desempeño laboral.

La definición de IE aparece más tarde de la mano de Salovey y Mayer (1997), que proponen un modelo teórico donde definen la IE a partir de cuatro habilidades básicas: a) Percepción de emociones; b) Facilitación emocional; c) Comprensión emocional y d) Manejo de emociones.

**Tabla 1. Las habilidades de la inteligencia emocional**

HABILIDADES EMOCIONALES	DESCRIPCIÓN
Percepción emocional (CIEP)	Habilidad para percibir las propias emociones y las de los demás, así como percibir emociones en objetos, arte, historia, música y otros estímulos.
Facilitación emocional (CIEF)	Habilidad de generar, usar y sentir las emociones necesarias para comunicar sentimientos o utilizarlas en otros procesos cognitivos.
Comprensión emocional (CIEC)	Habilidad para comprender la información emocional, cómo las emociones se combinan en progresión a través del tiempo y saber precisar significados emocionales.
Manejo emocional (CIEM)	Habilidad de estar abierto a los sentimientos, modular los propios y los de los demás, así como promover la comprensión y el crecimiento personal.

Fuente según Mayer y Salovey, (1997).

Este modelo propone una visión funcionalista de las emociones y uno de los ámbitos de investigación como son los procesos afectivos y cognitivos, que hasta hace relativamente poco tiempo se creían independientes. A partir de este modelo se crea la prueba The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) (Mayer y Salovey, 1997), que permite conocer el grado de validez predictiva de la IE en diversas esferas de la vida cotidiana de las personas.

En 1983, Hochschild propone que el trabajo emocional depende de la frecuencia del contacto interpersonal entre el empleado y los clientes, concibiendo el trabajo emocional como un constructo unidimensional que, además, está negativamente relacionado con la salud del empleado. Sin embargo, más tarde, estudios como el de Wharton (1993) y Adelman (1995) sugieren todo lo contrario. En 1993, Wharton encontró que los empleados que interactúan con clientes en su trabajo y llevan a cabo un trabajo emocional, están más satisfechos que los que no tienen que realizarlo. Según Adelman (1995), esto se debe a que el trabajo emocional ofrece la posibilidad de utilizar y desarrollar la IE y propiciar encuentros positivos con los clientes.

Es importante mencionar que, si bien el campo de Inteligencia Emocional como objeto de estudio fue desarrollado por psicólogos, existen importantes trabajos de base biológica, como los de LeDoux (1987, 2002), quien demuestra teórica y experimentalmente que la amígdala actúa como nexo entre el cerebro emocional y racional.

Así mismo, con ayuda de tecnologías como la resonancia magnética funcional y la tomografía por emisión de positrones (TEP), han sido probadas las relaciones de la actividad del cerebro (cerebro reptil, cerebro emocional, cerebro racional) con las emociones de la razón, aportando información sobre cómo la emoción está representada en el cerebro y proporcionando hipótesis alternativas acerca de la naturaleza de procesos emocionales (Organization for Economic Cooperation and Development, 2000).

Dos han sido los factores que han contribuido significativamente al desarrollo de la inteligencia emocional en los últimos años:

- Los resultados de numerosas investigaciones sobre prácticas y comportamientos que han proporcionado a muchas personas resultados exitosos en diferentes esferas de la vida.
- Los hallazgos de investigaciones en la esfera de las neurociencias que han permitido identificar procesos fisiológicos que se generan por las emociones, cómo estos procesos inducen determinados comportamientos y cómo puede ser posible controlarlos y utilizarlos, si tomamos conciencia de los estados que se generan y aplicamos determinados enfoques, técnicas y formas de comportamiento.

#### **4.1.2 Conceptualización actual de la IE**

Actualmente, una nueva corriente de investigadores coinciden en la necesidad de ocuparse y desarrollar la inteligencia emocional como consecuencia de las insuficiencias que presenta el CI (Cociente de Inteligencia), que desde inicios del siglo XX ha sido utilizado como indicador predictor de comportamientos exitosos.

Según Goleman<sup>1</sup>, el cociente intelectual no es una medida infalible. Es muy frecuente que las personas que poseen un alto cociente intelectual no desempeñen adecuadamente su trabajo y que quienes tienen un cociente intelectual moderado, o más bajo, lo hagan considerablemente mejor. (1995).

La investigación ha demostrado que la correlación existente entre CI y el nivel de eficacia que muestran las personas en el desempeño de su profesión no superan el 25%, aunque un análisis más detallado revela que esa correlación no suele superar el 10% y a veces es inferior al 4%.

---

<sup>1</sup> Goleman (1995), en su obra *Inteligencia Emocional* ha suscitado un interés por aumentar la IE ya que se encuentra vinculada a las aptitudes que implican habilidad a la hora de gestionar y regular las emociones en uno mismo y en los demás, que a su vez pronostican un rendimiento superior en el entorno laboral.



Esto quiere decir que el CI, por sí solo, deja sin explicación, en el mejor de los casos, un 75% del éxito laboral y, en el peor, el 96%; en otras palabras, no determina quién va a triunfar y quién fracasará.

El Cociente de Inteligencia es un potencial fijo, que viene predeterminado. Será el ambiente en el que se vive o el CE (Cociente Emocional) que se tenga el que influya en lo cerca que se llegue a alcanzar el potencial intelectual máximo de cada uno.

A las carencias del CI, debemos tener en cuenta las características del entorno que las empresas y organizaciones desarrollan su actividad en la época actual, las cuales demandan habilidades y comportamientos muy diferentes a los de épocas anteriores.

A medida que la ciencia ha ido avanzando en la comprensión del funcionamiento de nuestro cerebro, la definición de inteligencia ha sufrido diversas variaciones. El cambio que va de los primeros tests de inteligencia formulados en 1905 por Alfred Binet, a la definición de las inteligencias múltiples de Howard Gardner en 1973 es abismal (Guilera, 2010). La teoría de Gardner derribó la autoritaria figura de la inteligencia única, analítica, académica y racional (medida mediante el Cociente Intelectual), y defendió por primera vez que había otras habilidades indispensables y complementarias a la cognitiva para definir la inteligencia.

En 1997 Peter Salovey y John D. Mayer, fueron los primeros en definir el concepto de inteligencia emocional:

*"La inteligencia emocional implica la habilidad de percibir, valorar y expresar las emociones de forma precisa; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando éstos contribuyen al pensamiento; la habilidad de entender la emoción y el saber emocional; y la habilidad de regular las emociones para fomentar el crecimiento emocional e intelectual".* (Mayer y Salovey. 1997: 10).

Según Goleman (1995), la IE es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.

Las ideas de Goleman (1995, 1999) han tenido especial repercusión en las aplicaciones dentro del campo de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones (Abraham, 1999; Dulewicz y Higgs, 2000; Huy 1999; Sosik y Megerian, 1999; Watkin, 2000). Goleman planteó que la inteligencia emocional se basa en dos tipos de competencias, las personales y las sociales. Además, cada una de ellas está compuesta por dimensiones que agrupan una serie de características de personalidad o de habilidades.

#### **4.1.3 Habilidades y competencias de la inteligencia emocional**

Los especialistas consideran que las competencias o aptitudes de la inteligencia emocional actúan y se expresan en dos niveles:

- Las competencias o aptitudes personales, que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos, el conocimiento y dominio de nosotros mismos.
- Las competencias o aptitudes sociales, que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás, cómo manejamos las relaciones.

Tabla 2. Habilidades y competencias de la IE.

APTITUDES	HABILIDADES	COMPETENCIAS
PERSONALES	AUTOCONCIENCIA	(1) Conciencia emocional (2) Autoevaluación (3) Confianza
	AUTOREGULACIÓN	(4) Autocontrol (5) Confiabilidad (6) escrupulosidad (7) Adaptabilidad (8) Innovación.
	MOTIVACIÓN	(9) Afán de triunfo (10) Compromiso (11) Iniciativa (12) Optimismo
SOCIALES	EMPATÍA	(13) Comprender a los demás (14) Ayudar a los demás a desarrollarse (15) Orientación hacia el servicio (16) Aprovechar de la adversidad (17) Conciencia política.
	HABILIDADES SOCIALES	(18) Influencia (19) Comunicación (20) Manejo de conflictos (21) Liderazgo (22) Canalización de cambios (23) Creador de vínculos (24) Colaboración y cooperación (25) Habilidades de Equipo

Fuente. Daniel Goleman, 1995.

- **AUTOCONCIENCIA:** Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones, tener la idea realista de nuestras habilidades y una bien basada confianza en uno mismo.
  1. Conciencia emocional: implica identificar las propias emociones y los efectos que pueden tener.
  2. Autoevaluación precisa: significa que debemos conocer nuestros propios recursos interiores, habilidades y límites. No esta demás hacerse estas preguntas: ¿Quién soy? ¿A dónde voy? Y ¿Qué deseo?, sabremos qué hacer si descubrimos que es lo que percibimos como adecuado, por tanto nuestro recurso más precioso es la atención. La primera tarea de un líder es conocerse a sí mismo.
  3. Confianza en sí mismo: brinda fuerzas para tomar decisiones difíciles o actuar en nuestras convicciones, pese a la oposición, el desacuerdo y hasta la desaprobación explícita de quienes detentan la autoridad.

- **AUTORREGULACIÓN:** Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla, ser escrupuloso y recobrase bien de las tensiones emocionales.
  4. Autocontrol: capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos que puedan resultarnos perjudiciales.
  5. Confiabilidad: La confiabilidad se ve en los trabajadores íntegros, quienes son francos y reconocen sus sentimientos, ellos actúan de forma abierta, honrada, y consecuente, así alcanzan mayor credibilidad.

Los que nunca admiten un error o una imperfección, los que inflan su propia imagen, la de la compañía o la del producto, socavan su credibilidad.
  6. Escrupulosidad: Cumplen con los compromisos y las promesas. Se hacen responsables de satisfacer los objetivos. Son organizados y cuidadosos en el trabajo.
  7. Adaptabilidad: perder el miedo al cambio, el nerviosismo o la profunda incomodidad personal al cambio.

Ahora hay que estar adaptado al cambio se deben tener en cuenta los riesgos, trabajar en equipo.
  8. Innovación: Buscan ideas nuevas de muchas fuentes distintas. Hallan soluciones originales para los problemas. Generas nuevas ideas. Adoptan perspectivas novedosas y aceptan riesgos. Las personas innovadoras saben identificar rápidamente puntos claves y simplificar problemas cuya complejidad parece abrumadora.
- **MOTIVACIÓN:** Utilizar nuestras preferencias más profundas, para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser muy efectivos y perseverar frente a los contratiempos y frustraciones.
  9. Afán de triunfo: es impulso de logro, esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.
  10. Compromiso: alinearse con los objetivos del grupo u organización.

11. Iniciativa: disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.
12. Optimismo: tenacidad para buscar el objetivo, a pesar de los obstáculos y reveses que puedan presentarse.

Las personas optimistas: Persisten en ir tras las meta pese a los obstáculos y contratiempos. No operan por miedo al fracaso, si no por esperanza de éxito. Consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

- **EMPATÍA:** En la empatía podemos encontrar hasta cinco competencias emocionales. Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas empáticas. Es decir, percibir lo que sienten otros sin decirlo, una habilidad y dimensión de la inteligencia emocional que también puede ser aprendida. Incluye:

13. Comprender a los demás: darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.
14. Desarrollar a los demás: estar al tanto de las necesidades de desarrollo del resto y reforzar sus habilidades.
15. Orientación hacia el servicio: anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del usuario.
16. Aprovechar la diversidad: cultivar las oportunidades laborales a través de distintos tipos de personas
17. Tener conciencia política: ser capaz de leer las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

- **HABILIDAD SOCIAL**

18. Influencia: implementar tácticas efectivas de persuasión.
19. Comunicación: saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.
20. Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.
21. Liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.
22. Catalizador del cambio: iniciador o administrador de las situaciones nuevas.
23. Constructor de lazos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.
24. Colaboración y cooperación: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
25. Capacidades de equipo: ser capaz de crear sinergia para el logro de metas colectivas.

#### **4.1.4 La inteligencia emocional y el trabajo**

La inteligencia emocional desempeña un papel muy importante en el ámbito de la eficacia organizativa, ya que resulta fundamental para el desarrollo de la capacidad de poder comunicarse adecuadamente y así obtener beneficios en la experiencia interpersonal. En las empresas, los empleadores buscan personas con aptitudes específicas y comunes, entre ellas el saber escuchar y comunicarse oralmente, la capacidad de adaptación y de respuesta ante situaciones difíciles, autodominio, autoconfianza, deseos de superación, capacidad de trabajar en equipo, habilidad para negociar desacuerdos, efectividad organizacional y liderazgo potencial. El objetivo de encontrar empleados adecuados posibilita la participación de personas en el mundo del trabajo con aptitudes emocionales que garantizan un desempeño laboral sobresaliente.

Goleman (2007), propone que la aptitud emocional es una meta-habilidad y determina lo bien que podemos utilizar cualquier otro talento, incluido el intelecto puro. ¿Y, de dónde surge, al menos parcialmente, el pensamiento de Goleman? Goleman fue alumno de David C. McClelland, quien desarrolló su ya clásico modelo de psicología laboral por competencias, a partir de una pregunta que lo inquietaba profundamente: ¿Cómo era posible que sus estudiantes de la Universidad de Harvard que obtenían notas de “C” solían volverse los jefes de sus estudiantes que obtenían notas de “A”? Así McClelland estableció el primer modelo de competencias alrededor de las capacidades de:

- 1) Hacer
- 2) Saber hacer
- 3) Querer hacer

Hoy en día todas las grandes compañías monitorean estos tres tipos de competencias en sus empleados actuales, pues a partir de tales resultados se determina la participación de ellos en la empresa. Aunque parezca sorprendente, la mayor atención debe prestársele a la tercera categoría, que resulta ser la clave más importante de la inteligencia emocional en el trabajo. Esto debido a que en la mayoría de los trabajos de planta, trabajos administrativos y trabajos ejecutivos, la ausencia de competencias para “hacer” o “saber hacer” se puede compensar a través de capacitaciones de la compañía. Así, estas dos capacidades se pueden enseñar, pero no así el “querer hacer” un trabajo. Para alcanzar el éxito en el trabajo es necesario amar lo que se hace y disfrutar la tarea. (Goleman, 2007).

Goleman, finalmente, designa con el término de “flujo” a este placer innato que se experimenta en la realización de un trabajo, y que él considera el impulso motivacional máximo relacionado con el desempeño de una tarea. Entrar en “flujo” es algo que es independiente del desafío de una actividad nueva o de la recompensa que pueda obtenerse al hacerla. Entrar en flujo depende de encontrar placer en la actividad laboral en sí misma (Goleman, 2007).

Por tanto, resulta claro que para la adquisición de conocimientos y habilidades el coeficiente intelectual es determinante en cuanto a la velocidad del aprendizaje, mientras que la inteligencia emocional resulta vital para el perfeccionamiento de tales habilidades y su manejo en el contexto de una rutina de trabajo.

## **4.2 EL SINDROME BURNOUT**

### **4.2.1 Origen del Síndrome burnout**

El burnout es un término inglés que suele traducirse al castellano por “quemado, agotado, sobrecargado”. Fue descrito por primera vez por el psiquiatra Freudenberger (1974), al observar que una mayoría de personas que atendían a toxicómanos sufrían una progresiva pérdida de energía, desmotivación para el trabajo, síntomas de ansiedad y depresión; además, se volvían menos sensibles, poco comprensivas y agresivas con los pacientes que daban un trato distanciado y cínico.

En esta misma década Maslach (1976) al estudiar las respuestas emocionales de los profesionales de ayuda, encontró que estos presentaban agotamiento emocional. Posteriormente, Maslach y Jackson (1978) señalan que el burnout es cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, y que estos terminaban “quemándose” tras el ejercicio profesional de meses o años.

Maslach (1976) describe el síndrome burnout como resultado de una exposición prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las siguientes dimensiones: agotamiento emocional (AE), entendido como la sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional; la despersonalización (D), contemplada como una actitud distante ante el trabajo, hacia las personas objeto del mismo y entre los compañeros; y la realización personal (RP), que sería la sensación de hacer adecuadamente las tareas y ser competente en el trabajo.



Para su medición desarrollaron el cuestionario Maslach Burnout Inventory<sup>2</sup> (MBI) (Maslach y Jackson, 1986), instrumento que ha sido ampliamente utilizado para medir el burnout en los profesionales de ayuda, trabajadores sociales, médicos, psicólogos, abogados, ATS y maestros.

Existen distintas teorías explicativas del síndrome, desarrollándose dos perspectivas: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial.

La perspectiva clínica, entiende al burnout como un estado al cual llega la persona producto de estrés laboral que padece. Por otro lado, la perspectiva psicosocial lo considera un proceso, que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral, en el cual la persona se desempeña y sus características personales.

A partir de la observación bibliográfica se pueden mencionar distintos modelos explicativos del síndrome de burnout.

La psicología clínica, contando como representantes a Freudenberger (1974) y Fischer (1983), considera al burnout cómo un estado.

Luego la Psicología Social, basada en la teoría sociocognotativa del yo, conceptualizan al síndrome como aquel que afecta a personas que trabajan en servicios de ayuda que tiene gran compromiso y que frente a las exigencias del ámbito en que desarrollan sumado a la falta de concreción de objetivos profesionales afectan el ejercicio profesional derivando en el burnout.

Por último, la Psicología de las Organizaciones basada en las teorías de estrés laboral, considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta. Se aplicó a todas las profesiones hallando en sus autores a Golembiensi (1983).

---

<sup>2</sup> Cuestionario Maslach de 1986, es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

En la actualidad, este síndrome es considerado un riesgo laboral por la Organización Mundial de la Salud (Barrera et al, 2007:20), ya que supone unos elevados costes humanos, tanto a nivel físico, anímico y mental, como costes materiales para la organización como la baja productividad o el escaso rendimiento de los profesionales. Los problemas de este tipo están aumentando (Gil-Monte, Núñez Y Selva, 2006).

Según un informe de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud (Barrera, 2007) el burnout afecta a un tercio de los trabajadores y se estima que alrededor de 20.000 millones de euros anuales serían el coste que este síndrome relacionado con el estrés laboral provoca.

#### **4.2.2 Fases del Burnout**

El síndrome de burnout no es una enfermedad que aparece de manera repentina, sino que sigue un proceso según el cual la persona que lo padece, va sufriendo diversas alteraciones físicas, psíquicas y sociales de manera progresiva:

Las fases que componen el desarrollo del síndrome burnout son:

- Fase de inicial o de entusiasmo: los profesionales se muestran con una actitud positiva y de mucha energía ante su nuevo puesto de trabajo. Ellos tienen grandes esperanzas ante su nueva labor.
- Fase de estancamiento: los profesionales hacen una valoración entre el esfuerzo realizado en su trabajo y los resultados obtenidos y no encuentran una distribución equitativa. No se sienten capacitados o no disponen de los recursos necesarios para hacer frente a su actividad laboral, lo cual les provoca una situación de estrés.
- Fase de frustración: los profesionales han perdido su motivación por realizar el trabajo eficazmente. Empiezan los problemas entre los compañeros en los equipos multidisciplinares, y se dan las primeras muestras de problemas de salud.

- Fase de hiperactividad y apatía: los profesionales han decidido hacer frente a varias tareas a la vez, lo que les ha llevado a una situación de sobrecarga emocional. Para contrarrestar esta situación, los profesionales evitan la interrelación con las personas a las que tiene que prestar servicios.
- Fase de quemado: en este momento los profesionales sufren graves consecuencias a nivel físico y profesional, que conllevan problemas en su entorno familiar, social y laboral.

#### 4.2.3 Síntomas y consecuencias

Hay numerosas clasificaciones para describir los efectos que se suceden en las personas que padecen el síndrome de burnout.

Según Barría (2001), dentro de los síntomas propios del síndrome se pueden distinguir:

- Sintomatología cognitiva: la persona que lo padece parece haber perdido capacidad de flexibilidad en el pensamiento, mostrando actitudes negativas que no le facilitan la capacidad de afrontamiento.
- Sintomatología afectiva: las personas muestran habitualmente sentimientos contradictorios entre su malestar personal y no poder cumplir su deber como profesionales.
- Sintomatología física: la persona va perdiendo parte de la energía y vitalidad que demuestra en situaciones normales. Se muestran más propensos a contraer enfermedades.
- Sintomatología conductual: la persona afectada muestra diferentes actitudes que reflejan su estado ansioso llegando a adoptar determinados comportamientos de riesgo.

**Tabla 3. Consecuencias del Síndrome Burnout**

GRUPO	CONSECUENCIA
Psicológicas	Problemas psicosomáticos Actitudes negativas hacia sí mismo Depresión Sentimientos de culpabilidad Ansiedad Cólera Aburrimiento Baja tolerancia a la frustración Abuso de las drogas
En el contexto organizacional	Disminución del rendimiento Actitudes negativas hacia el trabajo Falta de motivación hacia el trabajo Actitudes negativas hacia el cliente Incapacidad de realizar el trabajo con rigor Rotación Intención de abandonar o abandono real del trabajo Absentismo, descansos y largas pausas en el trabajo Insatisfacción en el trabajo Disminución del compromiso
Contexto ambiental	Actitudes negativas hacia la vida en general Disminución de la calidad de vida personal

Fuente: Barría, 2002.

#### **4.2.4 Estrategias de afrontamiento y prevención del síndrome de burnout**

Durante el proceso de burnout el profesional intenta llevar a cabo determinadas acciones que le permitan reducir o eliminar los síntomas negativos o nocivos que le produce el ámbito laboral y esas conductas se denominan estrategias de afrontamiento, que pueden aprenderse y practicarse.

Estas estrategias hacen referencia a los conocimientos, habilidades, técnicas y experiencias, sentimientos, que los profesionales ponen en marcha de manera espontánea o intuitiva, evitando o disminuyendo el burnout y sus consecuencias. (Manassero, 2003).

Una estrategia de afrontamiento puede servir a su vez como prevención y terapia (Maslach & Goldberg, 1998; citado por Leiter & Maslach, 2000).

El afrontamiento tiene dos funciones básicas, una es la de cambiar la situación negativa o estresante y la otra es la de tratar los sentimientos y reacciones psicosomáticas.

La forma más eficaz de enfocar la prevención y el tratamiento del burnout es la de intervenir tanto a nivel individual como organizacional, por una parte modificando los aspectos organizacionales que generan estrés, intentando mejorar la calidad de vida laboral. Y por otra parte, intentando mejorar la capacidad de adaptación y afrontamiento individual a las fuentes de estrés laboral.

Es obvio que las situaciones de burnout provocan pérdidas tanto a nivel personal, como a nivel organizacional, por ello, prevenir o minimizar este fenómeno es algo que interesa todos.

Principales estrategias de intervención a nivel individual, social y organizacional:

- **Estrategias de intervención a nivel individual:**

Lazarus y Folkman (1986, citado por Manassero et al., 2003:92) recogen la idea de que las estrategias de afrontamiento pueden ser adaptativas, reduciendo el estrés y promoviendo estados de salud a largo plazo, o desadaptativas, reduciendo el estrés a corto plazo pero pudiendo tener consecuencias negativas a largo plazo.

Labrador (1991) propone la idea de que el burnout puede combatirse controlando directamente la activación del organismo o modificando los efectos que los pensamientos y conductas tienen sobre el organismo.

Garden (1991, citado por Buendía y Ramos, 2001) afirma que la personalidad juega un papel decisivo en la aparición o no del síndrome y por tanto afirma que la intervención debe enfocarse desde un modelo clínico, primero identificando los procesos no conscientes del síndrome y posteriormente desarrollar las intervenciones terapéuticas pertinentes.

Entre las técnicas de intervención individual se analizan las siguientes:

- Fisiológicas

Orientadas a reducir el malestar físico y emocional, su objetivo es disminuir los niveles de activación fisiológicos producidos por el estrés, centrándose en los componentes somáticos.

Dentro de estas técnicas encontramos:

- ❖ Biofeedback, consiste en dotar al sujeto de habilidades para controlar de forma voluntaria actividades y procesos de tipo biológico (Labrador, 1984, citado por Rubio, 2003:94).
- ❖ Relajación física

- ❖ Control de la respiración, las situaciones estresantes provocan una respiración rápida y superficial que aumenta la tensión, con esta técnica se pretende enseñar a controlar de forma adecuada respirar ante una situación de estrés.

- Conductuales

Su objetivo es que el sujeto sea capaz de dominar su comportamiento para afrontar los problemas laborales. Entre estas técnicas se encuentran:

- ❖ Entrenamiento asertivo, técnicas que consiguen que el individuo aumente su capacidad de expresión, que actúe de forma asertiva.
- ❖ Entrenamiento de habilidades sociales, se pretende que el sujeto aumente su capacidad de logro en situaciones sociales.
- ❖ Solución de problemas, enseña al individuo a que aprenda a analizar las posibles soluciones que existen ante un problema.
- ❖ Modelamiento encubierto, consiste en cambiar conductas negativas por otras eficaces.
- ❖ Técnicas de autocontrol, su papel consiste en que el profesional regule los efectos de las consecuencias del burnout.
- ❖ Manejo eficaz del tiempo, para establecer prioridades y organizar el trabajo.
- ❖ Evitar una sobreimplicación.
- ❖ Actividades reforzantes o aumentar la exposición a situaciones positivas como el ocio, los hobbies...
- ❖ Ejercicio Físico gracias al cual aumenta la resistencia a los efectos del burnout y nos permite un descanso de la actividad mental.

- Cognitivas

Su objeto es mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y recursos del individuo.

Técnicas cognitivas:

- ❖ Desensibilización sistemática, consiste en que el sujeto de forma relajada se enfrente a situaciones estresantes de forma positiva.

- ❖ Detención del pensamiento, interrumpir el pensamiento de forma inmediata cuando aparezcan pensamientos negativos.
- ❖ Reestructuración cognitiva, replantear la situación y ver solo las cosas positivas.
- ❖ Control de pensamientos irracionales, su objetivo es facilitar la identificación y modificación de pensamientos irracionales que provocan emociones negativas.
- ❖ Inoculación del estrés, promueve la adquisición de conocimientos, autocomprensión y técnicas de afrontamiento para mejorar el dominio de las situaciones estresantes previsibles. (Meichenbaum, 1987, citado por Rubio, 2003:97).

- **Estrategias de intervención a nivel social:**

Los sistemas de apoyo social son redes de relaciones que se manifiestan como lazos duraderos interpersonales basados en la confianza mutua, intercambiando opiniones, compartiendo valores y ofreciendo apoyo emocional, asistencia y recursos en caso de necesidad.

Pines y Aronson (1988, citado por Manassero et al., 2003:127) sugieren que las funciones que cumple el trabajo social en relación al burnout son las siguientes:

- ❖ Escuchar, las personas necesitan ser escuchadas, compartir el éxito o el fracaso sin ser juzgadas.
- ❖ Dar apoyo profesional, realizar valoraciones técnicas sobre el trabajo permite a las personas afirmar sus propias competencias.
- ❖ Dar apoyo emocional, estar al lado de las personas cuando lo necesiten.
- ❖ Ofrecer retos profesionales, consiste en tener personas que supongan nuevos retos en la profesión.
- ❖ Ofrecer retos emocionales, sugerir alternativas nuevas que ayuden a replantearse las cosas o las percepciones.
- ❖ Compartir la realidad social.



- **Estrategias de intervención a nivel organizacional**

La mayoría de los elementos de la organización pueden convertirse en estresores para los trabajadores y por tanto necesitamos técnicas e intervención que se dirijan a transformar la organización a través del rediseño de elementos que reduzcan o eliminen ese estrés laboral.

Estrategias que incluyan factores:

- ❖ Incremento de autonomía.
- ❖ La participación en la toma de decisiones,
- ❖ Proporcionar información de retroalimentación.
- ❖ Definir con precisión el puesto que desempeña cada empleado.
- ❖ Tácticas de sociabilización.
- ❖ Clarificar la responsabilidad y expectativas del puesto.
- ❖ La flexibilidad de horarios.
- ❖ Priorizar objetivos, proponerse programas o logros realistas.
- ❖ La implantación de nuevas tecnologías que ayudan a mejorar el estrés, inciden de manera positiva en los distintos aspectos del quehacer profesional.

## 5. INVESTIGACIONES QUE RELACIONAN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL SÍNDROME BURNOUT

Los/as Trabajadores/as sociales han sido definidos, tradicionalmente, como grupo de riesgo para padecer burnout, siendo escasas las investigaciones vinculadas a este colectivo.

En este apartado se hace un breve análisis de algunos estudios realizados por diferentes autores que relacionan la inteligencia emocional y el grado de desgaste profesional o dicho de otra manera, el síndrome burnout.

Beatriz Esteba Ramiro (2014), en su investigación *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*, realiza 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. Según su hipótesis 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. Seleccionó 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).

Según los resultados, se reflejan cierta relación entre inteligencia emocional y el síndrome de burnout, aunque debido a las limitaciones que ofrece el escaso tamaño de la muestra, no se encontraron los valores deseados en la mayoría de las relaciones estudiadas.

Se puede 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 se encontró una relación directa entre las dimensiones del engagement y alguna de las dimensiones de la IEP especialmente de la claridad. Se puede 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 esta misma línea, aunque realizada al profesorado de la Universidad de Colima, Miguel Ángel Celestino Sánchez (2013), hace un estudio con el propósito de encontrar *Modelos Multivariantes para describir las estructuras de covariación entre Inteligencia Emocional, Desgaste Profesional y Salud General*. Los constructos latentes se evaluaron con los siguientes instrumentos: TMMS-24 para la Inteligencia Emocional, el MBI-22 para evaluar Desgaste Profesional y el GHQ-28 para evaluar Salud General.

Se ha encontrado que el Síndrome de Burnout afecta a la Salud General de los profesores de la Universidad de Colima y que niveles adecuados de Inteligencia Emocional sirven como reparadores o atenuantes del Síndrome Burnout.

Algunos trabajos recientes, Durán et al. (2006), Chan (2006) y Pena y Extremera (2012) han encontrado evidencias de que una gestión adecuada de nuestras reacciones emocionales disminuye los niveles globales de estrés laboral del profesorado, incluso cuando se controlan estresores típicamente organizacionales y del entorno de trabajo, y que individuos emocionalmente inteligentes, presentan el Síndrome de Burnout en menor grado, así como mayor compromiso con el ambiente educativo y laboral.

Por otra parte, aunque la investigación de las variables sociodemográficas implicadas en el desarrollo del síndrome de burnout y de la IE no ha tenido el desarrollo suficiente; Gil-Monte y Peiró (1997), señalan que el estudio de estas variables se hace necesario para explicar el síndrome ya que éstas podrían tener una función facilitadora o protectora. A su vez, la naturaleza del propio trabajo que desempeña el profesional, también conlleva distintos estresores asociados al mismo (Schaufeli, 1993).

De esta manera, en el estudio de García y Herrero (2008) en un hospital psiquiátrico penitenciario, se pone de manifiesto que las variables sociodemográficas influyen en el síndrome de burnout. Estos autores mostraron que el sexo influye en el padecimiento del síndrome burnout, concretamente en los niveles de despersonalización, obteniendo los hombres puntuaciones significativamente superiores a las mujeres. Sin embargo, al analizar la variable tipo de convivencia no observaron relaciones significativas con las dimensiones del MBI; y lo mismo sucedía con la variable tiempo de profesión. En la misma línea de ésta investigación, se encuentra el estudio de Montero-Marín et al. (2011), donde se estudia las relación de las variables sociodemográficas y laborales con la prevalencia de burnout en la universidad de Zaragoza. Estos autores también encuentran un riesgo mayor de padecer despersonalización entre los varones. Respecto a la variable género, sin embargo, los resultados son un tanto ambiguos, porque otros trabajos señalan que las mujeres presentan menores niveles de realización personal junto con mayores niveles de estrés que los hombres (Kash et al., 2000), y otros apuntan mayores niveles de realización personal (Martínez Benlloch, 2003).

Por último, los trabajadores que llevaban más de cuatro años en la organización, presentaron una probabilidad mayor de sufrir el perfil desgastado en comparación con quienes llevaban menos de cuatro años. En cambio, esta variable ha mostrado cierta ambivalencia en sus relaciones con el síndrome de burnout en general, puesto que han sido halladas asociaciones tanto directas (Ross, 2009) como inversas (Demirci, 2010) o incluso su ausencia (Lesic, 2009). Sin embargo, a pesar del interés popular, los hallazgos sobre la importancia de la IE y rendimiento en el trabajo, en la literatura no han sido concluyentes. Esta inconsistencia ha contribuido a las críticas al estatus científico de la IE en la investigación (Landy, 2005).

En cambio, sí ha sido demostrado que las emociones en los trabajadores afectan a su salud física y psicológica, e incluso a las actitudes que éstos adoptan (Hsieh y Guy, 2009).

Por otro lado, López, (2009), realiza un estudio sobre la incidencia del síndrome de burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos y su relación con la inteligencia emocional. Los resultados reflejaron una presencia alta del síndrome de *burnout* en este colectivo, bajos niveles de realización personal; y de acuerdo según los datos, el agotamiento está correlacionado con la despersonalización en sus grados más altos.

En esta investigación se ha tomado en cuenta la variable de la Inteligencia Emocional Percibida, encontrándose una relación estadísticamente significativa entre ésta y el síndrome de *burnout*. Así, los sacerdotes con niveles sanos o intermedios en cuanto al síndrome de desgaste son los que presentan mejores capacidades de “claridad emocional” y de “reparación emocional” en el Test de Inteligencia Emocional TMMS-24, mientras que se da una relación inversa entre ambas pruebas en cuanto a la escala de “atención emocional” del TMMS-24.

## **6. IMPLICACIÓN PARA LA PRÁCTICA DEL TRABAJO SOCIAL**

### **6.1 El Síndrome Burnout y el Trabajo Social**

El análisis del Burnout en Trabajo Social no es algo novedoso, sino que ya posee cierta trayectoria, sobre todo en el mundo anglosajón. Lázaro nos dice que la relación entre el Burnout y el Trabajo Social tiene una larga historia que se remonta a las primeras investigaciones sobre el tema. Edelwich y Brodsky, autores pioneros, analizan un grupo de trabajadores sociales en su obra “Etapas del desencanto en las profesiones de ayuda” (1980). (Lázaro 2004:502).

No podemos dejar de lado los trabajos de Balloch, Pahl y Mclean (1998), donde se vinculan las variables de satisfacción en el trabajo, con el estrés y los contextos de violencia en trabajadores de los Servicios Sociales. O también la profundización que Davies publicó en 1998 sobre el estrés en Trabajo Social. Especialmente relevantes son las aportaciones sobre el análisis que realiza Sequeira al amparo de la NISW Británica, durante la década de los 90, sobre el estrés laboral en los Servicios Sociales.

En el contexto nacional son de obligada referencia las aportaciones que encontramos especialmente en los primeros años del siglo XXI. Barranco, en publicaciones de 2006 y 2007 (o en una reciente publicación conjunta con Herrera en 2010), plantea interesantes conexiones con el Trabajo Social, e incluso las respuestas que se pueden generar desde éste. Igualmente destaca Bravo en sus aportaciones al análisis del Burnout en Trabajo Social, en publicaciones de 2002 y 2003.

O un reciente estudio publicado en 2012, que a partir de una muestra de 100 trabajadores sociales en Madrid, se detectó que un 25,3% de los profesionales padecen Burnout. En este estudio, el 42% de la muestra registraba malestar psíquico en su trabajo, con lo que se pone de manifiesto la vulnerabilidad de los trabajadores sociales a experimentar trastornos vinculados a su actividad laboral (De la Fuente y Sánchez 2012: 121). A niveles más específicos, y centrado en la intervención comunitaria, destaca el capítulo elaborado por Durán (2006), o la visión más crítica que nos enuncia Jiménez (2002).

A partir de las aportaciones de diferentes fuentes, Lázaro (2004) realiza una síntesis de aquellos elementos más vinculados y relacionados con la aparición del Burnout en Trabajo Social, y que se podrían concretar en los siguientes:

1. Las Organizaciones en que se desarrolla la acción profesional: Los trabajadores sociales suelen desarrollar su actividad en el marco de organizaciones que adoptan la estructura de “burocracias profesionalizadas” caracterizadas por la descentralización en la toma de decisiones y la delegación del poder en los profesionales. Los trabajadores sociales suelen ocupar escalones bajos en la estructura jerárquica organizacional, el “núcleo de operaciones”, aunque en ocasiones pueden acceder a niveles intermedios como coordinadores o jefes de equipo o tareas de dirección. Sus principales herramientas de trabajo son sus actitudes y habilidades de relación interpersonal y de comunicación, además de su propia personalidad (Schaufeli, 1998) (Maslach ,1993).
2. Los valores y la filosofía de la profesión: En muchas ocasiones los trabajadores sociales sienten que el trabajo que realizan no coincide con sus expectativas previas acerca de su profesión. (Maslach, 1982) que, de hecho, pueden ser poco realistas. La tensión entre los ideales y la función asignada por la organización para la que trabajan, es considerada una circunstancia intrínseca al ejercicio del Trabajo Social.

3. La Burocratización: Para Lázaro (2004:502) las consecuencias de la burocratización son el aislamiento, la fragmentación y la desprofesionalización. Los trabajadores sociales de base, se resisten a adaptarse dado que el énfasis en aspectos tales como la cuantificación del rendimiento, los criterios económicos y la evaluación, son difíciles de aceptar.
  
4. Los Recursos: en la actualidad una de sus principales dificultades son las restricciones presupuestarias. Según un estudio citado por Sequeira (1995) uno de cada tres profesionales sufría altos niveles de estrés atribuible a la escasez de presupuesto.
  
5. El estrés de rol en las organizaciones tiene dos dimensiones principales: el conflicto de rol y la ambigüedad de rol. El primero se genera cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas contradictorias y la ambigüedad de rol es el grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol siente respecto al mismo (Gil-Monte y Peiró 1997). El Instituto Nacional<sup>3</sup> (Balloch, Pahl y Mclean ,1998) reveló que casi la mitad de los trabajadores sociales estudiados se sentían estresados debido a que se esperaba que desarrollasen tareas que no consideraban propias de su trabajo. El 23% de ellos experimentaba conflictos de rol todo o la mayor parte del tiempo. Más aún, no podían atender a tareas básicas, precisamente aquellas para las que habían sido formados y que les producían mayor satisfacción: la evaluación de las necesidades y la movilización de recursos, la interacción directa con los usuarios de los servicios y la utilización de habilidades interpersonales. A cambio se veían sumergidos en un mar de burocracia y presiones organizativas.

---

<sup>3</sup> El Instituto Nacional de Trabajo Social inglés llevó a cabo, entre 1994 y 1995, una investigación en una muestra de 1276 profesionales de servicios sociales.



6. Las personas atendidas: Maslach<sup>4</sup>, consideraba que su rasgo diferencial era su origen en la interacción profesional-persona atendida. En los trabajadores sociales este contacto forma parte esencial de su trabajo, siendo en muchos casos la principal actividad profesional. Las investigaciones en esta área se han centrado especialmente en el estudio de la influencia de la intensidad del contacto con los usuarios, su tipología y las consecuencias de la sobre implicación del profesional. A las dificultades inherentes a la atención de personas con graves problemas se añade el clima de creciente frustración de los usuarios o sus familiares que dirigen hacia los profesionales su enfado en forma de ataques verbales e incluso agresiones físicas ocasionales. Estos episodios provocan sentimientos de vulnerabilidad y aumentan los niveles de ansiedad. (Lázaro 2004:502-504).

## 6.2 Desarrollo del Síndrome Burnout en el Trabajo Social

Siguiendo las indicaciones de Ander-Egg (1998, citado por Barría; 2002:3), el síndrome burnout en los Trabajadores Sociales sigue las siguientes fases:

**Entusiasmo inicial:** los nuevos profesionales llegan entusiasmados para realizar su quehacer profesional de la mejor manera posible, deseando poner en práctica todo lo que han aprendido y ayudar a todas las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad para que realicen un cambio en sus vidas.

**Choque con la realidad y crónica con el desencanto anunciado:** comienza el proceso de desgaste físico y emocional. Los profesionales pierden el ánimo de los primeros tiempos debido a que a veces por motivos ajenos a su voluntad no pueden realizar las intervenciones como a ellos les gustaría. No se sienten realizados como profesionales llevando a cabo sus tareas de manera rutinaria.

---

<sup>4</sup> La relación entre el desgaste profesional y el contacto con los receptores de la acción profesional fue un factor clave en el desarrollo original del concepto de Burnout por Maslach, 1982.

**Abandono de los profesionales:** la situación empeora llevando a los profesionales a situaciones de despersonalización y cinismos con las personas a las que deben ayudar. Su estado psicológico de desilusión les impide llevar a cabo la tarea para la que están preparados y deciden dejar su trabajo.

Por otro lado, Graciela Tonon (2008) analiza los síntomas del burnout en Trabajo Social categorizados en tres tipos:

1. "Cansancio físico, emocional y psíquico: la persona siente fatiga, cansancio de realizar las tareas laborales, luego de dormir se levanta cansado, dolor de cabeza, problemas digestivos, insomnio, dolor de espalda y cuello.
2. Desilusión: el trabajo que desarrolla ya no le produce satisfacción, comienza a hacer bromas descalificativas acerca del trabajo, cuestión muy peligrosa si lo notan las víctimas que atiende. Puede iniciar o aumentar el consumo de alimentos, alcohol, medicamentos y/o tabaco.
3. Dudas personales: es el resultado de los dos tipos anteriormente descritos. La persona siente que trabaja mecánicamente, como si fuera un robot, que ha perdido la creatividad. Compara esta sensación con lo que sentía al iniciarse en esta tarea y el ímpetu que tenía entonces y comienza a sentir cada vez más dudas respecto de su desempeño laboral.

El síndrome de burnout da cuenta de una problemática que afecta a todos los profesionales y trabajadores que están, de modo permanente, en relación con otras personas que presentan diversos grados de dificultad, este es el caso de los Trabajadores Sociales. El estrés varía de acuerdo a la persona, se puede decir que esta situación laboral estresante se produce, principalmente dentro del marco del mercado laboral de las profesiones centradas en las prestaciones de servicios.

Uno de los objetivos del Trabajo Social es cuidar los intereses o satisfacer las necesidades del usuario y se caracteriza por el contacto directo con las personas a las que se destina ese trabajo. Ante esta situación, el trabajador social puede implementar estrategias personales y profesionales para poder afrontar los síntomas del síndrome de burnout y poder continuar trabajando en la profesión, las que se detallan a continuación:

Resiliencia: hace referencia a la fortaleza ante la adversidad. Puede definirse como “ la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad» (Grotberg, 2003). Permite realizar una adaptación flexible y útil a situaciones estresantes tanto internas como externas (Klohen, 1996). En el ámbito laboral, ayuda a encajar acontecimientos adversos, incertidumbre, fracaso y conflicto, convirtiendo la experiencia en un cambio positivo, una ocasión de progresar.

Otra forma de promover el propio bienestar de forma intencionada es el auto cuidado, con acciones que incluyan el fortalecimiento de la autoeficacia y autoestima.

La supervisión profesional: Barrera<sup>5</sup> (1997), sostiene la importancia de la supervisión especialmente en el trabajo social, debido a los cambios y transformaciones sociales que los profesionales deben afrontar, manteniendo su rol profesional de ayuda a los usuarios, al mismo tiempo que el de proteger y defender los derechos de los mismos en el marco de las políticas sociales diversas.

La supervisión en trabajo social tiene objetivos generales comunes que se atribuyen al perfeccionamiento de la práctica profesional y a una mejor satisfacción en el ejercicio de la profesión. El objetivo inmediato es mejorar la capacidad efectiva del trabajador social. El objetivo remoto sería dar un buen servicio al usuario.

Los trabajadores sociales deben contar con otro espacio donde poder supervisar o analizar sus funciones más directamente relacionada con la práctica profesional.

---

<sup>5</sup> Esta autora describe tres aspectos básicos: supervisión administrativa, supervisión educativa y supervisión de apoyo.

### 6.3 Elementos más relacionados con el Burnout en el Trabajo Social

Para poder apreciar mejor los elementos que más Burnout pueden provocar en el trabajador social, podemos hacer uso de la tabla 4:

Tabla 4. Elementos más relacionados con el Burnout en el trabajador social

GRUPO DE FACTORES	FACTORES CONCRETOS	CARACTERÍSTICAS
Factor personal	Sociodemográficos	-Antigüedad en el puesto: las personas que tienen más antigüedad en el puesto, menos burnout.  -Sexo: diferencias no muy consistentes. Pero si se introduce la variable de <<mujer trabajadora>>, encontramos sobre carga si sumamos el trabajo de casa.
	Entrenamiento profesional	-La falta de formación práctica o una formación desviada de las funciones genera mayor burnout: excesivos conocimientos teóricos; escaso entrenamiento en habilidades practicas; inexistencia de aprendizaje de técnicas de control emocional y de manejo de la propia ansiedad; falta de formación sobre el funcionamiento de la organización.
	Personalidad	-Predisposición a quemarse: Trabajador Social empático, sensible, con dedicación profesional, idealista, altruista, obsesivo, susceptible de identificarse en exceso con los demás. -También los trabajadores con personalidad muy individualista, con pocas interacciones sociales y con deterioro en las redes de apoyo social (Medina, 2000:222).
Factor organizacional	Estrés de rol	-La falta de ajuste con la estructura organizacional y la naturaleza de las tareas genera uno de los principales antecedentes del Burnout en Trabajo Social (Medina, 2000:218). -La incertidumbre en las funciones a desempeñar, objetivos del trabajo o alcance de responsabilidades. -Sobrecarga de trabajo por la falta de recursos humanos tanto en contextos públicos como en privados.

[LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT EN EL TRABAJO SOCIAL]

	Dirección de la organización	La dirección puede generar Burnout si: -Presta un escaso apoyo. -Excluye al trabajador de los centros de decisión. -Presiona para la realización del trabajo. -Desconoce la profesión del Trabajo Social.
	Estresores colectivos o grupales	-Falta de cohesión del grupo. -Apoyo inadecuado del grupo. -Conflictos intergrupales. -Conflictos intragrupal.
	Características de la organización	-Características físicas: ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, higiene, etc. -Políticas de contratación basadas en la inestabilidad laboral.
	Relación con los usuarios	-Especialmente para el Burnout el <<goteo emocional>> producido por la proximidad al sufrimiento cotidiano, junto con una implicación emocional y la dificultad añadida para mantener la distancia terapéutica.
	Sentido de la profesión	-Interferencia del intrusismo profesional
Factores dependientes de la sociedad donde se encuadran	Cuando se les asigna a los trabajadores sociales un papel <<solucionadores de los problemas sociales>>. Pero las intervenciones de los trabajadores sociales, que no son de tipo estructural, realmente no son definitivas, por lo que se crea complejo de inadecuación profesional y desilusión colectiva de la profesión, al tiempo que a merced de las orientaciones políticas del momento.	

Fuente: Bravo, (2003: 364-370)

#### 6.4 Inteligencia Emocional 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, Duran & Rey, 2007; Palomera, Gil-Olarte & Brackett, 2006). Junto a esto, la aparición y conceptualización (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.

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 & Duran, 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, Peiro, & 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; Duran, 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, Duran & 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 educacional (de los estudiantes (Extremera, Duran y Rey, 2007; Extremera y Fernández-Berrocal, 2003 y 2004) en profesores de secundaria (Extremera, Fernández-Berrocal & Duran, 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 (Berríos, 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 el otro constructo objeto en esta investigación (burnout) que además está centrado de forma genérica en profesionales de la intervención social o específicamente trabajadores de centros de servicios sociales especializados- discapacidad (Aritzeta & Gartzia, 2009; Extremera, Duran y Rey, 2005).

Por ello, siguiendo la dirección marcada en los estudios de estos dos 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 nuestra calidad de vida y la de los usuarios.

### **6.5 Prevención del Síndrome Burnout en el Trabajo Social desde la Inteligencia Emocional**

Como ya hemos explicado a lo largo de este trabajo, el síndrome de burnout puede provocar graves problemas tanto para el trabajador como para la organización en la que trabaja. Por ello, es importante poner medidas para que este síndrome no se dé o se pueda reducir en la medida de lo posible las consecuencias negativas.

Ante la gran complejidad e inestabilidad que caracterizan a los factores personales y organizacionales, intervenir sobre ellos puede resultar difícil.

La importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral es indiscutible, ya que está estadísticamente demostrado que el éxito y la eficacia laboral depende en un 20% de las competencias técnicas que poseen los profesionales y un 80% de este éxito depende del nivel competencias emocionales y sociales que tengan dichos profesionales (Goleman, 1990). Y no solo repercute en el éxito o la eficacia laboral; diversos estudios revelan que la inteligencia emocional es un factor protector frente a las situaciones estresantes (Augusto-Landa, López-Zafra, Berrios-Martos y Aguilar-Luzón, 2008), además de ayudar a incrementar la resistencia al estrés (Luminet, Vermeulen, Demaret, Taylor y Bagby, 2006). Estos resultados indican que los sujetos con altas competencias socio-emocionales valoran las situaciones estresantes como menos amenazantes y, por ende, presentan mayor eficacia personal y disponen de mayor capacidad de adaptación. Por lo tanto, resulta evidente la necesidad de trabajar esas competencias socio-emocionales dentro del contexto organizacional.

Respecto a los equipos de trabajo, los estudios indican que la habilidad para regular emociones puede ayudar al equipo a desempeñar de manera efectiva la tarea y a tomar decisiones adecuadas bajo presión. Además, contribuye a reducir el burnout en los empleados y les ayuda a mantenerse motivados durante períodos estresantes de cambios en la organización.



Las organizaciones asignan cada vez más obligaciones a los equipos de trabajo y éstos dependen de redes informales más que de una cadena rígida de control (Megías, Magallón, y Bresó). De la misma forma, las habilidades emocionales pueden ayudar a los trabajadores sociales a negociar los retos del equipo de trabajo y guiar todas las interacciones interpersonales implicadas en conseguir un trabajo óptimo (Caruso, Mayer y Salovey, 2002; Cotê y Morgan, 2002).

### **6.5.1 Prevención del síndrome burnout a nivel individual desde la IE**

La prevención en este nivel trata de capacitar a los profesionales en todas aquellas habilidades que les ayuden a sentirse más seguros de sí mismos, estas son las competencias emocionales personales.

La competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. Se trata de un proceso dinámico y emprendedor. Al hablar de competencias, se hace referencia a un conjunto de conductas que pueden aprenderse, por lo que aquellos trabajadores con carencias o limitaciones pueden ser entrenados para mejorar sus habilidades emocionales. Y para este entrenamiento, resulta vital la formación que se imparte en la propia organización, como se verá en el apartado dedicado a este tema.

Se relaciona también con la productividad, con la salud física y psicológica de los trabajadores y con el bienestar de la organización (Cherniss y Goleman, 2001).

Además, la competencia emocional de los trabajadores favorece la creación de una cultura de respeto y atención entre empleados y hacia los usuarios, un sistema directivo respetuoso y atento a las formas, una mayor adaptación a las exigencias laborales, un sistema de comunicación funcional y flexible, una gestión más eficaz en la organización, y una aceptación de la expresión de emociones negativas (Moreno-Jiménez, Rodríguez y Escobar, 2001).

Por una parte, la competencia emocional personal determina el modo en el que nos relacionamos con nosotros mismos, entre estas habilidades se desarrolla la autoconciencia que ayudara a tener más confianza en sí mismos, lo cual brindara fuerzas ante las decisiones difíciles y por ende a la prevención y, en su caso a afrontar la posible aparición del síndrome burnout.

Los profesionales del Trabajo Social, en la mayoría de los casos son personas altruistas y empáticas que están comprometidas con su actividad profesional. Por estas razones, en muchas ocasiones, los profesionales sufren sobrecarga emocional al no poder solucionar los problemas de sus usuarios con la prontitud que a ellos les gustaría, esto resulta ser una predisposición al síndrome burnout; Frente a esto, es importante desarrollar la autorregulación, que permitiría mantener vigiladas las emociones perturbadoras y los impulsos, teniendo un mayor control con los problemas, con las propias emociones y las de los usuarios.

El desarrollo de una conciencia emocional propia que ayudara a identificar las propias emociones y los efectos que puedan tenerse, de tal manera que se evite ser en exceso susceptibles a identificarse con los demás, se ayudara a capacitar a las personas a solucionar sus problemas, desde una intervención asertiva, ofreciéndoles un apoyo emocional empático, pero que a su vez no afecte a las emociones del profesional en un aspecto negativo; habrá más adaptabilidad a los cambios y por tanto se adoptaran nuevas perspectivas, se hallaran soluciones originales a los problemas.

Por otro lado, la motivación es una habilidad de la inteligencia emocional que para prevenir el síndrome burnout en el trabajo social puede resultar fundamental, y es que al ser profesionales motivados se tendrá claro cuáles son las propias preferencias que ayudan a orientarnos y avanzar sobre los objetivos, ser efectivos y preservar frente a los contratiempos o frustraciones, que de no ser controladas desde su inicio, favorecerían la aparición del burnout. Con la motivación, los profesionales son optimistas y consideran que los contratiempos se deben a circunstancias manejables antes que a fallas personales.

Una de las habilidades que como profesionales de Trabajo Social tenemos que desarrollar es la EMPATÍA, y es que una de las principales funciones de los trabajadores sociales es interrelacionarse con las personas, crear relaciones de confianza que permitan llevar a cabo una intervención adecuada, para ello es de suma importancia saber comprender las emociones de los usuarios, ponerse en el lugar de ellos, percibir lo que sienten y poder ver las cosas desde su perspectiva, así se podrá anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales de los usuarios.

*La práctica regular de la empatía tiene enormes beneficios: una consciencia de unión que elimina la soledad, una capacidad natural para conectarse y relacionarse con los demás, una vida más amplia y más profunda. La empatía es una especie de puente que sirve para forjar conexiones entre dos personas. (Punset, 2014).*

En apartados anteriores se ha descrito las diferentes estrategias individuales que se pueden aplicar para solucionar el problema del burnout. Según Martínez Pérez (2010) existen algunos programas como los llamados: “Control del estrés laboral”, “Vitalidad”, “Habilidades Sociales” y “Trabajando sobre tu carrera”. Todos ellos se encargan mediante diferentes técnicas de ayudar a los afectados a hacer frente al síndrome burnout.

En el programa de “Control de estrés laboral”, se enseñan numerosas técnicas de relajación, además de ayudar, mediante diversas dinámicas, a cambiar la perspectiva de cómo afrontar las situaciones relacionadas con el burnout, fomentando el autocontrol, habilidad de la inteligencia emocional.

En cuanto a los programas de “Vitalidad” y “Habilidades sociales” están más centrados en poder dotar de diferentes actividades a los participantes de mejores competencias relacionales y recuperación de un buen estado a todos los niveles de las personas que puedan estar mejor.

El último programa mencionado es el de “Trabajando sobre tu carrera” se busca cambios de pensamiento sobre su situación laboral.

### **6.5.2 Prevención del síndrome burnout a nivel organizacional desde la IE**

Si las organizaciones quieren mejorar la situación de estrés de sus empleados, deben llevar a cabo políticas dirigidas a actuar sobre los propios individuos con el objetivo de dotarlos de estrategias de afrontamiento al síndrome burnout eficaces y de un mayor autocontrol emocional.

Además, la dirección de la organización debe contar con un líder que gestiona y canaliza sus emociones para que un determinado grupo alcance sus objetivos y eso depende de su grado de inteligencia emocional.

Los líderes emocionalmente inteligentes alientan en sus equipos cierto grado de bienestar que les lleva a compartir ideas, aprender los unos de los otros, asumir decisiones grupales y permitir, en suma, que las cosas funcionen. De tal manera que, los trabajadores no se sentirán excluidos de los centros de decisión, ni con apoyo escaso, al contrario, su trabajo será reconocido y valorado; habrá cohesión y apoyo del grupo, evitando así conflictos intergrupales e intragrupalos los cuales son factores desencadenantes del síndrome burnout.

Las nuevas líneas de actuación en la gestión positiva de los recursos humanos, se basan en generar “**organizaciones saludables**” que, según explicaron Mark G. Wilson de la Universidad de Georgia, y sus colaboradores en 2004, tienen como objetivo conseguir el bienestar de los empleados a través de un correcto diseño de los puestos de trabajo, la igualdad de oportunidades y el desarrollo de políticas de conciliación entre el trabajo y la familia. Por tanto, como señalan en el Centro de Psicología Aplicada del Reino Unido, no es suficiente con centrar la atención en la selección y reclutamiento del personal, sino que es necesario atender también a la experiencia cotidiana del trabajador.

A continuación, se muestran algunos objetivos, según Rodríguez y Sanz (2011), a los que deben orientarse las empresas para ser consideradas como organizaciones responsables y saludables, emocionalmente inteligentes que colaboran y ayudan a prevenir el síndrome de burnout, teniendo en cuenta que conseguir la puesta en marcha de estos pasos, resulta una tarea compleja que debe partir de una cultura organizacional flexible y de apoyo.

- Disminución de las demandas:
  - ❖ Ajustar tareas al tiempo disponible. Evitar sobrecarga y presión temporal.  
En ocasiones, La falta de ajuste con la estructura organizacional y la naturaleza de las tareas generan uno de los principales antecedentes del Burnout en Trabajo Social, la despersonalización de la profesión pues las funciones a desempeñar no son las esperadas, no se ajustan a la especificidad del trabajo social.
  - ❖ Horarios de trabajo que permitan la conciliación laboral y familiar. Uno de los factores sociodemográficos que inciden en el síndrome burnout es el sexo, en el caso de mujer trabajadora, que a su vez es ama de casa, con lo cual la organización debe facilitar su vida laboral y familiar.
  - ❖ No considerar las horas extra como parte del horario cuando se planifican las tareas.
  
- Promover la implicación y el autodesarrollo profesional:
  - ❖ Claridad en la definición de las tareas y variedad de las mismas.
  - ❖ Autonomía en la organización del trabajo.
  - ❖ Participación en la toma de decisiones.
  - ❖ Oportunidades de desarrollo.
  - ❖ Proporcionar valoraciones (feedback) sobre el proceso y los resultados.

- Políticas de conciliación vida laboral y personal:
  - ❖ Flexibilidad temporal (horarios flexibles).
  - ❖ Flexibilidad espacial (trabajo semipresencial o teletrabajo).
  - ❖ Ayudas al cuidado de dependientes (guarderías, cuidado de ancianos).
  
- Fomento de la recuperación al síndrome burnout:
  - ❖ Ofertar actividades que ayuden a combatir el estrés (actividades de ocio, deportivas, cursos de idiomas, etc.).
  
- Formación
  - ❖ Información y formación sobre diversas áreas que ayuden a gestionar las demandas y a potenciar los recursos personales.  
Formación en inteligencia emocional, que implica la mejora de entornos psicosociales, logrando una mayor eficacia y eficiencia, y reduciendo la posible aparición del síndrome burnout.
  - ❖ Ofertar cursos sobre gestión del tiempo de trabajo, manejo y gestión del estrés y competencia emocional, implantar programas que ayuden al crecimiento personal y profesional, desarrollo de habilidades emocionales para saber enfrentarse de manera adecuada ante las circunstancias.
  - ❖ Formación en ética, valores y principios. Tener presente el código deontológico de la profesión del trabajo social.

Los presumibles beneficios asociados a una intervención enfocada a conseguir los objetivos anteriormente propuestos, son los siguientes:

- Para las personas: disminución del estrés y la ansiedad y por tanto prevención del síndrome burnout; potenciación en la toma de decisiones; mayor regulación emocional; actitud laboral positiva; mayor nivel de automotivación y aumento de la eficacia personal.

- A nivel organizacional: empresa más saludable; mejora del clima laboral; disminución de los conflictos; estimulación de la innovación; mejor afrontamiento de la incertidumbre; mayor apertura a los cambios; mejora en las relaciones interpersonales.

En consecuencia, y teniendo en cuenta lo anterior:

- Habrá fidelización de los usuarios, que recibirán un servicio de mayor calidad.
- Disminución del absentismo por causa del síndrome burnout.
- Potenciación del liderazgo compartido, mayor cohesión del grupo.
- Fortalecimiento de los equipos de procesos.
- Mayor implicación de las personas.

### **6.5.3 Estrategias para aumentar las emociones positivas en el Trabajo Social**

Se proponen unas sencillas estrategias para aumentar de forma significativa las emociones positivas, y así prevenir los obstáculos de las emociones negativas. Estas estrategias deben fomentarse desde la propia organización y ser adoptadas por todos los miembros. En este sentido, resulta indiscutible el papel de la formación en inteligencia emocional, que facilitará la adopción de estas medidas y favorecerá un clima laboral saludable, propio de una organización responsable.

**Tabla 5. Estrategias para aumentar las emociones positivas**

ÁMBITO	ESTRATEGIA
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicarnos amablemente y con claridad</li><li>- Aprender de los fallos y realizar críticas constructivas</li><li>- Cooperar</li><li>- Practicar el sentido del humor</li><li>- Aprender a reforzar a los compañeros</li></ul>
Espacio de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fomentar el buen clima laboral</li><li>- Condiciones ergonómica del entorno del trabajo</li><li>- Adaptar el puesto de trabajo a la persona</li></ul>
Estado físico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Humanizar el espacio</li><li>- Cuidar la salud física y psicológica</li><li>- Alimentación saludable</li><li>- Practicar ejercicio</li></ul>
Productividad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollar destrezas</li><li>- Lograr éxito y reconocimiento en el trabajo</li><li>- Trabajar por el logro del equipo</li></ul>
Experiencias de recuperación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Descansar, relajarse y disfrutar de vacaciones</li><li>- Higienes del sueño</li><li>- Actividades de ocio</li><li>- Practicar el optimismo</li></ul>
Bienestar psicológico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollar competencias emocionales</li><li>- Cuidar el autoestima</li></ul>

Fuente: Adaptado de Garrosa et al. (2010)



#### 6.5.4 Áreas de aplicación de la inteligencia emocional en el Trabajo Social

- Resolución de los conflictos sociales

“El conflicto es un signo de que existen verdades más amplias y perspectivas más bellas”. A. N. Whitehead.

- Adaptación al cambio social

La gente no se resiste al cambio, se resiste a ser cambiada. Anónima.

- Toma de decisiones

¿Qué es lo que permite a un equipo gerencial discutir acaloradamente y, aun así, terminar con un fuerte consenso? La presencia de inteligencia Emocional.

- Negociación

La diplomacia y la buena negociación es el arte de hacer que otro se salga con LA NUESTRA. Daniele Vare

- Trabajo en equipo

¿Cómo puede un grupo en que todos los participantes tienen un CI individual de 130 reunirse y resultar con CI de 65? Chris Argyris.

- Motivación

Nada hay más importante en la gestión empresarial como el saber motivar a la gente. Una motivación vale por diez amenazas, dos presiones y seis memorandos. Lee Laccoca.

## 7. CONCLUSIÓN

Una vez desarrollado este TFG, el principal objetivo que se planteaba al inicio del trabajo era conocer la importancia de la inteligencia emocional buscando herramientas que ayuden a mejorarla para así reducir el síndrome burnout entre los trabajadores sociales y aumentar la calidad de la atención a nuestros usuarios; de tal manera que, se realizó una revisión teórica acerca de la Inteligencia emocional y el Síndrome Burnout.

A lo largo del trabajo se ha podido comprobar que, el Síndrome de Burnout posee una alta incidencia entre profesionales dedicados a la asistencia y la ayuda, entre los que se encuentra el Trabajador Social, por lo que es vital entenderlo para poder prevenirlo y tratarlo. Debido a sus consecuencias en el ambiente y en el rendimiento de las organizaciones, la prevención y tratamiento del Burnout desde la inteligencia emocional trascienden lo individual y permiten obtener beneficios significativos (mayores ingresos económicos, mejor trato al usuario, menor ausentismo, comunicación eficaz, bienestar consigo mismo y el entorno, muy buen ambiente laboral, motivación puesta al servicio de metas, mejora el trabajo de equipo y relaciones efectivas con los usuarios, entre otras) para el centro de trabajo de los individuos afectados o en riesgo.

También se ha podido comprobar que los estudios sobre la inteligencia emocional y en especial, como medida para prevenir el Burnout, y en particular, sobre profesionales de los servicios sociales en general y los trabajadores sociales, son escasas; es un colectivo profesional al que se le ha identificado tradicionalmente como de riesgo y del que existe poca literatura científica al respecto.

Respondiendo a esta inquietud, y más concretamente a la comprobación de la relación de la inteligencia emocional con el burnout como factor protector de la aparición de estrés, no se han encontrado variedad de investigaciones que proporcionen una referencia directa en los Trabajadores Sociales, lo que potencia la importancia del presente estudio.

Si se ha podido comprobar 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 si se ha encontrado estas evidencias (de los estudiantes (Extremera, Duran y Rey, 2007; Extremera y Fernández-Berrocal, 2003 y 2004) en profesores de secundaria (Extremera, Fernández-Berrocal & Duran, 2003, docentes universitarios (Augusto-Landa, López-Zafra, Martínez y Pulido, 2006) y recientemente en profesorado de primaria (Pena & Extremera, 2012).

Partiendo de esto, y teniendo en cuenta los escasos estudios existentes, si se puede afirmar que la inteligencia emocional puede ser un factor protector en la aparición del *burnout* y favorecerá unos altos niveles de ilusión por el trabajo, se encontraron evidencias que apoyan esta tendencia.

Esto hace posicionarse en la importancia de la inteligencia emocional como medida que ayuda a una mayor atención en las potencialidades de los Trabajadores Sociales 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 esta 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).

Esta 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 como factor protector contra la aparición del burnout.

Apuntando estas relaciones, se hace necesario presentar las limitaciones del trabajo, especialmente en lo referido a la generalidad de los resultados que en el 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) hemos avanzado de forma exploratoria en el conocimiento de la inteligencia emocional y el síndrome Burnout y su implicación de estos conceptos en el desempeño laboral del Trabajo Social.

En mi opinión, se debe tomar como un acercamiento específico a la cuestión para poder desarrollar de una forma más precisa, con la ayuda de investigaciones científicas que permitan explorar resultados más concluyentes al respecto.

Y es que, ha llegado el momento de prestar atención a la evaluación de los costes profesionales de quienes desarrollan actividades en el campo de la intervención social, pues se deben plantear nuevos diseños de estrategias de prevención y control del síndrome burnout, añadiendo en las organizaciones la formación en inteligencia emocional.

Los alumnos del Trabajo Social terminan su formación académica con amplios conocimientos teóricos. Al adentrarse en la práctica profesional, al principio todo parece que irá bien, pero de repente se puede encontrar un día con diversas situaciones que no son fáciles de manejar, circunstancias que les amenazan, como son: la falta de recursos; una sociedad que espera mucho de su labor, pero que no reconoce su valía profesional; etc. Se les pide que sean eficaces en su ejercicio profesional, que sepan manejar las situaciones difíciles, que controlen sus emociones, que sean empáticos y entiendan las emociones de los demás. En definitiva, casi perfectos. Pero nadie les ha enseñado acerca del manejo, control y gestión de las emociones. En las organizaciones en las que trabajan, no se ha hablado de la importancia de la inteligencia emocional y sus habilidades, teniendo que enfrentarse a emociones negativas que les persiguen, situaciones en su organización de las que no saben cómo reaccionar, etc. Llegando a un punto en el que se encuentran perdidos, en la que no haya ninguna solución y con el paso del tiempo, su trabajo se transformará en una fuente de insatisfacciones que le pueden llevar a convertirse en un profesional que padece el Síndrome de Burnout.

Por lo tanto, debemos encontrar los factores cognitivos y emocionales que se requieren para poder evitar o “curar” el síndrome de burnout. El entrenamiento de la IE podría mejorar los recursos de afrontamiento personal frente a situaciones complicadas, favorecer la expresión de sentimientos y mejorar la calidad de las relaciones interpersonales.

Debido al fuerte impacto que está provocando el síndrome burnout en el Trabajo Social, ocasionando no solo el abandono del puesto de trabajo, sino el abandono de la profesión, se deben tomar medidas que ayuden a la prevención del mismo, y como hemos podido comprobar a lo largo de este trabajo, el desarrollo de la inteligencia emocional es de suma importancia ya que se trata del entrenamiento del control y gestión de las emociones.

En primer lugar, en la **formación básica de los estudiantes de Trabajo Social**, debe de haber una adecuada formación práctica que permita el conocimiento realista del futuro campo profesional y en donde se enseñe habilidades de comunicación, control del estrés, **manejo eficaz de las emociones**, en definitiva, el aprendizaje de la inteligencia emocional, que como hemos podido comprobar está realizando interesantes y novedosos aportes, tanto para los profesionales a nivel individual como para las organizaciones que la incluyen.

Además, nos hemos podido dar cuenta que el coeficiente intelectual es determinante en cuanto a la velocidad del aprendizaje, pero el coeficiente emocional resulta vital para el perfeccionamiento de las habilidades y su manejo en el contexto de una rutina de trabajo. Pues, las empresas y organizaciones actuales demandan habilidades y comportamientos muy diferentes a los de épocas anteriores.

En segundo lugar, hay que **potenciar la creación de organizaciones emocionalmente inteligentes**, ya que las organizaciones que incorporan políticas en este sentido, obtienen resultados positivos como una menor tasa de síndrome burnout en sus trabajadores, mayores beneficios para la empresa o un incremento del compromiso del trabajador con la organización.

Es imprescindible **potenciar las habilidades emocionales de los trabajadores** que la integran, desde la selección de personal, continuando con formaciones constantes en inteligencia emocional y no dejar de evaluar esta área.

Además, la mayoría de la literatura revisada muestra que los profesionales con una mejor comprensión y gestión de los procesos emocionales presentan un nivel menor de estrés. Las habilidades emocionales forman parte fundamental del cuidado y deberían ser incluidas en el programa formativo de los profesionales.

Debemos tomarnos en serio el **enorme impacto y el coste emocional y social que tiene el síndrome burnout**, a pesar de su evidente crecimiento desde hace unas décadas, los protocolos y las prioridades sociales, educativas y políticas han estado dedicados a los recursos físicos, como si lo mental y emocional no tuviese en nuestras vidas un fuerte impacto.

Como dice Punset, (2014), el precio que pagamos por no implementar buenas políticas preventivas de salud mental parece invisible pero, como hemos visto es muy elevado.

Si se implementaran políticas que aseguren los indicadores claves para el bienestar emocional de los trabajadores sociales, como el reconocimiento, criterios de calidad en el funcionamiento de las organizaciones, apoyo en la toma de decisiones, etc. podría mejorarse el bienestar emocional y social de los trabajadores de una forma sistemática y objetiva.

En suma, **cualquier iniciativa que colabore en el Aprendizaje de Inteligencia Emocional y potenciar la autoestima, tendrá un gran impacto en el rendimiento, el trabajo y la salud de los Trabajadores Sociales.**

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aroca, Costa, B. (2015). Relación entre inteligencia emocional y burnout en una muestra de profesionales sanitarios de un servicio de oncología. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/32468/1/TRABAJO%20FINAL%20BEATRIZ%20AROCA.pdf>
- Barranco, C. (2002). Estrés laboral y burnout en las organizaciones de bienestar social. ¿Cómo medir y evitar el burnout? *Revista de Trabajo Social y Salud*, (42), 251-276.
- Barranco, C. (2003). Los profesionales de ayuda y el burnout. *Revista de Trabajo Social y Salud*, (47), 27-35.
- Barranco, C. & J. M. Herrera. (2010). "Organizaciones saludables de bienestar social y trabajo social. Visión sobre el engagement, Burnout y los sistemas de calidad integrados". *Revista de Trabajo Social y Salud*, (65) 273-290.
- Barrera E., Malagón, J. L. & Sarasola, J. L. (2015). Trabajo Social, su contexto profesional y el Síndrome de Burnout. *COMUNITANIA. REVISTA INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL Y CIENCIAS SOCIALES*, (9), 51-71.
- Buendía & Ramos. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide.
- Celestino, M. A. (2013). Modelos Multivariantes para describir las estructuras de covariación entre Inteligencia Emocional, Desgaste Profesional y Salud General. Universidad de Salamanca, Departamento de Estadística.
- Cereijo, Martínez, S. (2012). Prevención del estrés e inteligencia emocional. Master en dirección y administración de recursos humanos.
- Cortese, A. inteligencia emocional en la empresa y en el trabajo. Recuperado de [http://www.inteligencia-emocional.org/aplicaciones\\_practicas/ie\\_en\\_la\\_empresa.htm](http://www.inteligencia-emocional.org/aplicaciones_practicas/ie_en_la_empresa.htm)

- De la Fuente, I. N. & E. Sánchez. (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: Revista de Trabajo Social*, 12: 121-130.
- Domínguez, J. S. & Jaureguibehe, V, L. Trabajo social y Síndrome de Burnout: reflexiones sobre intervención profesional actual. *Documentos de Trabajo Social*, (51), 140-144.
- Domínguez, Sánchez, E. (2015). Burnout, Estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales. Recuperado de [http://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE000978.pdf](http://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000978.pdf)
- Esteban, Ramiro, B. (2014). 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. *AZARBE. REVISTA INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL Y BIENESTAR*. (3). 123-131.
- Extremera, N. & Rey, L. (2012). Inteligencia emocional percibida, felicidad y estrategias distractoras en adolescentes. *Boletín de psicología*, (104), 87-101.
- Fuentes, U., Núñez, F. & Solano, H. PROFESIONALES DESBORDADOS POR SU TRABAJO: Una Mirada al Síndrome del Desgaste Profesional SDP. *Revista de Trabajo Social*, (71), 9-16.
- Guerrero, E. & Rubio, J. C. (2005). Estrategias de prevención e intervención del "Burnout" en el ámbito educativo. *Salud Mental*, 28(5), 27-33.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. & Cary, Cherniss. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós.
- Lázaro Fernández, S. (2014). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia: Revista De Trabajo Social*, 4: 499-506.
- López, Herrera, H. (2009). Incidencia del síndrome burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos y su relación con la inteligencia emocional. Recuperado de [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/76474/1/DES\\_Lopez\\_Herrera\\_H\\_Incidencia\\_del\\_sindrome.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/76474/1/DES_Lopez_Herrera_H_Incidencia_del_sindrome.pdf)



- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 1-40.
- Mayer, J. D., Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En: P. Salovey. & D. J. Sluyter (eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence*. New York: Basic Books.
- Miravalles, J. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Molero, C., Sainz, E. & Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista latinoamericana de psicología*, 30(1), 11-30.
- Moreno, B.; Oliver, C., Y Aragoneses, A. (1991): "El burnout, una forma específica de estrés laboral" en BUELA-CASAL, G. Y CARBALLO, V. (eds.), *Manual de Psicología Clínica Aplicada* (271-279). Madrid: Siglo XXI.
- Moreno, B., Gonzalez, J. L. & Gorrosa, E. Dpto. Ps. Biológica y de la Salud UAM. (2001). Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En: J. Buendía y F. Ramos (Eds.), *Empleo, estrés y salud* (pp. 59-83). Madrid: Pirámide.
- Olivares-Faúndez, V. E., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C., & Macía Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159. doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1. Vfmb
- Patiño del Río, M. (2015). Inteligencia emocional y Burnout en cuidados paliativos. Recuperado de [http://posgradopaliativos.com/wp-content/uploads/2015/11/57\\_Pati%C3%B1o-del-R%C3%ADo\\_PF.pdf](http://posgradopaliativos.com/wp-content/uploads/2015/11/57_Pati%C3%B1o-del-R%C3%ADo_PF.pdf)
- Punset, E. (2014). *El mundo en tus manos: No es magia, es inteligencia social*. España: Grupo Planeta.
- Serrano, M. & Ibañez, M. (2015). La prevención de las situaciones de impacto emocional en el ambiente laboral. Estudio teórico y análisis de su incidencia en el personal sanitario de la comunidad autónoma de Euskadi-España. *Trabajo y Sociedad*, (25).

- Teijido, Pérez, M. la inteligencia emocional. Marco teórico e investigación. Recuperado de <http://www.redem.org/boletin/files/Marta%20Teijido%20%20-%20inteligencia%20emocional.pdf>
- Toledo, F. & Salvador, C. Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM). (2014). Manual de inteligencia emocional aplicada a la prevención de riesgos laborales.
- Villar, Calatayud, R. (2015). El Síndrome Burnout en trabajadores sociales. Apoyo social y cansancio emocional. Recuperado de [http://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE000866.pdf](http://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000866.pdf)
- II Congreso de prevención de riesgos laborales en la administración pública. Taller de aspectos prácticos para afrontar situaciones de estrés. Zamora 27 y 28 de marzo de 2007.
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=655308>