



**TRABAJO FIN DE
GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

**“Prevención del Síndrome de
Burnout a través de la
Inteligencia Emocional en el
Grado de Trabajo Social de la
UVA.”**

Autora:

D^ª. Laura Amo Díaz-Merino

Tutora:

D^ª. Paula Álvarez Merino

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID
CURSO 2022 – 2023

FECHA DE ENTREGA: 22 de junio de 2023

Agradecimientos

A mi familia, amigos y profesores.

Índice

1. Introducción	10
1.1. Justificación.....	11
1.2. Problema y Finalidad	12
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivos Generales	13
1.3.2. Objetivos Específicos	14
2. Marco Teórico	14
2.1. Síndrome De Burnout	14
2.1.1. Definición y Origen	14
2.1.2. El Síndrome De Burnout Contrastado Con Otros Conceptos Similares ...	17
2.1.3. Proceso De Desarrollo	18
2.1.4. Factores De Riesgo	19
2.1.5. Consecuencias	20
2.1.6. Técnicas De Intervención.....	21
2.2. Satisfacción Laboral	23
2.2.1. Definición.....	23
2.2.2. Ventajas	24
2.2.3. Relación Entre Felicidad y Satisfacción Laboral.....	24
2.3. Engagement	26
2.3.1. Definición.....	26
2.3.2. Ventajas	27
2.3.3. Relación Entre Engagement y Felicidad	27
2.4. Inteligencia Emocional.....	28
2.4.1. Definición y Componentes	28
2.5. Trabajo Social.....	29
2.5.1. Definición.....	29
2.5.2. Origen	30
2.5.3. Funciones del Profesional de Trabajo Social	31
2.5.4. Trabajo Social en España.	32
2.6. Relación entre Síndrome de Burnout, Engagement e Inteligencia Emocional en el Contexto del Trabajo Social	33

3.	Contextualización.....	37
3.1.	Necesidades Detectadas.....	37
3.2.	Trabajo Social en la Universidad de Valladolid.....	38
3.3.	Grado en Trabajo Social de la UVA.....	39
4.	Propuesta de Intervención.....	42
4.1.	Objetivos.....	42
4.1.1.	Objetivo General.....	42
4.1.2.	Objetivos Específicos.....	42
4.2.	Destinatarios.....	42
4.3.	Contenidos.....	45
4.4.	Metodología.....	46
4.5.	Procedimiento.....	46
4.6.	Temporalización.....	49
4.7.	Actividades.....	50
4.8.	Evaluación.....	54
5.	Discusión.....	54
6.	Conclusiones.....	56
7.	Limitaciones y prospectiva.....	57
8.	Referencias Bibliográficas.....	58
9.	Anexos.....	64

Índice De Tablas

Tabla 1. Maslach Burnout Inventory (MBI).	16
Tabla 2. Consecuencias del Síndrome de Burnout en distintos niveles.....	20
Tabla 3. Estrategias de prevención del Síndrome de Burnout según Paine.....	22
Tabla 4. Estrategias de prevención del Síndrome de Burnout según Ramos en personas diagnosticadas.	22
Tabla 5. Etapas evolutivas del Trabajo Social.	30
Tabla 6. Planificación de las enseñanzas del Grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid del primer curso.	40
Tabla 7. Planificación de las enseñanzas del Grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid del segundo curso.....	40
Tabla 8. Planificación de las enseñanzas del Grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid del tercer curso.....	41
Tabla 9. Planificación de las enseñanzas del Grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid del tercer curso.....	41
Tabla 10. Número total de solicitudes, admisiones y matrículas en relación con el número de plazas ofertadas del curso académico 2020/2021.	43
Tabla 11. Estudiantes matriculados en la Universidad de Valladolid del grado en Trabajo Social 2020/2021.	44
Tabla 12. Tasa de abandono inicial en los estudios del grado en Trabajo Social en la Facultad de Educación y Trabajo Social de Valladolid. Evolución en distintos años.....	44
Tabla 13. Tasa de rendimiento, éxito y evaluación en los estudios del grado en Trabajo Social en la Facultad de Educación y Trabajo Social de Valladolid. Evolución en distintos años.	44
Tabla 14. Temporalización de las actividades en el primer curso.....	49
Tabla 15. Temporalización de las actividades en el segundo curso.....	49
Tabla 16. Temporalización de las actividades en el tercer curso.	50
Tabla 17. Temporalización de las actividades en el cuarto curso.	50
Tabla 18. Escala TMMS-24.....	65

Índice De Figuras

Figura 1. Esquema del alcance de la felicidad.	25
Figura 2. Esquema del alcance de la felicidad a través de actividad profesional.	26
Figura 3. Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout.	36
Figura 4. Mapa de procesos.....	47
Figura 5. Cartel Inteligencia Emocional.	47
Figura 6. Mapa de emociones.	51

Índice De Abreviaturas

Síndrome de Burnout (SB).

Inteligencia Emocional (IE).

Inteligencia Emocional Percibida (IEP).

Maslach Burnout Inventory (MBI).

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS)

Trait Meta-Mood Scale (TMMS).

Universidad de Valladolid (UVA).

Escala Rasgo de Metaconocimientos sobre Estados Emocionales (TMMS-24).

Resumen

En el año 2019, la Organización Mundial de la Salud reconoció el Síndrome de Burnout como un problema asociado con el empleo y el desempleo. Dicha patología muestra cierta prevalencia en profesiones con elevadas cargas emocionales como lo es el colectivo de Trabajadores Sociales.

Debido al debilitamiento del Estado en políticas sociales, el aumento en los procesos de burocratización y la falta de recursos destinados a la demanda social, los profesionales del Trabajo Social se han convertido en grupo diana para desarrollar algunos de los síntomas propios del síndrome, hecho que interferirá de forma negativa tanto en su quehacer profesional como en su bienestar personal.

Por ello, es importante dotar de estrategias protectoras y preventivas como lo es el desarrollo de la Inteligencia Emocional que consigan alertar a los profesionales si se encuentran en esta encrucijada, además de favorecer los niveles de satisfacción y compromiso laboral.

El proyecto de intervención trabajará desde el ámbito docente, entendido este como el nivel básico de desarrollo del individuo, la adquisición de una serie de competencias que, de forma transversal a sus estudios, fomenten las capacidades de autoconocimiento, autorregulación, empatía, motivación y habilidades sociales evitando así un distanciamiento con los síntomas del Síndrome de Burnout.

Palabras Clave

Síndrome de Burnout, Inteligencia Emocional, Engagement, Trabajo Social y Universidad.

Abstract

In 2019 Burnout Syndrome was recognized as a disease by the World Health Organization. It shows a certain prevalence in professions with high emotional charges such as the group of Social Workers.

Due to the weakening of the State in social policies, the increase in bureaucratization processes and the lack of resources allocated to social demand, Social Work professionals have become a target group to develop some of the symptoms of the syndrome, a fact that will interfere negatively both in their professional work and in their personal well-being.

For this reason, it is important to provide protective and preventive strategies such as the development of Emotional Intelligence that manage to alert professionals if they find themselves at this crossroads, in addition to favoring levels of job satisfaction and commitment.

The intervention project will work from the teaching field, understanding this as the basic level of development of the individual, the acquisition of a series of transversal competences to their studies that promote the capacities of self-knowledge, self-regulation, empathy, motivation and social skills, thus avoiding a distancing with the symptoms of Burnout Syndrome.

Key Words

Burnout Syndrome, Emotional Intelligence, Engagement, Social Work and University.

1. Introducción

A lo largo de la existencia del ser humano, el empleo, se ha visto como una dimensión básica y central en nuestras vidas. A pesar del carácter subjetivo sobre su relevancia, es importante resaltar la estrecha relación con otras áreas vitales que, además, ofrece la posibilidad de satisfacer las necesidades económicas y psicosociales en nuestro hábitat.

Una de nuestras funciones en el contexto español actual y para la que nos preparamos a lo largo de nuestra trayectoria, principalmente desde la juventud, es realizar una actividad profesional que dote por ofrecer a la sociedad de un servicio, o, dicho de otra manera, cumplir una función. Razón que explica el gran peso de la profesión en nuestras vidas que, en consecuencia, creará un espacio de nacimiento a sentimientos con los que tengamos que convivir en nuestro día a día.

Así pues, la situación actual de crisis humanitaria, social y económica, agrandada por la pandemia del COVID-19, ha dado lugar a que los empleados tuvieran que asumir una mayor cantidad de responsabilidades. Un hecho que ha provocado que el colectivo de los trabajadores se vea sumergido en situaciones de estrés constante.

Según el estudio *OSH in figure: stress at work-facts and figures* del Observatorio Europeo de Riesgos (2009), la improductividad debida al estrés laboral origina en Europa una pérdida de 242 billones de euros anuales y es la causa de entre el 50% y 60% de los días de trabajo perdidos. Inclusive, como plantea la Organización Internacional del Trabajo (2016) debido al aumento en la competencia, las altas expectativas y jornadas más extensas el problema seguirá aumentando en los próximos años.

Es importante mencionar que estar sometido a un nivel de estrés moderado nos sirve para mantenernos despiertos, no caer en el aburrimiento y poder enfrentarnos a los retos de la vida con energía (Coduti, Gattás, Sarmiento, y Schmid, 2013). No obstante, las consecuencias negativas y patologías pueden originarse si los niveles de estrés se han visto sobrepasados.

La presencia de una respuesta de estrés prolongada es un factor atenuante del agotamiento psicológico o burnout. En la actualidad el Síndrome de Burnout o Síndrome del Profesional Quemado es considerado como un fenómeno multidimensional que afecta mayormente a profesiones ligadas a cargas emocionales altas como trabajadores de la Salud, Educación o Asuntos Sociales (Vallellano, 2018) e incluye tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Sus consecuencias se verán reflejadas en distintos niveles de la persona afectando a su parte emocional, cognoscitiva, conductual y social. Los niveles de prevención del síndrome se encuentran divididos en tres grupos: prevención primaria (medidas previas), secundaria (diagnóstico y tratamiento) y terciaria (rehabilitación). (Durán, García, García, Hernández-Sánchez, Parra, 2018).

Debido a la exigencia (cada vez mayor) y objeto de actuación del Trabajo Social, los profesionales de este ámbito se han convertido en un colectivo vulnerable y de riesgo para ser destinatarios del síndrome.

Por ello, desde el presente Trabajo de Fin de Grado (TFG), se pretende dar a conocer las características del Síndrome de Burnout (SB) con el objetivo de diseñar una propuesta de intervención que desde el primer nivel preventivo consiga alejar los síntomas propios del SB a través de herramientas potenciadoras del empoderamiento personal.

1.1. Justificación

El Trabajo Social se encuentra fundado en valores éticos y principios enfocados por mejorar el bienestar social de las personas, familias y grupos.

La Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2014) define el Trabajo Social como:

“El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el empoderamiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto por la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Con el respaldo de las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a personas y estructuras para abordar los desafíos de la vida y mejorar el bienestar”.

Por consiguiente, la disciplina y profesión de Trabajo Social utilizada como agente de cambio deberá enfrentar las nuevas exigencias del contexto social actual:

Vivimos en una sociedad en constante cambio caracterizada por la desigualdad. Cada vez nos alejamos más de los estándares y procedimientos del Estado de Bienestar con los que hemos podido convivir hasta ahora.

El capitalismo y la globalización son dos de los grandes factores que han favorecido este distanciamiento entre quienes consumen por encima de sus necesidades y quienes apenas llegan a suplir las necesidades básicas (Durán y Manteca, s.f.).

En la actualidad, el incremento de los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social ha producido una masiva demanda social insostenible para los sistemas de protección. (Domínguez y Jaureguibehe, s.f.). La actividad laboral en el marco de la acción social se ha convertido en un espacio molesto para sus trabajadores debido al desbordamiento de las demandas de la sociedad y de las organizaciones, además de entrar en conflicto con los valores y principios éticos de la profesión. Numerosos

trabajadores del área se han visto afectados por el Estrés, el Síndrome de Burnout o la Insatisfacción Laboral (Durán y Manteca, s.f.).

Tal demanda provoca que el trabajador corra el riesgo por desarrollar depresión, tendencias adictivas, enfermedades cardíacas y musculares o diabetes y es proclive a desarrollar SB. En consecuencia, la empresa deberá asumir una caída de los beneficios y pérdidas económicas provocadas por el aumento de las tasas de absentismo y el crecimiento de índice en rotación del personal, además de producirse un descenso en la productividad debido a la disminución del compromiso del personal (Mesa, 2017).

Las consecuencias negativas a nivel individual y organizacional hacen que sea un tema de interés para el estudio sobre todo para las profesiones que se encuentran en contacto directo y continuado con el sufrimiento humano como por ejemplo sanitarios y trabajadores sociales ya que tendrán mayores probabilidades de padecer estos síntomas (Pérez, 2018).

En 2019 la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció el burnout como un problema asociado con el empleo y el desempleo (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2022). Algunos estudios que han analizado la prevalencia entre el SB y el Trabajo Social concluyen en que los Trabajadores Sociales presentan una tendencia a padecer el SB. (De la Fuente y Sánchez, 2012). Motivo suficiente para ahondar en la búsqueda de estrategias de afrontamiento a estas condiciones. Además, como menciona Lázaro (2004: 05):

“la búsqueda de la calidad en la prestación de servicios y el cuidado de los profesionales que dedican su esfuerzo a la promoción del bienestar en los sectores más vulnerables de la sociedad, se convierte en exigencias de primer orden si se desea afrontar con éxito los retos del Trabajo Social en el futuro inmediato”

De manera que debemos ser conscientes de los efectos que puede causar si el profesional no se encuentra en condiciones de realizar eficazmente su trabajo. El problema no solo recae sobre la persona que ya se encuentra en esta encrucijada, sino en el resto de los grupos de personas que aun siendo conocedores del riesgo no hacen nada para resolverlo. Debemos poner las medidas necesarias para que el profesional pueda seguir ejerciendo, debemos cuidar al “cuidador”.

1.2. Problema y Finalidad

Los Trabajadores Sociales se han visto como un colectivo propenso a padecer SB, un estado paulatino de agotamiento físico, emocional y mental que tiene consecuencias siempre negativas en la autoestima y en el interés por el trabajo del afectado.

Entre los factores de riesgo se encuentran los referidos a la organización, debido al exceso de burocratización sin apoyos específicos; las expectativas interpersonales propias del inicio en la trayectoria profesional y algunas características personales que suponen mayor vulnerabilidad como son las personas conformistas, inseguras y dependientes. (Sánchez-Monge y Sevilla, 2021).

Sánchez y de la Fuente (2012) realizaron un estudio que analizaba la prevalencia del SB en una muestra de 100 profesionales del Trabajo Social en Madrid. Obtuvieron que un 25,3% de los trabajadores se hallaban en pertenencia del síndrome y más de la mitad presentaban al menos una de las tres dimensiones que lo componen. Concluyeron que los resultados indicaban que existe una presencia moderada y tendencia a sufrir SB en los Trabajadores Sociales.

En otro estudio realizado sobre 77 colegiados de los Colegios Profesionales en Trabajo Social de Sevilla y Murcia (Caravaca-Sánchez, Barrera-Algarín, Pastor-Seller y Sarasola-Sánchez-Serrano, 2019) se encontró un elevado grado de burnout con una prevalencia general de 37,6%. Asimismo, las dimensiones examinadas como cansancio emocional (41,4%), despersonalización (58,2%) y baja realización personal (19,6%) se mostraron frecuentes en los participantes. (Barrera, Caravaca, Pastor y Sarasola-Sánchez, 2019).

Unos resultados que ponen de manifiesto la vulnerabilidad de los Trabajadores Sociales a experimentar trastornos vinculados a su actividad laboral como lo es el SB y la necesidad de desarrollar programas preventivos tanto a nivel individual como organizacional. (Sánchez y de la Fuente, 2012).

Por tal motivo, el presente TFG tiene por finalidad conseguir que el futuro profesional del Trabajo Social se sienta comprometido, satisfecho y en bienestar con su trabajo, pudiendo otorgar de sentido a la elección vocacional por nuestra profesión desde el engagement y empoderar a la persona para que pueda frenar con éxito la sintomatología propia del SB sin obstaculizar su vida y su praxis profesional.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivos Generales

- Conocer y comprender el concepto de “Síndrome de Burnout” en el Trabajo Social.
- Identificar y desarrollar estrategias de afrontamiento desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional para prevenir el “Síndrome de Burnout” en los profesionales del Trabajo Social desde la atención temprana en el ámbito educativo.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

A continuación, se ha desglosado en específicos el objetivo citado anteriormente:

- Realizar una revisión bibliográfica acerca de los conceptos de “Síndrome de Burnout”, “Satisfacción Laboral”, “Engagement” e “Inteligencia Emocional”, y su relación con parámetros de agrado y felicidad en el ambiente laboral.
- Verificar a través de la realización de una revisión bibliográfica exhaustiva el concepto de Inteligencia Emocional y su validez como estrategia de afrontamiento en los casos de “Síndrome de Burnout” en el Trabajo Social.
- Establecer una relación positiva entre los conceptos de “Engagement”, “Satisfacción Laboral” e “Inteligencia Emocional” con el fin de implementar estrategias de afrontamiento para prevenir el “Síndrome de Burnout” en los profesionales del Trabajo Social.
- Plantear posibles intervenciones centradas en la prevención del “Síndrome de Burnout” desde el ámbito educativo y académico dotando a los futuros profesionales del Trabajo Social de la Universidad de Valladolid de estrategias de afrontamiento basadas en la Inteligencia Emocional.
- Demostrar la importancia del desarrollo de habilidades socioemocionales y la Inteligencia Emocional en el Grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid con el fin de prevenir, entre otros, el Síndrome de Burnout.

2. Marco Teórico

2.1. Síndrome De Burnout

2.1.1. *Definición y Origen*

Existen numerosas interpretaciones acerca del SB, aunque el acuerdo general dicta que se trata de una respuesta al estrés crónico en el trabajo a largo plazo y acumulativo con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional (Martínez, 2010: 43). En la actualidad se considera como un fenómeno multidimensional que incluye tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Se comenzó a usar el término Burnout a partir de 1977 tras una convención de la Asociación Americana de Psicólogos donde Christina Maslach expresó el síndrome como un desgaste habido en profesiones que estuvieran relacionadas con el contacto directo con los usuarios principalmente en los distintos servicios asistenciales.

En 1969 H. B. Bradley (como se citó en Balladares y Hablick, 2017) describió el SB utilizando el término *staff burnout* (en español, agotamiento del personal) como

metáfora de un fenómeno psicosocial presente en agentes de policía de libertad condicional.

Freudenberg (1974) usó el concepto de Burnout tras analizar las conductas de irritación, agotamiento y actitudes de cinismo que presentaban los jóvenes voluntarios que trabajaban en su clínica en Nueva York con los clientes aludiendo a su estado físico y mental (Martínez, 2010: 44). Afirmaba que la sintomatología iba desde sentimientos de agotamiento, frustración y cansancio generados por una sobrecarga de trabajo hasta la propia adicción a este, lo relacionó con un desequilibrio de la productividad. Años después añadió a su teoría que los sentimientos mencionados anteriormente se debían a cargas irracionales de trabajo impuestas por sí mismos o por su círculo.

En la misma línea que encuadraba al síndrome en la índole asistencial Maslach y Jackson (1981) lo definen como una expresión comportamental del estrés laboral que se caracteriza por cansancio emocional, despersonalización hacia el usuario y dificultad para el logro y la realización personal (Martínez, 2010: 45). En este momento Christina Maslach creó una herramienta de medición que evaluaría el síndrome de forma individual en áreas de servicios humanos el “Maslach Burnout Inventory” (MBI), en la última revisión de la escala se introdujeron las profesiones no asistenciales.

Tabla 1.

Maslach Burnout Inventory (MBI).

CUESTIONARIO BURNOUT

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.	
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.	
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Nota. Versión traducida al español del cuestionario diseñado por Christina Maslach y Susan Jackson en 1981 para evaluar el agotamiento laboral en profesionales del ámbito asistencial. Fuente *SlideShare*, por Oré, R (2021), Scribd.

Este cuestionario es el más utilizado a nivel mundial para medir el SB. Ha sido traducido al Español por Nicolás Seisdedos Cubero (Martínez, 2010: 65).

Encontramos otras definiciones que sirven para complementar la de Maslach como la de Burke (1987) que lo define como un suceso adaptativo al estrés laboral.

Maslach y Schaufeli (1993) queriendo mantener el síndrome hacia profesiones asistenciales concretaron algunas características comunes:

- Predominio de la sintomatología mental y conductual al físico. Distingue el cansancio mental o emocional, la fatiga y la depresión.
- Se presentan en personas sin antecedentes patológicos.
- Clasificado como un síndrome clínico-laboral.
- Provocado por una insuficiente adaptación laboral que desencadena una pérdida del rendimiento relacionado con baja autoestima.

Por otro lado, es decir, autores que extendían la definición del síndrome a profesiones no asistenciales, podemos destacar los estudios de Pines y Aronson (1988) quienes defendían que la sintomatología se podía observar también en personas fuera del sector asistencial, los afectados presentaban un estado de agotamiento mental, físico y emocional provocado por haberse encontrado bajo contextos emocionalmente demandantes.

En definitiva y en la actualidad están incluidos los distintos grupos de profesiones que pueden verse sumergidos en el SB, definiéndolo así, como un proceso en el que la estrategia de respuesta de la persona ante una situación de estrés crónico laboral es ineficaz. Es decir, la persona realiza un sobre esfuerzo ante las demandas y presiones laborales, lo que ocasiona la sensación que describen como “estar quemado”.

2.1.2. El Síndrome De Burnout Contrastado Con Otros Conceptos Similares

El SB ha generado discusión a la hora de diferenciarlo de otros conceptos aparentemente similares, a continuación, veremos las diferencias del Síndrome del Burnout con el Estrés General, la Fatiga Física, la Depresión y las Crisis de la Edad Media de la Vida:

a) Estrés general:

La diferencia aquí es clara puesto que el Estrés General puede conllevar consecuencias positivas y negativas, mientras que el SB solo tendrá efectos negativos.

b) Fatiga física:

El proceso de recuperación de la Fatiga Física es rápido y puede estar acompañado de sentimientos como la realización personal. Por el contrario, el SB se desarrolla en un proceso lento y suele estar acompañado de sentimientos de fracaso.

c) Depresión:

A pesar de que ambos síndromes comparten los mismos síntomas; los procesos de desarrollo y causas son distintas. Mientras que en el SB predominan los sentimientos de cólera o rabia, en la depresión se observan sentimientos de culpa. Por otro lado, Freudenberg (1974, citado por Martínez, 2010: 44) estima que la depresión es un síntoma característico del Síndrome de Burnout, por lo que se considera a la depresión como un resultado negativo del SB.

d) Crisis de la Edad Media de la Vida:

El SB actúa con mayor frecuencia entre los jóvenes que acaban de adquirir un nuevo empleo debido a su falta de preparación, mientras que las Crisis de la Edad Media de la Vida pueden desencadenarse cuando la persona realiza un recuento negativo respecto a su puesto de trabajo y desarrollo laboral.

2.1.3. *Proceso De Desarrollo*

Comúnmente, hemos aceptado que el SB es una causa para dar respuesta a distintos momentos vitales.

Las diferencias en cuanto a la sintomatología de cada afectado a hecho que los autores encontrasen discrepancias a la hora de definir el proceso de desarrollo del SB:

Desde la vertiente de adjudicar el síndrome a profesiones asistenciales, Edelwich y Brodsky (1980) definen la evolución del proceso desde cuatro etapas:

- 1) Entusiasmo y altas expectativas por el nuevo empleo.
- 2) Estancamiento por no haber alcanzado las expectativas.
- 3) Frustración.
- 4) Apatía debido a la falta de medios de la persona para enfrentar la frustración.

Según Leiter (1988) el proceso se desarrolla debido a un desajuste entre las demandas organizacionales y los recursos personales. La persona comenzará a sentirse cansada emocionalmente y hará uso de la despersonalización como estrategia de afrontamiento. Finalmente, tras no conseguir enfrentar el estrés laboral, la persona desarrollará baja realización personal.

En la vertiente defensora por incluir al resto de profesiones en el SB a parte de las asistenciales, encontramos a Golembiewski (1995, citado por Martínez, 2010:50) que lo define como un proceso progresivo y secuencial en el que la persona como respuesta al estrés laboral se ve ante una carencia en el compromiso con su quehacer profesional. Desde este modelo procesual se tiene presente la individualidad de cada persona entendiéndose que no todos transitarán por todas las etapas.

2.1.4. Factores De Riesgo

A continuación, se exponen los factores de riesgo divididos en dos grupos:

A) Condiciones personales.

El síndrome inicia cuando la persona desde el afán por ayudar a los demás, que confirma su sentido de poder, se ve frustrado (Edelwich y Bodsky, 1980) También, tener unas altas expectativas, ser un joven profesional, hacer un uso inadecuado de los recursos y no tener apoyos ni recompensas en la organización aumentan la posibilidad.

Respecto a la disposición familiar que enmarca al profesional, las personas que tienen hijos son más resistentes debido a que tienen una actitud realista y más capacidad para afrontar las situaciones emocionales. Por el contrario, Manzano (1998, como se citó en Martínez, 2010: 52) opina que, a mayor número de hijos, mayor nivel de estrés ocupacional.

En cuanto al género, las mujeres tienen más posibilidades de padecer SB a diferencia de los hombres, aunque puede ser por elementos encubridores debido a que las mujeres suelen situarse en puestos de trabajo con escasa libertad de decisión (Martínez, 2010: 52).

La personalidad e implicación de la persona son factores realmente importantes, ya que las diferencias individuales tendrán un gran impacto sobre las respuestas, y, por consiguiente, en las consecuencias.

B) Condiciones sociales.

Las relaciones sociales tanto dentro como fuera de nuestra actividad profesional pueden suponer una ayuda para evitar el estrés o, por el contrario, generarlo. De igual forma es esencial tener una red de apoyos sociales que fomenten la integración de la persona en su contexto.

Las investigaciones acerca del SB exclaman la importancia del apoyo social puesto que generan que la persona se sienta querido, apreciado y cuidado.

La sobrecarga laboral y las condiciones horarias precarias favorecen en la persona una disminución del rendimiento cognitivo provocando un aumento del malestar afectivo y la reactividad fisiológica (Martínez, 2010: 53).

Por otro lado, diversos estudios manifiestan que ejercer un trabajo de forma activa, con gran demanda y alto control promueve desarrollar conductas de afrontamiento y nuevas habilidades en la persona.

2.1.5. Consecuencias

Al concebir el Burnout como un síndrome asumimos una serie de consecuencias en el individuo y la organización. Como vimos anteriormente, 12 de los 22 ítems del MBI se refieren al área emocional, esto nos indica que la mayor parte de las consecuencias afectarán a la parte emocional de la persona como podremos observar a continuación.

Tabla 2.

Consecuencias del Síndrome de Burnout en distintos niveles.

EMOCIONALES	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Desilusión.	Pérdida de la creatividad.	Sobreimplicación.	Conflictos interpersonales.
Decepción.	Pérdida de las expectativas.	Conductas inadaptativas.	Creación de grupos críticos.
Desesperanza.	Pérdida de valores.	Desorganización.	Malhumor familiar y laboral.
Pesimismo.	Pérdida de significado.	Rehuir decisiones.	Evitación profesional.
Indefensión.	Desorientación cognitiva.	Evitación de responsabilidades.	Evitación de contactos.
Agresividad.	Distracción.	Aumento de sustancias (caféina, alcohol, tabaco, drogas).	Aislamiento.
Hostilidad.	Modificación del autoconcepto.	Absentismo.	
Falta de tolerancia.	Cinismo.		
Acusaciones hacia el resto.			
Ansiedad.			
Anulación de sentimientos.			
Apatía.			
Depresión.			

Nota. Fuente elaboración propia (Martínez, 2010).

Respecto al aislamiento que padece la persona afectada en el nivel social se ha observado que se sienten menos satisfechas con la pareja y en el hogar.

Además, la persona puede mostrar cansancio visual, mareos, pérdidas de peso, problemas cutáneos, dolores musculares y cefaleas, dolores de muelas, dificultad para conciliar el sueño y taquicardias.

A nivel organizacional el SB provoca:

- a) Disminución del rendimiento: Los empleados pueden tener dificultades para concentrarse y para mantener altos niveles de rendimiento en su trabajo. Esto puede llevar a una disminución de la productividad y a errores en el trabajo.
- b) Aumento de la rotación de personal: Los empleados pueden sentirse desmotivados y desanimados, lo que conlleva a una mayor rotación de personal en la organización. Esto puede ser costoso para la empresa, ya que la rotación facilita la pérdida de talentos valiosos y un aumento en los costos de contratación y capacitación.
- c) Problemas de salud: los efectos negativos en la salud física y mental del empleado puede llevar a un aumento en el absentismo y en los costos de atención médica.
- d) Deterioro de las relaciones laborales: Los empleados encuentran dificultades para relacionarse con sus compañeros y superiores, creando así un ambiente de trabajo negativo.
- e) Pérdida de creatividad e innovación: los empleados pierden la capacidad para pensar creativamente e innovar en su trabajo lo que puede tener un impacto negativo en la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios en el mercado y para competir con éxito.

Por lo tanto, es importante que las organizaciones reconozcan y aborden el SB entre sus empleados para proteger su bienestar y asegurar un ambiente laboral saludable y productivo.

2.1.6. Técnicas De Intervención

En la actualidad, los programas que trabajan la prevención del síndrome abarcan desde el entrenamiento en técnicas de afrontamiento y hasta ofrecer visibilidad para concienciar a los trabajadores.

Algunos investigadores han diseñado modelos que recogerían la forma de proceder frente al SB:

Tabla 3.

Estrategias de prevención del Síndrome de Burnout según Paine.

Paine (1982).

1º	Identificar el Síndrome de Burnout.
2º	Prevenirlo a través de información y afrontamiento.
3º	Mediar para reducirlo o invertir el proceso que conduce al desarrollo del síndrome.
4º	Aplicar un tratamiento.

Nota. Elaboración propia. (Martínez, 2010)

Tabla 4.

Estrategias de prevención del Síndrome de Burnout según Ramos en personas diagnosticadas.

Ramos (1999).

1º	Modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales mediante entrenamiento en técnicas de afrontamiento.
2º	Desarrollar estrategias cognitivo-conductuales que alejen o equilibren las consecuencias.
3º	Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales y asertividad.
4º	Fortalecer las redes de apoyo.
5º	Disminuir y/o eliminar los estresores organizacionales.

Nota. Elaboración propia. (Martínez, 2010)

Este último autor junto a Peiró y Gonzales-Romá (1994, citado por Hombrados, 1997) diferenciaron los niveles de intervención en:

- I. Individual. Fortalecer a la persona para afrontar el estrés.

Estas estrategias se pueden dividir en dos subgrupos de programas. Por una lado, están los programas encaminados a fomentar estrategias instrumentales centradas en la resolución de problemas, como trabajar la asertividad, la comunicación, los estilos de vida; y, por otro lado, los programas de carácter paliativo que fomentarán adquirir habilidades para el control de las emociones como por ejemplo las técnicas de relajación y de expresión de la ira. Además, recomiendan fomentar la planificación de ocio y tiempo libre, tomar descansos y pausas en el trabajo, plantear objetivos realistas, realizar deporte, hacer uso del humor, realizar tratamiento psicoterapéutico o farmacológico y como último recurso cambiar de puesto de trabajo.

- II. Interpersonal. Desarrollar habilidades y apoyo sociales en el trabajo.
Existen pocos estudios centrados en este nivel, aunque los investigadores recomiendan fomentar el apoyo social para conseguir que la persona afectada sea consciente de que en su entorno existen personas que le apoyan y le comprenden.
- III. Organizacional. Supresión o alejamiento de los estresores.
Cada vez somos más conscientes de que el origen del problema no proviene de la persona afectada sino del entorno, en este caso, de la organización. Esta área ha sido la más estudiada puesto que la falta de productividad es lo que interesa a las empresas.

Para concluir, se recomienda que una vez realizada la rehabilitación a través de la intervención centrada en la persona se comience a trabajar en la propia organización, puesto que la combinación de ambas ofrece mayor probabilidad de mejoría en el tiempo. Esto conlleva rebajar la totalidad de la responsabilidad en la persona afectada, eximiendo de culpa al trabajador.

2.2. Satisfacción Laboral

2.2.1. Definición

Existen múltiples definiciones de satisfacción laboral, aunque la mayoría comparten que se trata de un fenómeno multidimensional sesgado por distintas variables ordenadas en tres dimensiones: las características personales, las características del puesto de trabajo que incluyen las peculiaridades de la organización y de la sociedad presente y el cálculo entre los resultados obtenidos y las expectativas puestas.

Para Locke (1976), la satisfacción laboral es un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Parecida a la

definición que da Muchinsky (1993), donde considera que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva y emocional de la persona obtenida de la actividad laboral.

La satisfacción laboral en el Trabajo Social implica sentirse valorado por su trabajo, sentir que su trabajo es importante y tiene un impacto positivo en la vida de las personas a las que ayuda, así como sentirse reconocido y apoyado por sus compañeros y la organización en la que trabaja. Una alta satisfacción laboral puede tener un impacto significativo en el rendimiento laboral, la motivación y la resiliencia ante situaciones estresantes. La satisfacción laboral también es importante en el trabajo social, ya que puede afectar la calidad del cuidado y la atención que se brinda a las personas a las que se ayuda.

2.2.2. *Ventajas*

La satisfacción laboral conllevaría una serie de beneficios tanto para los trabajadores como para la empresa:

- Aumento de la productividad: las personas tendrán más predisposición a ir más allá de sus obligaciones cuando sientan que les gusta su trabajo.
- Genera seguridad social lo que convertirá a los empleados en personas más felices y seguros de sí mismos.
- Mayor sentimiento de fidelidad con el trabajo lo que conllevaría a reducir la rotación de personal y con ello una reducción en los costos de preparación del personal nuevo.
- Realizarán más y mejores esfuerzos por escalar posiciones dentro de la empresa.

2.2.3. *Relación Entre Felicidad y Satisfacción Laboral*

La felicidad ha sido una de las grandes dimensiones del ser humano más estudiada, tal vez por su complejidad y deseo de alcanzar. Una de las primeras definiciones fue la del filósofo Lao-Tsé en el siglo VI a. C. quien planteó que el mero hecho de estar vivo era una razón más que suficiente para ser feliz (citado por Margolis, 2017) A través de la evidencia observada podemos concluir en que quizás no resulte tan sencillo como plantea Lao-Tsé. De una forma u otra todos buscamos la felicidad y cada estrategia es totalmente válida.

A pesar de que la felicidad se concibe distinta dependiendo del contexto y persona, existe un acuerdo general en que implícita o explícitamente conlleva a ocupar una necesidad.

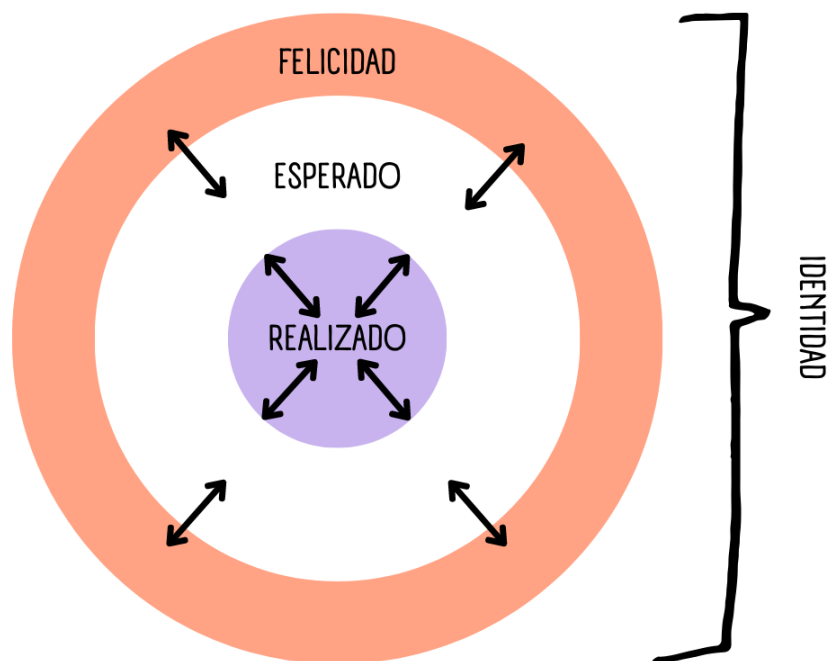
El filósofo español Julián Marías (citado en Yusit, 2013) comenta que en la búsqueda de la felicidad es necesario conocer las intenciones de la persona para con su vida. Así pues,

la persona será más feliz según lo estrecho que se encuentren sus expectativas de lo real.

Como se ilustra en la siguiente imagen, a medida que la persona realiza cosas en su vida, el camino entre lo esperado y la felicidad se estrechará. Todo este proceso se encuentra condicionado por la identidad de cada persona que será quien defina su visión de la realidad.

Figura 1.

Esquema del alcance de la felicidad.



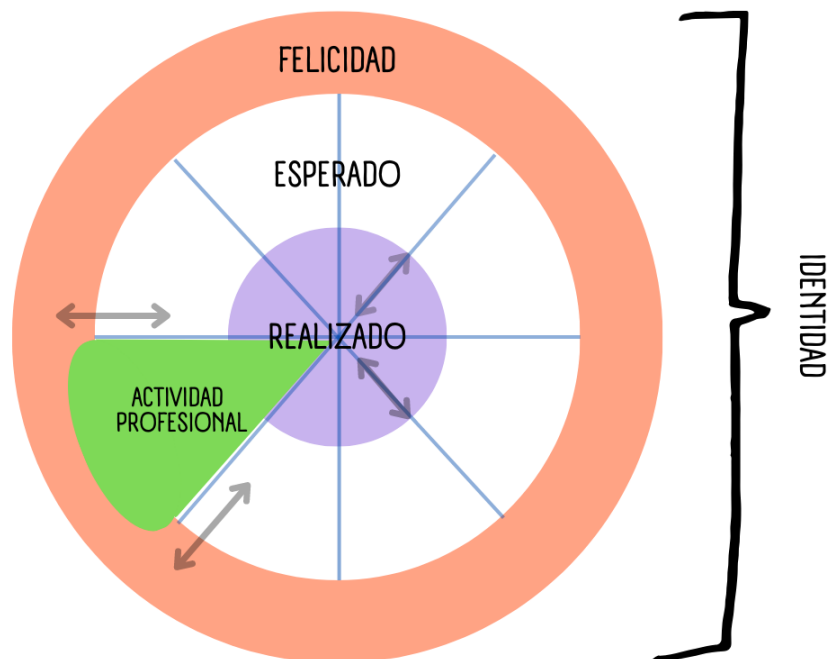
Nota. Representación gráfica del proceso de acercamiento hacia la dimensión de la felicidad a través de las tareas realizadas teniendo en cuenta que se encuentran divididas por las expectativas deseadas. Fuente elaboración propia

Haciendo alusión a la pirámide de necesidades planteadas por Maslow (1943) encontramos en el segundo nivel la seguridad de empleo. Realizar una actividad profesional significaría alcanzar una necesidad en nuestra pirámide. Esto pone énfasis en la importancia de nuestro trabajo a lo largo de nuestras vidas. Además, será una dimensión que dará cabida para alcanzar otras e ir escalando en nuestra cobertura de necesidades.

En conclusión, si el camino entre lo realizado y lo esperado referido a la actividad profesional es cada vez más estrecho, estaremos alcanzando un mayor acercamiento hacia la felicidad.

Figura 2.

Esquema del alcance de la felicidad a través de actividad profesional.



Nota. Representación gráfica del proceso de acercamiento hacia la dimensión de la felicidad desde el área de nuestra profesión a través de las tareas realizadas, teniendo en cuenta la división de las expectativas deseadas. Fuente elaboración propia

2.3. Engagement

2.3.1. Definición

El engagement es un término que se usa para referirnos a un alto nivel de compromiso y dedicación por parte de los trabajadores en su trabajo con los clientes y la organización. Se trata de un estado mental positivo caracterizado por la energía, la dedicación y la absorción total en el trabajo.

La alta implicación de los trabajadores se asocia a menudo con una mayor satisfacción laboral y una mejor calidad del servicio. En el caso del Trabajo Social, puede incluir el sentido de logro que sienten los trabajadores sociales cuando ven que su trabajo tiene un impacto positivo en la vida de las personas a las que ayudan.

Sin embargo, como defienden Maslach y Jackson (1981) puede estar relacionado con el agotamiento y el estrés laboral si el nivel de exigencia emocional es demasiado alto.

2.3.2. *Ventajas*

Las ventajas que puede conllevar aplicar el fenómeno del engagement en relación con el Trabajo Social son las siguientes:

- Aumento de la satisfacción laboral: los profesionales que se sientan más comprometidos y conectados con su trabajo tienen más posibilidad de mejorar su bienestar emocional.
- La calidad del servicio: Los profesionales comprometidos pueden ofrecer un mejor servicio a sus usuarios, ya que están más dispuestos a escuchar sus necesidades y trabajar en colaboración para encontrar soluciones efectivas.
- Mayor retención de los trabajadores: Existe mayor probabilidad de que los profesionales permanezcan en su puesto de trabajo durante más tiempo lo que reduciría los costos de rotación de personal y mantendría la continuidad en el servicio.
- Mejora la reputación de la organización: Los trabajadores sociales comprometidos pueden ser vistos como profesionales dedicados y motivados que se preocupan por el bienestar de las personas.
- Mayor eficacia en la consecución de los objetivos: Existe mayor probabilidad de que trabajen con determinación y se enfoquen en la consecución de los objetivos, lo que puede mejorar la eficacia del servicio.
- Adquirir capacidades: Puede generar un sentido de propósito y significado en la vida, así como una mayor resiliencia ante el estrés y las dificultades profesionales.

En conclusión, el engagement puede generar una mayor conexión emocional y empática con las personas con las que se trabaja, lo que puede llevar a relaciones más positivas y productivas. Tendrá un impacto positivo tanto en los trabajadores como en los usuarios.

2.3.3. *Relación Entre Engagement y Felicidad*

Existen fuertes evidencias en diversos estudios de investigación de que existe una relación positiva entre el engagement y la felicidad de los empleados.

Para Kahn (1990) el engagement está relacionado con la sensación de bienestar y la satisfacción en el trabajo, lo que se traduce en mayor felicidad para los trabajadores.

Según Peterson y Seligman (2005) el engagement está asociado con mayores niveles de felicidad y bienestar general, ya que los trabajadores comprometidos tienen un mayor sentido de propósito y significado en su trabajo.

Bakker (2012) afirma que el engagement en el trabajo está relacionado con un mayor bienestar emocional y una mayor satisfacción laboral, lo que se asocia con mayores niveles de felicidad.

La Universidad de Concepción de Chile (Díaz y Carrasco, 2022) realizó un estudio a 190 profesores chilenos para comprobar el efecto mediador del engagement entre la felicidad subjetiva y el conflicto trabajo-familia / familia trabajo. En este estudio se encontró que existe una relación significativa entre los componentes de la felicidad y el engagement en los empleados. Esto sugiere que factores como las emociones positivas, el apoyo social, el significado y la finalidad, la satisfacción con la vida y el trabajo, y otros componentes de la felicidad están interconectados con el engagement, lo que mejora la percepción positiva y la satisfacción de los empleados con su trabajo.

Así pues, teniendo en cuenta la relación positiva entre el engagement y la felicidad, la investigación sugiere que las organizaciones utilicen estrategias efectivas tales como promover una cultura laboral positiva, ofrecer programas de apoyo a los empleados, fomentar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, participar en otras iniciativas de bienestar para los empleados...

2.4. Inteligencia Emocional

2.4.1. Definición y Componentes

Existen un acuerdo general en que la Inteligencia Emocional (IE) se podría definir como la capacidad de una persona para reconocer, comprender y regular sus propias emociones, así como las emociones de los demás, y utilizar esta información para orientar su pensamiento y comportamiento de manera efectiva.

Algunas de las definiciones más conocidas de IE son la de Salovey y Mayer (1999), quienes la definen como “la habilidad de percibir, comprender y regular las emociones de uno mismo y de los demás”. Daniel Goleman (1995), por su parte, la describe como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar bien las emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.

Según Daniel Goleman (1995), la IE se compone de cinco componentes principales:

- I. Autoconciencia emocional: se refiere a la capacidad de identificar y comprender las emociones propias. La autoconciencia emocional implica saber reconocer cómo nos sentimos en distintos momentos y situaciones, identificar las causas de nuestras emociones y ser conscientes de cómo éstas afectan nuestro pensamiento y comportamiento, como por ejemplo cuando nos encontramos

ante situaciones de estrés y como éstas afectan a nuestro día a día y a nuestro rendimiento.

- II. **Autorregulación emocional:** se refiere a la habilidad de gestionar las emociones propias y de regular las respuestas emocionales no deseadas. Es fundamental para poder controlar los impulsos y los comportamientos no deseados. La autorregulación emocional implica saber gestionar las emociones propias y ser capaces de encontrar un equilibrio emocional para poder tener una respuesta adecuada en situaciones difíciles. Por ejemplo, si uno se encuentra en una situación estresante, la autorregulación emocional puede ayudar a controlar la ansiedad y el miedo evitando respuestas impulsivas y destructivas.
- III. **Motivación:** se refiere a la habilidad de orientar las emociones hacia objetivos productivos a pesar de los obstáculos y las dificultades que puedan presentarse. Las personas que tienen una alta motivación son capaces de establecer objetivos realistas y medibles, trabajar duro y perseverar a pesar de los obstáculos.
- IV. **Empatía:** se refiere a la habilidad de comprender y responder adecuadamente a las emociones de los demás. Es fundamental para el desarrollo de relaciones interpersonales saludables y efectivas. La empatía nos permite ser compasivos y comprensivos con los sentimientos y necesidades de los demás, lo cual puede generar confianza y un ambiente positivo.
- V. **Habilidades sociales:** se refiere a la habilidad de establecer y mantener relaciones interpersonales efectivas y satisfactorias. Incluyen habilidades como la comunicación afectiva, la resolución de conflictos, la capacidad de trabajar en equipo, la influencia y la negociación, entre otras. Las personas con habilidades sociales desarrolladas son capaces de construir relaciones saludables y efectivas con los demás, lo que puede mejorar su calidad de vida y ayudarles a alcanzar sus objetivos personales y profesionales.

2.5. Trabajo Social

2.5.1. Definición

Existe un amplio abanico de definiciones sobre lo que es el Trabajo Social.

Mientras que para Mary Richmond (1962) el Trabajo Social es un arte por el que se cumple una acción consciente y habilidosa que moviliza una o varias fuerzas sociales que traten conflictos humanos, Ezequiel Ander-Egg (1986) lo define como una disciplina científica que promueve el cambio social, la resolución de conflictos, y el fortalecimiento y liberación del pueblo para acrecentar el bienestar.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS, 2014) define al Trabajo Social como “una práctica basada en teorías que busca desarrollar mediante la acción social o individual una mejor adaptación del individuo al ambiente y una mayor calidad de vida y facilitar cambios sociales”.

Por tanto, hallamos un acuerdo general de que se trata de una práctica profesional comprometida con la solución de problemas sociales y la promoción del cambio social y el bienestar de las personas y comunidades.

2.5.2. Origen

El origen de la profesión se sitúa por una tendencia con fines altruistas propios del ser humano y ha tenido una evolución a lo largo del tiempo:

Tabla 5.

Etapas evolutivas del Trabajo Social.

ETAPA PRE-TÉCNICA	ETAPA TÉCNICA	ETAPA PRE-CIENTÍFICA	ETAPA CIENTÍFICA
Caridad.	Asistencia social.	Servicio Social.	Trabajo Social.
-Ayudar a los pobres por amor a Dios. -Hacer el bien por amor al hombre.	-Crear igualdad de derechos y oportunidades.	-Creación de instituciones públicas de Bienestar Social para toda la población.	-Evaluación de teorías ya existentes y surgimiento de nuevas que buscan descubrir relaciones causales entre el individuo y los problemas sociales.
-Originada por personajes vinculados a la iglesia católica	-Enfocado a lo paramédico y parajurídico.	-Se apoya en teorías más tecnócratas.	-Intervención profesional de forma integral.

como San Vicente de Paul.			
-Dirigida principalmente a la mendicidad, enfermos y abandono.	-Debe ser asumido por el Estado.	-Sistema de Seguridad Social bajo una legislación social.	-Visión de la persona como un sujeto de derechos capaz de transformar su realidad interna y externa.
-Se crean las primeras organizaciones de caridad, beneficencia y filantropía.	-Creación de las primeras escuelas de Trabajo Social.	-Característica aséptica.	
-Primeros esfuerzos de sistematización y canalización de ayuda. (C.O.S.)			

Nota. Fuente elaboración propia basada en la referencia bibliográfica de “El Baúl del Trabajador Social” (s.f.).

2.5.3. *Funciones del Profesional de Trabajo Social*

Según el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2001) las funciones del Trabajador Social son las siguientes:

- **Función preventiva:** Consiste en desarrollar proyectos de intervención para las distintas actuaciones problemáticas existentes a nivel individual y colectivo.
- **Función de atención directa:** Son el conjunto de actuaciones que intervienen de forma directa con las personas o grupos que se encuentran en riesgo social. En este aspecto se intenta potenciar la autonomía de la persona.
- **Función de planificación:** Se centra ejecutar el plan de acuerdo de los objetivos establecidos en un programa social. Se realiza en dos niveles: microsociales (tratamientos, intervenciones y proyectos sociales) y macrosociales (diseño de programas y servicios sociales).

- **Función docente:** Basada en impartir de forma teórico-práctica las enseñanzas del Trabajo Social y de los Servicios Sociales en Escuelas de Trabajo Social y otros ámbitos docentes.
- **Función de promoción:** Se trata del conjunto de actuaciones que restablecen, conservan y mejoran la labor y autodeterminación de las personas y comunidades. Las necesidades sociales se cubrirán a partir del diseño de las políticas sociales.
- **Función de mediación:** Radica en la resolución de conflictos entre los implicados haciendo uso del Trabajador Social como herramienta mediadora.
- **Función de supervisión:** Es la parte controladora de las tareas que se realizan en el ámbito del Trabajo Social.
- **Función gerencial:** Los programas y servicios sociales deben ser planificados, dirigidos y controlados por los profesionales del Trabajo Social.
- **Función de evaluación:** A partir de los objetivos planteados se realiza un estudio de los resultados que permitirá identificar los errores, para así, poder corregirse en un futuro en nuevas formas de intervención más efectivas y eficientes. (Sistematización).

2.5.4. Trabajo Social en España.

La profesión de Trabajo Social pasó a ser considerada importante para el desarrollo del Bienestar Social gracias a los distintos planes y regímenes internacionales, substancialmente de la ONU y del Consejo de Europa.

Según el Consejo General de Trabajo Social en España (2012), el Trabajo Social, se ha desarrollado como una disciplina autónoma que abarca tanto el ámbito público como el privado. La Constitución Española transfiere la competencia exclusiva en materia de Servicios Sociales a las Comunidades Autónomas.

La profesión abarca un conjunto de teorías y técnicas fundamentadas aplicadas por profesionales capacitados y se encuentra regulada por el Consejo General de Trabajo Social, que es el órgano de representación, coordinación y defensa de los intereses de la profesión. Este organismo establece las normas deontológicas y éticas, y también

trabaja en la mejora de la formación, el acceso al empleo y la calidad de los servicios sociales, entre otras cuestiones.

Destaca la importancia de la ética profesional, que se aborda desde diferentes ámbitos como la solidaridad, la justicia y el respeto a los derechos humanos como la sanidad, los servicios sociales, la educación, el empleo y la justicia social. A nivel universitario, existen diversas titulaciones que forman a los futuros profesionales de Trabajo Social, con una formación tanto teórica como práctica, la cual les permite adquirir las habilidades y competencias necesarias para desarrollar su labor.

La disciplina y profesión se encuentra comprometida con la realidad social. Su objetivo principal es promover el bienestar y la justicia sociales, mejorando las condiciones de vida de las personas y los colectivos más vulnerables y dotándoles de herramientas y recursos para fortalecer su autonomía y calidad de vida.

2.6. Relación entre Síndrome de Burnout, Engagement e Inteligencia Emocional en el Contexto del Trabajo Social

Partiendo de la premisa de encontrar referencias poco sólidas en la literatura científica que respondan a las presentes demandas, específicamente desde el colectivo de Trabajo Social, algunos resultados muestran la necesidad por indagar y posibilitar el hecho de aplicar programas relacionados con el desarrollo de las habilidades emocionales en profesiones cuyos principios comparten la dimensión de dedicación propia del engagement. Tradicionalmente se ha considerado al colectivo como grupo de riesgo a padecer SB. (Esteban, 2014). Los Trabajadores Sociales suelen estar expuestos a altos niveles de estrés debido al exceso de burocratización, la falta de recursos y el contacto diario con emociones, tanto las de las personas con las que se interviene como las propias. De modo que la IE, entendida como aquella capacidad que procesa la información que nos proporcionan las emociones (Mayer, Salovey y Caruso, 1999), será un factor protector contra la aparición del SB además de favorecer niveles altos de engagement (Esteban, 2014).

Desde el modelo de Mayer y Salovey (1997), la IE estudia la habilidad en el procesamiento de la información afectiva utilizándose como guía en nuestras actividades cognitivas, centrar nuestra atención y focalizar nuestra energía en la solución de problemas, un hecho que fomenta que la persona obtenga un funcionamiento personal y social más adaptivo, lo que provocaría, según Pena y Extremera (2012), mayores niveles de compromiso e ilusión por el trabajo.

Pese a que el concepto de IE aparece en la literatura con los psicólogos americanos mencionados en el párrafo anterior (Salovey y Mayer, 1997), fue Goleman, quien, tras la publicación de su obra *Emocional Intelligence*, hizo famoso el concepto. En tal libro se

explica que las dimensiones de autoconocimiento, autorregulación, motivación o empatía son más relevantes para la vida o para lograr el éxito que el cociente intelectual, además, afirma que ignorarlo supone un riesgo para nosotros mismos:

“Cuando la gente se encuentra emocionalmente tensa no puede recordar, atender, aprender ni tomar decisiones con claridad. Como dijo un empresario: «el estrés estupidiza a la gente»”. (Goleman, 1995).

La IE supone una diferencia respecto al cómo los seres humanos reaccionan a las situaciones de estrés. Algunos ejemplos documentados en diferentes estudios confirman esta hipótesis:

En un estudio realizado a 56 médicos con seis meses desde su inicio en la actividad laboral (Ortiz-Acosta y Beltrán-Jiménez, 2019), los resultados obtenidos revelaron la importancia de la IE. Las personas que contenían altos niveles de claridad y reparación emocional se percibían con mayores habilidades clínicas y mejoras en la interacción con los pacientes denotando menor cansancio emocional y una disminución del cinismo que potenciaba los sentimientos de satisfacción y realización personal.

Los participantes con un rango de edad de 21 a 26 fueron sujetos de evaluación desde tres instrumentos: un cuestionario para medir las competencias clínicas, la inteligencia emocional con la Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y la prevalencia de burnout (MBI). En primer lugar, los análisis indicaban que cuando los niveles de claridad de las emociones aumentan, se incrementa de forma paralela las competencias clínicas, esto revela que cuando el profesional muestra claridad en su estado emocional (mayor capacidad de comprender las emociones que experimenta) se percibe a sí mismo con mayor capacidad de acercamiento al paciente, lo que nos puede ayudar para ganarnos su confianza y lograr obtener la información necesaria. De igual forma, se observó que el médico al mostrar más habilidad para interrumpir estados negativos emocionales y prolongar los positivos (reparación emocional) presentaba mejores capacidades de comunicación con los pacientes lo cual le permite acceder a decisiones diagnósticas que trascienden hacia el enfermo. Además, como se menciona en el estudio, la IE ayuda al entendimiento de las complejidades de las relaciones interpersonales, útiles en la intervención social. Respecto a la relación entre las capacidades clínicas y el desgaste laboral se observó como aquellos que mostraron mayor capacidad clínica informaron de menor pertenencia del nivel en agotamiento emocional y despersonalización, lo que produciría una mejoría significativa en la relación con el usuario.

En segundo lugar, se obtuvieron correlaciones relevantes entre la IEP y el desgaste laboral. El componente de claridad emocional se vio relacionado negativamente con el agotamiento emocional y la despersonalización, y sí de forma positiva con la realización personal.

En último lugar, la dimensión de reparación de las emociones (creencia para poder interrumpir emociones negativas y prolongar las positivas) se relacionó con la disminución del agotamiento emocional y el incremento en la realización personal, lo que nos guía para dar importancia a la capacidad regulativa de las emociones, para poder ser capaces de vivenciar un estado afectivo sin ser sobrepasado por él y dominarlo.

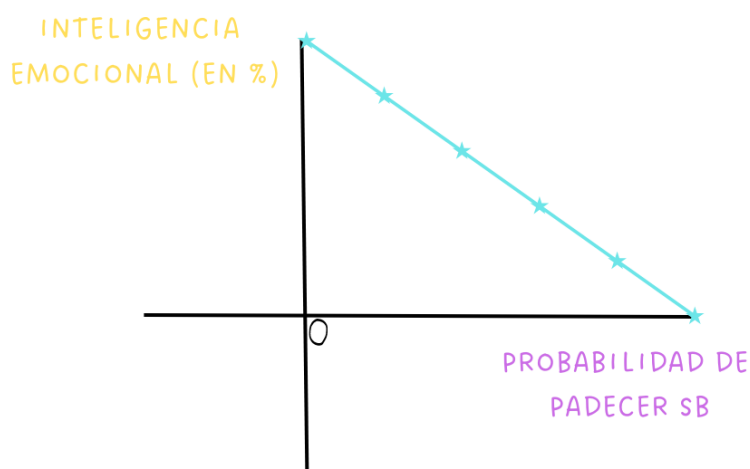
En el año 2022 (Hidalgo, Jenaro y Moro) se realizó un estudio a 202 profesionales de un hospital de Ecuador utilizando instrumentos de medición como el MBI, el TMMS-24 y el cuestionario de depresión PHQ-9. Los resultados mostraron que el 71,2% de los participantes presentaban puntuaciones en al menos una de las subescalas del MBI. Un 50,5% en baja realización emocional, un 23,7% en elevada despersonalización y un 10,6% en cansancio emocional. Concluyeron en que el personal sanitario debido a la exposición con el sufrimiento continuo y la muerte incrementado además por la reciente crisis de la pandemia por COVID-19 conducían al personal a experimentar burnout que podría desembocar en depresión, por lo que sería necesario trabajar estrategias de protección individuales y organizacionales que potenciasen la IE como vía evitativa de estos riesgos psicosociales.

Beatriz Esteban Ramiro (2014) en su investigación “Una aproximación a la influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en relación con los niveles de Burnout y Engagement en el desempeño del Trabajo Social” realizó un estudio a 45 profesionales del Trabajo Social en Castilla la Mancha. A pesar de las limitaciones por el escaso tamaño de la muestra, se ilustró una relación significativa entre IE y burnout. Según su hipótesis la inteligencia emocional percibida (IEP) funcionaba como factor protector para la aparición y el desarrollo del burnout que, a su vez, estaría asociada con niveles más altos en la ilusión por el trabajo. Los resultados indicaron que la dimensión de despersonalización se encontraba situada en un nivel alto en los profesionales, concluyendo con que a medida que aumentaba la comprensión de las causas y consecuencias que nos producían las emociones se producía un incremento de los niveles de realización personal e ilusión por el trabajo. Por lo que, se dedujo que el engagement, entendido como lo opuesto al burnout, contribuiría a la reducción de los niveles de estar quemado. Además, se encontraron evidencias de como la IE servía de efecto protector para la aparición del síndrome y supondría un factor potenciador de los niveles de engagement.

La documentación obtenida a través de estos estudios nos confirma nuestra hipótesis sobre el uso de la IE para prevenir la aparición y sobre todo el desarrollo del SB. Por lo que podemos afirmar que a mayor capacidad de comprensión y autorregulación de las emociones el profesional del Trabajo Social obtendrá mayor distanciamiento del SB.

Figura 3.

Inteligencia Emocional y Síndrome de Burnout.



Nota. Fuente elaboración propia.

En la actualidad, los conocimientos teóricos en la preparación de la profesión del Trabajo Social se han visto como eje central y casi único en las instituciones preparatorias, dejando de lado la transversalidad de otro tipo de información igual de necesaria para un correcto desarrollo en la evolución de la actividad laboral como lo es el desarrollo de habilidades emocionales.

Por ello, es importante que los profesionales de Trabajo Social desarrollen estrategias para manejar el estrés y mantener la calidad de las relaciones con los usuarios. Esto incluye habilidades como la empatía, la escucha activa, la comunicación asertiva y la resolución efectiva de conflictos. Conociendo el contexto de desarrollo del Trabajo Social, a veces hostil, y colmado de emociones, un adecuado manejo de las mismas por parte de los profesionales establecería un factor promotor en los niveles de engagement y un elemento preventivo en la aparición de SB (Esteban-Ramiro y Fernández-Montaña, 2017). Los estudios recogidos muestran la necesidad de abordar una serie de implicaciones psicosociales en profesiones que tienen trato directo y continuado con personas, y, especialmente, con sus problemas (Esteban, 2014: 129).

Esta situación es la que otorga sentido al presente trabajo, que parte de hacer uso de la IE como recurso protector personal para percibir, asimilar y regular los estados negativos de ánimo propios del SB, y estrechar el camino entre la felicidad y nuestro trabajo.

3. Contextualización

3.1. Necesidades Detectadas

Como refiere Lázaro (2004), la situación del Estado de Bienestar refleja debilitamiento que interfiere sobre el Trabajo Social y sus profesionales, quienes sufren además un extra en la presión de su desempeño profesional. Estos tienen que hacer frente paralelamente a las exigencias de las organizaciones, las demandas de la ciudadanía y sus valores y principios.

En la actualidad, el debilitamiento del Estado en políticas sociales, el exceso de burocratización, la falta de recursos que atiende a las demandas sociales y la carga emocional que contextualiza la práctica profesional del Trabajador Social (Durán y Manteca, 2012) son puntos desfavorables para la persona en el ejercicio de su actividad profesional pudiendo provocar la aparición de síntomas relacionados con el SB.

La profesión considerada “de alto riesgo emocional” se debe al contacto directo que los/as trabajadores/as sociales tienen con los usuarios que se encuentran en circunstancias complejas de vulnerabilidad personal y social, además de contar con las particularidades de las organizaciones, incita a que el profesional pueda verse afectado de manera profunda por las emociones, que deben moverse entre las propias y las ajenas, por no contar con las destrezas necesarias para enfrentarlas. Todo ello afecta inexorablemente a la forma de realizar la praxis profesional, llevando en muchas ocasiones a los profesionales a desilusionarse personal y profesionalmente. (Esteban-Ramiro y Fernández-Montaño, 2017).

Los resultados de un estudio realizado sobre 122 estudiantes de segundo curso de la Diplomatura de Trabajo Social de la Universidad de Jaén (Aguilar-Luzón, Landa y Salguero de Ugarte, 2017) mostraron como los futuros trabajadores sociales que presentaban alta claridad emocional, es decir, aquellas que saben entender los estados emocionales propios tras la exposición de estímulos estresantes como por ejemplo la percepción de un problema, obtendrían beneficios de la propia habilidad. Por consiguiente, las personas identifican el problema como un desafío, que, confiando en su capacidad de resolución, se comprometerán a enfrentarlo en vez de usar estrategias evitativas.

Por ende, si tomamos como herramientas principales las actitudes y habilidades de relación interpersonal y de comunicación de los profesionales del Trabajo Social los profesionales requerirán ser dotados de habilidades y estrategias que les permitan afrontar los retos diarios. Un paso imprescindible en el reto supone que el estudiantado de la disciplina cuente con un entrenamiento en habilidades emocionales que permita realizar una intervención social saludable. De modo que, es fundamental iniciar la

preparación de los estudiantes universitarios en habilidades para el afrontamiento de riesgos psicosociales y promocionales de la salud laboral como lo es el SB, poniendo énfasis de forma específica (Esteban-Ramiro y Fernández-Montaño, 2017: 162-163) en las siguientes:

- Otorgar al alumnado de la información y las habilidades profesionales oportunas para el afrontamiento de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral.
- Fomentar estrategias para el manejo de habilidades emocionales que prevengan y moderen los efectos negativos de los riesgos psicosociales, concretamente del SB, y favorezcan la aparición de elementos relacionados con la ilusión por el trabajo (engagement).

3.2. Trabajo Social en la Universidad de Valladolid

La impartición del título de Trabajo Social en la Universidad de Valladolid constituye un amplio proceso histórico:

A través de la Orden del Ministerio de Educación Nacional se reconoció a la escuela como “Escuela de Asistentes Sociales” el 4 de enero de 1966.

Años después, gracias al Real Decreto 2770 de 5 de octubre se renombra la Escuela de Asistentes Sociales como “Escuela Universitaria de Trabajo Social”, proceso por el cual se ofrecería el título de Diplomado en Trabajo Social.

En el año 2000 se fusionó con la Facultad de Educación, lo que da lugar al actual nombre del centro como “Facultad de Educación y Trabajo Social”.

La enseñanza que se imparte en el título persigue ofrecer a los futuros trabajadores sociales una formación integral basada en contenidos de carácter disciplinar y competencial a través de conocimientos teóricos y el desarrollo de habilidades que promuevan el cambio social, además de fomentar que las personas incrementen su bienestar a través de la resolución de situaciones problemáticas.

Los principios básicos por los que se caracteriza el título son los Derechos Humanos, la Justicia Social y el Desarrollo Sostenible.

Este grado plantea que, una vez terminado el proceso formativo, el nuevo profesional pueda aplicar eficazmente los conocimientos, métodos y herramientas disponibles para realizar la valoración diagnóstica, el pronóstico, el tratamiento y la resolución de los problemas sociales. Por otro lado, que sea capaz de utilizar la metodología específica de la intervención social de caso, familia, grupo y comunidad, además de poder planificar, programar, proyectar, aplicar, coordinar y evaluar servicios y políticas sociales. También será importante que el profesional pueda ampliar, adaptar y renovar de manera continuada sus conocimientos y destrezas en el campo de la Intervención Social, así

como alcanzar las pautas de calidad de la intervención según la exigencia. (Universidad de Valladolid, 2011).

La facultad de Educación y Trabajo Social se encuentra ubicada en el campus Miguel Delibes (Paseo de Belén, 1). Ofrece la posibilidad de albergar a 2000 alumnos y dar servicio al profesorado y profesionales de administración y el resto de los servicios como reprografía o cafetería. Cuenta con espacios cada vez más adaptados al aprendizaje del alumno de acuerdo con la metodología impulsada por el Espacio Europeo de Educación Superior.

Además, el centro se encuentra adaptado para personas con discapacidad (acceso, ascensores, etc.) y dispone de cuatro grandes aulas, ocho aulas medianas y nueve aulas menores.

Cuenta con 23 seminarios con capacidad en torno a 15 alumnos, siete aulas especiales (informática, talleres y laboratorios de idiomas y audiovisuales). También dispone de un salón de actos con capacidad para 300 personas, una sala de grados con capacidad para 80 personas y una sala para investigadores, plató de televisión y gimnasio. Los seminarios están dispuestos de varios ordenadores y videoproyectores que cuentan con conexión a internet inalámbrica disponible desde todo el edificio.

3.3. Grado en Trabajo Social de la UVA

El grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid está inscrito en la rama de ciencias sociales y jurídicas. El tipo de enseñanza presencial se imparte en español durante 4 años. Recoge un total de 240 créditos. La ocupación máxima de cada curso es de 60 plazas. La evaluación de las competencias se realiza de forma presencial y es de carácter obligatorio a través de una prueba escrita. Además, consta de un programa de movilizaciones internacionales y entre las distintas universidades de España.

Respecto a las competencias generales, específicas y básicas se encuentran desarrolladas en el Plan de Estudios del Título organizados en quince materias agrupadas en cinco bloques temáticos.

Tabla 6.

Planificación de las enseñanzas del Grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid del primer curso.

PRIMER CURSO			
Materias y asignaturas	Tipo	ECTS	CUAT
A.1. Fundamentos de Trabajo Social.			
Historia de la Acción Social y del Trabajo Social.	Obligat.	6	1º
Fundamentos de Trabajo Social.	Obligat.	6	2º
A.3. Habilidades sociales y de comunicación para el Trabajo Social.			
Habilidades sociales y de comunicación para el Trabajo Soc.	Obligat.	6	2º
A.4. Investigación, diagnóstico y evaluación en Trabajo Social.			
Métodos y técnicas de investigación social aplicada al TS.	Básica	6	2º
B.1. Servicios Sociales.			
Marco referencial y conceptual de los Servicios Sociales.	Obligat.	6	1º
Sistema de Servicios Sociales.	Obligat.	6	2º
C.1. Desarrollo humano en el ciclo vital y el medio social.			
Fundamentos de Psicología para el Trabajo Social.	Básica	6	1º
C.2. Estructura, desigualdad y exclusión social.			
Fundamentos de Sociología para el Trabajo Social.	Básica	6	1º
D.1. Derecho, ciudadanía y Trabajo Social.			
Instituciones de Derecho Civil I.	Básica	6	2º
Derecho público y acción social.	Básica	6	1º

Nota. Fuente Facultad de Educación y Trabajo Social Universidad de Valladolid.

Tabla 7.

Planificación de las enseñanzas del Grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid del segundo curso.

SEGUNDO CURSO			
Materias y asignaturas	Tipo	ECTS	Cuat
A.2. Métodos, modelos y técnicas de Trabajo Social.			
Metodología en Trabajo Social.	Obligat.	6	1º
Intervención micro en Trabajo Social.	Obligat.	6	2º
Redes sociales e intervención comunitaria en Trabajo Social.	Obligat.	6	2º
B.1. Servicios Sociales.			
Sistemas de Bienestar Social y Trabajo Social.	Obligat.	6	2º
B.2. Política sociales y Trabajo Social.			
Fundamentos de Política Social.	Básica.	6	1º
C.1. Desarrollo humano en el ciclo vital y el medio social.			
Desarrollo humano en el ciclo vital.	Básica	6	1º
Procesos psicosociales básicos aplicados al Trabajo Social.	Básica	6	2º
C.2. Estructura, desigualdad y exclusión social.			
Estructura social.	Básica	6	1º
C.3. Salud, autonomía y bienestar social			
Salud Pública y Trabajo Social.	Obligat.	6	2º
D.1. Derecho, ciudadanía y Trabajo Social.			
Instituciones de Derecho Civil 2.	Básica	6	1º

Nota. Fuente Facultad de Educación y Trabajo Social Universidad de Valladolid.

Tabla 8.

Planificación de las enseñanzas del Grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid del tercer curso.

TERCER CURSO			
Materias y asignaturas	Tipo	ECTS	CUAT
A.1. Fundamentos de Trabajo Social.			
Ética y deontología del Trabajo Social.	Obligat.	6	2º
A.2. Métodos, modelos y técnicas de Trabajo Social.			
Diseño, gestión y evaluación de programas sociales.	Obligat.	6	2º
Trabajo Social y sectores de intervención.	Obligat.	6	1º
A.4. Investigación, diagnóstico y evaluación en Trabajo Social.			
Investigación, diagnóstico y evaluación en Trabajo Social.	Obligat.	6	1º
B.2. Política sociales y Trabajo Social.			
Política social en el contexto estatal, autonómico y local.	Obligat.	6	1º
C.2. Estructura, desigualdad y exclusión social.			
Cultura y modos de vida.	Obligat.	6	1º
E.1. Prácticum.			
Prácticum I.	Obligat.	12	2º
Optativas.			
Optativa 1.	Optat.	6	1º
Optativa 2.	Optat.	6	2º

Nota. Fuente Facultad de Educación y Trabajo Social Universidad de Valladolid.

Tabla 9.

Planificación de las enseñanzas del Grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid del tercer curso.

CUARTO CURSO			
Materias y asignaturas	Tipo	ECTS	CUAT
B.3. Gestión de organizaciones.			
Organización y gestión de entidades sociales.	Obligat.	6	2º
A.2. Métodos, modelos y técnicas de Trabajo Social.			
Trabajo Social y atención social primaria.	Obligat.	6	2º
E.1. Prácticum.			
Prácticum II.	Obligat.	20	1º
E.2. Sistematización de la práctica.			
Sistematización de la práctica.	Obligat.	6	2º
E.3. Trabajo Fin de Grado.			
Trabajo fin de grado.	Obligat.	10	2º
Optativas.			
Optativa 1.	Optat.	6	1º
Optativa 2.	Optat.	6	1º

Nota. Fuente Facultad de Educación y Trabajo Social Universidad de Valladolid.

A través de las tablas observamos que el grado oferta actividades prácticas ubicadas en el segundo cuatrimestre del tercer curso y en el primer cuatrimestre del cuarto curso.

4. Propuesta de Intervención

4.1. Objetivos

4.1.1. *Objetivo General*

- Diseñar una propuesta de intervención para prevenir el “Síndrome de Burnout” de los futuros profesionales del Grado en Trabajo Social de la Uva desarrollando habilidades socioemocionales e implementando estrategias de afrontamiento basadas en la Inteligencia Emocional.

4.1.2. *Objetivos Específicos.*

- Formar al alumnado del Grado en Trabajo Social de la UVA sobre conocimientos relacionados con el “Síndrome de Burnout”, “Engagement” y la “Inteligencia Emocional” así como de la relación causal que une a todas estas conceptualizaciones.
- Fomentar la capacidad de autoconocimiento y autorregulación emocional, motivación, empatía y habilidades socioemocionales en el alumnado de Trabajo Social de la UVA.
- Prevenir, en la medida de lo posible, el Síndrome de Burnout en las futuras generaciones de Trabajadores Sociales dotándoles de estrategias de afrontamiento basadas en competencias transversales y estrategias emocionales a partir de una teoría común (IE).

4.2. Destinatarios.

Los destinatarios sobre los que se plantea intervenir son los alumnos del grado en Trabajo Social de la Universidad de Valladolid.

El perfil de ingreso específico que plantea la Facultad de Educación y Trabajo Social conforman personas que muestren interés sobre la realidad social y los problemas sociales, además de cualidades como creatividad, empatía, flexibilidad y trabajo en equipo.

Según el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias, el grado en Trabajo Social establece que el procedimiento de acceso se puede realizar por 7 vías de acuerdo al Real Decreto

1892/2008 por el que se regulan las condiciones de acceso a las enseñanzas universitarias y procedimientos de admisión a universidades públicas españolas:

1. Mediante la superación de una prueba, por parte de quienes se encuentren en posesión del título de Bachiller (perfil recomendado).
2. Estudiantes procedentes de sistemas educativos de Estados miembros de la Unión Europea o de otros Estados con los que España haya suscrito Acuerdos Internacionales.
3. Estudiantes procedentes de sistemas educativos extranjeros, previa solicitud de homologación, del título de origen al título español de Bachiller.
4. Aquellos que tengan posesión de los títulos de Técnico Superior correspondientes a las enseñanzas de Formación Profesional y Enseñanzas Artísticas o de Técnico Deportivo Superior correspondientes a las Enseñanzas (perfil recomendado).
5. Personas mayores de veinticinco años previsto en la disposición adicional vigésima quinta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
6. Mediante la acreditación de experiencia laboral o profesional, previsto en el artículo 42.4 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la redacción dada por la Ley 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la anterior.
7. Personas mayores de cuarenta y cinco años.

Las personas que decidan ingresar deberán realizar la auto-matrícula desde la web electrónica del grado.

En el año 2020 solicitaron el ingreso 621 personas. El régimen interno de matriculados de la Facultad ofertó un total máximo de 60 plazas, por lo que 71 personas admitidas no pudieron matricularse.

Tabla 10.

Número total de solicitudes, admisiones y matrículas en relación con el número de plazas ofertadas del curso académico 2020/2021.

Tipo de estudio	Rama de Conocimiento	Plan de Estudio	Campus	Plazas ofertadas	Plazas solicitadas	Plazas admitidas	Plazas matriculadas
Grado	Ciencias Sociales y Jurídicas	Grado en Trabajo Social	Valladolid	60	621	131	60

Nota. Fuente Datos UVA (2021).

El total de personas matriculadas del grado en Trabajo Social en el curso académico del año 2020/2021 fue de 246. Como podemos observar en la siguiente tabla aproximadamente de cada 7 estudiantes matriculados 6 son mujeres y 1 es hombre.

Tabla 11.

Estudiantes matriculados en la Universidad de Valladolid del grado en Trabajo Social 2020/2021.

Total	Hombres		Mujeres	
	N.º	%	N.º	%
246	37	15	209	85

Nota. Fuente Universidad de Valladolid (2021).

Podemos observar que la tasa media de abandono inicial es el 10,65%, lo cual no representa un abandono significativo.

Tabla 12.

Tasa de abandono inicial en los estudios del grado en Trabajo Social en la Facultad de Educación y Trabajo Social de Valladolid. Evolución en distintos años.

2018-2019		2017-2018		2016-2017		2015-2016	
Cohorte nuevo ingreso	Tasa de abandono inicial	Cohorte nuevo ingreso	Tasa de abandono inicial	Cohorte nuevo ingreso	Tasa de abandono inicial	Cohorte nuevo ingreso	Tasa de abandono inicial
61	13,1%	60	8,3%	59	13,6%	66	7,6%

Nota. Última actualización: Mayo de 2022. Fuente Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU).

En la siguiente tabla podemos observar como las tasas de rendimiento, éxito y evaluación en los estudios del grado superan el 95%, lo cual indica que el aprovechamiento de los estudiantes es bastante bueno.

Tabla 13.

Tasa de rendimiento, éxito y evaluación en los estudios del grado en Trabajo Social en la Facultad de Educación y Trabajo Social de Valladolid. Evolución en distintos años.

2020-2021		2019-2020		2018-2019	
Tasa de Evaluación	Tasa de Rendimiento	Tasa de Éxito	Tasa de Evaluación	Tasa de Rendimiento	Tasa de Éxito
98,0%	94,5%	96,4%	97,1%	92,7%	95,5%

Nota. Última actualización: Mayo de 2022. Fuente Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU).

En síntesis, podemos decir que el grado oferta un máximo de 60 plazas destinadas a las personas que decidan optar por seleccionar el grado universitario como parte del desarrollo docente en la actividad profesional del Trabajo Social. Por lo que el total de matriculados repartidos en los cuatro cursos sería de 240 personas. También es importante identificar esta docencia como marco asociado más al colectivo de mujeres que al colectivo de hombres, todo ello con un elevado grado de éxito y un escaso porcentaje de abandono inicial.

4.3. Contenidos

Los contenidos generales están basados en el desarrollo teórico del Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional.

- Definición, dimensiones, proceso de desarrollo y consecuencias de Síndrome de Burnout.
- Definición y dimensiones de la Inteligencia Emocional.
- El autoconocimiento para la regulación de las emociones.

De forma específica se desarrollan los siguientes módulos agrupados en los distintos niveles de la IE según Goleman (1995), estos se encuentran repartidos en los cuatro cursos del grado:

- I. Módulo de autoconciencia emocional: aumentar el vocabulario emocional, reconectar con el cuerpo e identificar las causas y consecuencias de las emociones.
- II. Módulo de autorregulación emocional: canalizar y gestionar las emociones, regular y controlar los impulsos no deseados y modificar las emociones capacitantes del equilibrio emocional.
- III. Módulo de motivación: fomentar la capacidad para establecer objetivos realistas y medibles y desarrollar la capacidad de perseverancia.
- IV. Módulo de empatía: fomentar la compasión y comprensión de los sentimientos y necesidades de los demás.
- V. Módulo de habilidades sociales: desarrollar la comunicación afectiva, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.

Todo ello, se encuentra plasmado en una serie de operaciones concretas, que son: la información, orientación y charlas y talleres formativos y ocupacionales dirigidos por voluntarios del profesorado.

4.4. Metodología

En base a los valores y principios del Trabajo Social como promotor del cambio social para mejorar el bienestar del individuo, la metodología escogida se fundamenta en el desarrollo de las competencias en habilidades personales a través de la educación, situando las capacidades de la persona como eje central de intervención.

4.5. Procedimiento

El proceso se ha desarrolla en distintas fases que explican el modo de intervención de proceder del proyecto:

Fase 1: Iniciación.

En primer lugar, se presentará la problemática y estrategia de prevención planteada en este TFG al decanato y a la administración académica de la facultad. Una vez aprobada se establecerán junto al coordinador de título del grado en Trabajo Social los procesos de desarrollo del presente proyecto. Además de determinar el alcance y los propósito del mismo.

En la reunión se discutirán las investigaciones realizadas para asegurar de forma exitosa que se cumplen con los objetivos del proyecto. También se evaluarán en conjunto aquellas alternativas que puedan suponer riesgos y limitaciones. Por último, determinaremos la temporalización provisional contando con los recursos disponibles del centro.

Será recomendable realizar un mapa mental que evalúe los aspectos que se hayan considerado más importantes. El jefe de proyecto presentará un ejemplo sobre el que poder rediseñar basándose en el planteado a continuación:

Figura 4.

Mapa de procesos.

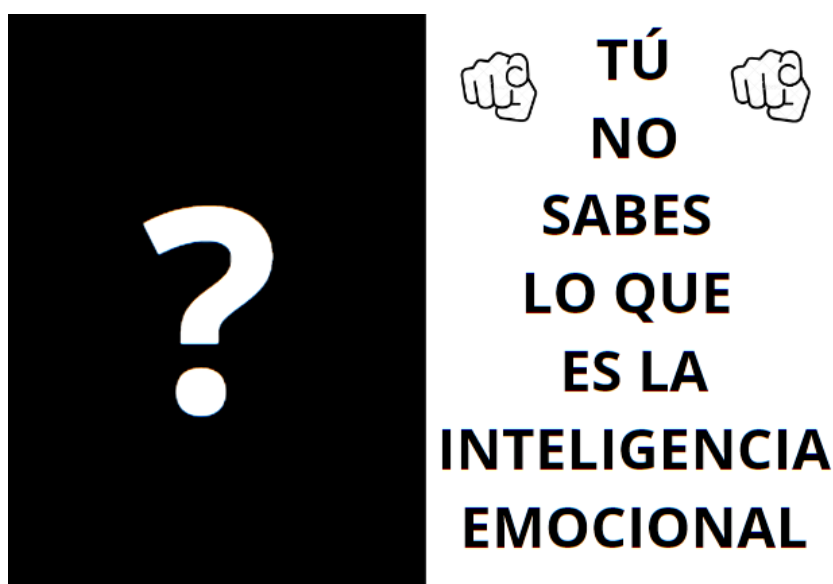


Nota. Fuente elaboración propia.

Como estrategia de marketing se planteará a la administración académica plasmar el siguiente cartel en la parte interna de las puertas de los aseos de la facultad con el objetivo de generar interés sobre la IE en el alumnado.

Figura 5.

Cartel Inteligencia Emocional.



Nota. Fuente elaboración propia.

Fase 2: Planificación.

Nos reuniremos con el claustro de profesores del grado en Trabajo Social de la Facultad de Educación y Trabajo Social en la Universidad de Valladolid. Comentaremos el propósito del proyecto y pediremos su colaboración para realizar las actividades que tendrán lugar en el horario docente. Una vez establecidos los horarios y responsables de las actividades el jefe de proyecto entregará un documento de la escala TMMS-24 para que los profesores puedan realizar la prueba evaluativa del metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems a los alumnos del primer curso.

También, en esta fase solicitaremos la colaboración de los alumnos que participarán en la actividad número 5 sobre las charlas del prácticum.

Es importante en todo momento agradecer dicha colaboración.

Fase 3: ejecución.

Una vez iniciado el curso docente del año 2023/2024 en el grado de Trabajo Social de la Facultad de Educación y Trabajo Social en la Universidad de Valladolid los profesores deberán realizar la primera prueba de la escala TMMS-24 a los alumnos que recién hayan comenzado el curso del primer año. Los datos obtenidos serán transferidos al jefe de proyecto quien deberá registrarlos en un documento.

Posteriormente, siguiendo con el horario establecido, daremos comienzo al inicio de las actividades planteadas en el apartado 4.1.8. del presente TFG. El desarrollo de las actividades tendrá una duración mínima de 4, repartidos en los 4 cursos. Una vez concluidas las actividades el profesorado deberá realizar al final del último curso una segunda prueba evaluativa de la escala TMMS-24. De nuevo, los resultados deberán ser compartidos con el jefe de proyecto.

Fase 4: evaluación.

Una vez finalizadas las actividades transcurrido el plazo mencionado anteriormente, de 4 años, realizaremos una comparativa de los resultados de la escala TMMS-24 habiéndose realizado la primera en el primer curso, y la segunda, en el cuarto y último curso.

Con ello comprobaremos la efectividad de nuestra hipótesis sobre el desarrollo de la IE tras la aplicación de las actividades planteadas. Si se ha producido o no un desarrollo de la IE.

Los resultados serán compartidos entre todos los participantes, tanto a la administración académica como al alumnado.

4.6. Temporalización

Este proyecto está planteado para llevarse a cabo en un periodo de 4 años, correspondientes con los 4 cursos docentes del grado en Trabajo Social de la Facultad de Educación y Trabajo Social en la Universidad de Valladolid. Dará inicio en el curso docente del año 2023-2024, se desarrollará en los cursos de 2024-2025, 2025-2026 y finalizará en 2026-2027.

Entre las primeras semanas del inicio del curso se realizará la primera prueba evaluativa de la IE utilizando como herramienta la escala TMMS-24. Después comenzará el desarrollo de las actividades. Su disposición se ha planteado de la siguiente manera teniendo en cuenta la naturaleza de cada actividad según la evolución del estudiante en el proceso docente y las posibles cargas del Prácticum I y II en el segundo cuatrimestre del tercer curso y el primer cuatrimestre del cuarto curso, permitiendo un espacio desahogado al alumno en tales periodos. Las sesiones tendrán una duración máxima de 1 hora.

Tabla 14.

Temporalización de las actividades en el primer curso.

PRIMER CURSO.		
Actividad.	Mes.	Posible día.
1ª. Emociones.	Octubre.	3.
2ª. Atención plena.	Noviembre.	7.
3ª. Fortalezas y debilidades.	Febrero.	20.

Nota. Fuente elaboración propia.

Tabla 15.

Temporalización de las actividades en el segundo curso.

SEGUNDO CURSO.		
Actividad.	Mes.	Posible día.
4ª. Miedos.	Octubre.	16.
6ª. Objetivos.	Abril.	17.

Nota. Fuente elaboración propia.

Tabla 16.

Temporalización de las actividades en el tercer curso.

TERCER CURSO.		
Actividad.	Mes.	Posible día.
5ª. Charlas prácticum.	Octubre.	24.
7ª. Canciones.	Noviembre.	14.

Nota. Fuente elaboración propia.

Tabla 17.

Temporalización de las actividades en el cuarto curso.


CUARTO CURSO.		
Actividad.	Mes.	Posible día.
8ª. Debate.	Marzo.	19.
9ª. Fin.	Abril.	16.

Nota. Fuente elaboración propia.

A pesar del planteamiento anterior, será de elección libre para el profesor responsable de cada actividad adecuar las actividades a sus preferencias.

4.7. Actividades

Las actividades que se desarrollarán a continuación están recogidas desde los 5 módulos mencionados en el apartado de Contenidos 4.3. Desde cada sesión se trabajarán los contenidos a través de actividades que fomenten el desarrollo de cada competencia. Al finalizar cada actividad se explicará al docente el módulo de contenido que ha trabajado y la finalidad específica que conlleva la actividad.

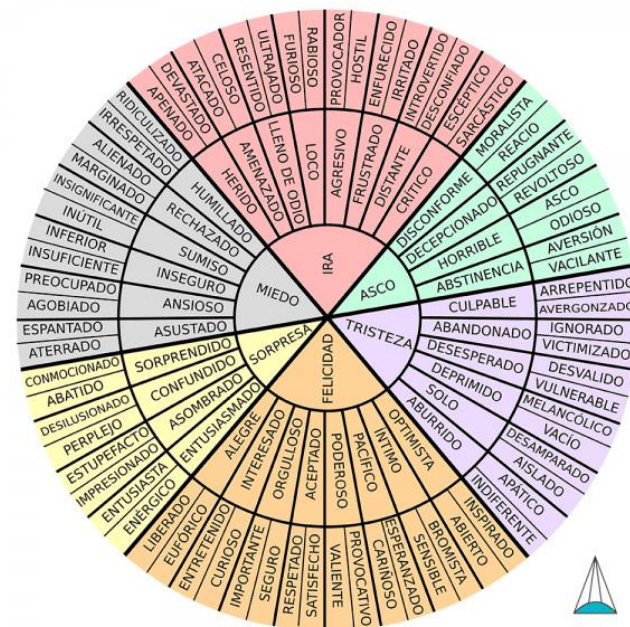
 Módulo de Autoconciencia y autorregulación emocional.

1ª Actividad: Emociones.

Se pide al alumnado que escriba en un papel en un periodo máximo de 10 minutos las emociones que conozca, a continuación, se expondrá en el proyector la siguiente figura:

Figura 6.

Mapa de emociones.



Nota. Fuente Instituto de psicoterapias avanzadas (s.f.)

Después se realizará un debate de los resultados expuestos por los alumnos en comparación con la imagen expuesta en el proyector. Posteriormente, se escogerá de forma aleatoria cualquier emoción y los alumnos deberán contar una experiencia imaginaria o real en relación con la emoción, simultáneamente se discutirá sobre los efectos que puede causar dicha emoción.

La finalidad de esta actividad pretende aumentar el vocabulario emocional, además de que el alumnado se sienta reflejado con la emoción-experiencia e invitar a la reflexión sobre las causas y consecuencias de las emociones.

2ª Actividad: Atención plena.

Se pedirá al alumnado que se coloque en cualquier parte del aula de forma cómoda, la elección será libre. A continuación, se le informará de lo que se va a realizar, en este caso, el taller está orientado a la atención plena o *mindfulness*. El instructor empezará a guiar la respiración del grupo realizando respiraciones profundas y pausadas. Se pedirá al alumno que cierre los ojos y se concentre en sentir las partes de su cuerpo, desde los dedos de los pies hasta la cabeza. Por último, se comunicará al alumno que centre su atención en aquello que le venga a la mente, ofreciendo un espacio abierto y libre a las emociones y sentimientos. Transcurridos 10 minutos como máximo se volverá a la respiración profunda para dar por terminada la actividad.

La finalidad que trae esta actividad es que el alumno reconecte con su cuerpo y sea consciente de sus emociones y sentimientos.


3ª Actividad. Fortalezas y debilidades.

Se invita al alumnado a situarse en el aula de forma cómoda, la elección será libre. Se explicarán los siguientes contenidos:

- Definición y dimensiones de la Inteligencia Emocional.
- El autoconocimiento para la regulación de las emociones.

Una vez mencionados los conocimientos básicos, se propondrá al alumnado que escriba en un papel aquellas fortalezas y debilidades que percibe sobre sí mismo. A continuación, se compartirá la información con los compañeros de al lado.

La finalidad desde esta actividad es, por un lado, que el alumno adquiera conocimientos acerca de la IE y, por otro lado, suscitar la reflexión personal sobre uno mismo para poder aumentar los conocimientos que tiene sobre sí.

 Módulo de Empatía.

4ª Actividad. Miedos.

Al inicio de la actividad, el colaborador deberá mostrar al alumnado un papel doblado. Explicará que este contiene tres de sus miedos. A continuación, pedirá a los participantes que realicen lo mismo, deberán escribir en un papel al menos tres de sus miedos personales. Después el colaborador iniciará la segunda parte de la actividad, leerá en voz alta uno de ellos, invitando a participar al resto de los alumnos en la lectura.

La finalidad con esta actividad es fomentar en los alumnos la capacidad de empatizar con los miedos de los compañeros.

 Módulo de Motivación.

5ª Actividad. Charlas prácticum.

Contando con la participación de los recientes graduados en Trabajo Social de la Facultad de Educación y Trabajo Social se realizará una charla informativa sobre las expectativas iniciales previas en el Prácticum I y II para concluir con las experiencias reales que el alumno percibió una vez terminado el Prácticum, aportando los aprendizajes obtenidos. Por último, se invitará al alumno a resolver dudas acerca de las prácticas universitarias.

Desde esta actividad se pretende fomentar una perspectiva realista en el alumno del grado.

6ª Actividad: Objetivos.

Se pedirá al alumnado que en un papel escriba los objetivos que quiere alcanzar en distintos periodos:

- 1 día.
- 10 días.
- 1 año.
- 5 años.
- 10 años.
- 30 años.

Se invitará a la participación de los alumnos a compartir con sus compañeros alguno de los objetivos planteados.

La finalidad que se pretende conseguir con la realización de esta actividad es fomentar la reflexión en el planteamiento de los objetivos personales de cada alumno.

 Módulo de Habilidades sociales.

7ª Actividad: Canciones.

Se invitará a los alumnos a que se sitúen en el aula libremente. El colaborador expondrá un trozo de una canción que le guste y deberá explicar el contexto (cuando la escucha, si le recuerda a algo o a alguien, por qué le gusta, qué emociones le provoca...) Después cada alumno (situado en su sitio) deberá decir al colaborador la canción que escoge para esta actividad. El colaborador deberá buscar la canción y proyectarla a la clase, por último, el alumno deberá explicar el contexto de la canción.

La finalidad de la actividad es fomentar la seguridad en uno mismo a la hora de hablar en público.

8ª Actividad. Debate.

Primero se explicará a los alumnos los estilos comunicativos de: asertividad, pasividad y agresividad. Después se dividirá de forma voluntaria a los alumnos en los tres grupos. El planteamiento es realizar un debate sobre algunas cuestiones desde la perspectiva social que deberán ser elegidas por los alumnos (se plantean ideas como las redes sociales, la maternidad subrogada, las adicciones, la soledad, el racismo...). Los alumnos podrán dar su opinión al resto, pero deberán usar el estilo comunicativo seleccionado.

Después, entre todos, se debatirá sobre el estilo comunicativo que consideran que puede ayudarnos a actuar mejor.

Esta actividad tiene como finalidad fomentar la seguridad personal, desarrollar la capacidad de negociación y reflexionar sobre los estilos comunicativos.

9ª Actividad: Fin.

Se reunirá a los alumnos en el aula para informarles de los motivos por los que se han realizado los talleres a lo largo de los cursos docentes. Se les explicará en que consiste el SB y como la IE puede servir de efecto protector. Por último, es el momento de realizar la segunda prueba evaluativa de la escala TMMS-24.

Los fines últimos de esta actividad es dar a conocer el SB, invitar a la reflexión sobre la utilidad de la IE y completar el proceso evaluativo de la escala TMMS-24.

4.8. Evaluación

Para obtener información acerca del impacto y la consecución de los objetivos se realizarán distintas evaluaciones tomando como referencia los objetivos específicos planteados con anterioridad a través de la encuesta.

- Objetivo específico: Formar al alumnado del Grado en Trabajo Social de la UVA sobre conocimientos relacionados con el “Síndrome de Burnout”, “Engagement” y la “Inteligencia Emocional” así como de la relación causal que une a todas estas conceptualizaciones.
- Objetivo específico: Fomentar la capacidad de autoconocimiento y autorregulación emocional, motivación, empatía y habilidades socioemocionales en el alumnado de Trabajo Social de la UVA.

Estos dos objetivos se evaluarán a través del porcentaje de asistencia de los alumnos en las actividades propuestas.

Indicador: $N.º \text{ de asistentes en la actividad} / N.º \text{ de matriculados en el curso} * 100$.

- Objetivo específico: Prevenir, en la medida de lo posible, el Síndrome de Burnout en las futuras generaciones de Trabajadores Sociales dotándoles de estrategias de afrontamiento basadas en competencias transversales y estrategias emocionales a partir de una teoría común (IE).

El tercer objetivo se evaluará a través de la comparación de los resultados obtenidos en las dos pruebas evaluativas de la escala TMMS-24. Se realizará una media del total de ambos y se observará si el resultado ha sido favorecedor o no.

5. Discusión

En primer lugar, hemos podido confirmar nuestra hipótesis previa a la realización del presente documento acerca de la prevalencia del SB en la actividad profesional del

Trabajo Social, un problema que afecta siempre de forma negativa en la persona y por consiguiente en la organización. Los Trabajadores Sociales ha sido señalados como un colectivo proclive al síndrome debido a la carga emocional característica de la profesión. El desarrollo del SB abarca un proceso progresivo descendente en el bienestar de la persona que inicia desde las altas expectativas caracterizadas en el principio de nuestra actividad laboral hasta el agotamiento y abandono de la persona y con su actividad profesional debido al desequilibrio entre el esfuerzo, el resultado y la recompensa.

En la actualidad, algunos procesos como la globalización y el capitalismo han producido una demanda desorbitada para los servicios sociales, los trabajadores han tenido que asumir un aumento desequilibrado entre las demandas y los recursos personales y organizacionales existentes. Las exigencias del mundo contemporáneo transforman nuestra realidad y cada vez nos alejan más de los privilegios del Sistema de Bienestar con el que hemos convivido hasta ahora. La probabilidad de convivir en un espacio estresante en la actividad profesional cada vez se vuelve más cercana, razón por la que desde el Trabajo Social utilizado como agente de cambio deberá tratar esta oportunidad para mejorar el bienestar de sus propios profesionales.

El SB es considerado con una enfermedad provocada por dar una respuesta ineficiente al estrés prolongado. Por lo que es importante dotar a los trabajadores de estrategias de afrontamiento que empoderen a su persona para que contemple las situaciones problemáticas como un desafío o un reto a superar.

Desde el presente TFG se ha investigado el desarrollo de la IE como factor protector para el desarrollo o aparición de riesgos psicosociales como lo es el SB. A pesar de las pocas referencias literarias en el Trabajo Social que recojan estudios que verifiquen nuestra hipótesis, hemos encontrado algunos documentos en áreas asistenciales o con elevadas cargas emocionales que justifican como el uso de la IE fomenta el desarrollo de habilidades socioemocionales que consigan hacer frente a esta situación.

La IE fomenta el desarrollo en la comprensión y en la regulación de nuestra emociones por lo que obtendremos beneficios de la habilidad a través de dos direcciones: hacia nosotros mismos, para prevenir los riesgos psicosociales característicos en profesiones con altas cargas emocionales y para intervenir de forma efectiva con las personas usuarias.

Un punto importante para tratar la problemática planteada ha sido trabajar el desarrollo de competencias preventivas desde el ámbito educacional para el empoderamiento de la persona hacia su desarrollo profesional, por lo que el planteamiento que recoge el presente TFG ha seguido el camino capacitante de las habilidades socioemocionales en el estudiantado del grado en Trabajo Social concretamente desde la Facultad de Educación y Trabajo Social de la Universidad de Valladolid.

Las actividades planteadas en los apartados anteriores pretenden fomentar el desarrollo de los componentes de la IE propuestos por Daniel Goleman (1995), que de forma transversal a la adquisición de competencias teórico-prácticas propias del grado, empoderen al futuro Trabajador Social para con su vida y profesión, pretendiendo siempre que la actividad profesional sea un espacio de bienestar para la persona.

6. Conclusiones.

Vivimos en un mundo manejado por el dinero y el estatus. Los sentimientos de codicia, avaricia y el deseo de vivir cada vez con más comodidades y/o lujo de algunas personas afectan fuertemente sobre las clases sociales que se encuentran por debajo. La agilidad característica del mundo contemporáneo supone asumir mayores cantidades de responsabilidades en el menor tiempo posible. Un hecho que provoca que las personas nos situemos ante las situaciones desde un estado de incertidumbre y prontitud para su resolución. El estrés, la ansiedad, el miedo o la depresión afloran cada vez más en nuestra cultura, además del cargo adicional que ha supuesto la pandemia de COVID-19.

De hecho, en una noticia del periódico de El Mundo se ilustraba como La Junta Internacional de Fiscalización de Estupefacientes puntuaba a España como el país con mayor consumo de benzodiazepinas (Europa Press, 2023). Unos datos que deberían alarmar a cualquiera. Quizás en vez de asumir la resolución de malestares emocionales por medio de medicamentos, se debería trabajar desde el sistema que los produce. Evidentemente, romper el sistema y hacer nacer uno distinto que no cayese en el mismo bucle sería muy complejo. Por tal razón, se decidió utilizar esta oportunidad para plantear una estrategia que fomentase el desarrollo de las habilidades personales con el fin de paliar situaciones extremas de estrés y desmotivación como lo es el Síndrome de Burnout.

A medida que se ha avanzado en la investigación sobre el tema presentado, hemos podido darnos cuenta de que el origen del problema no se basa en la falta de capacidades de la persona, pero que sí recae brutalmente sobre ella. Son la carga, el exceso de trabajo y burocratización, la falta de recursos materiales y personales, que no consiguen hacer frente a esta gran demanda, los provocadores de tal situación.

Por ello, consideramos importante trabajar el desarrollo de la persona como eje principal de nuestra intervención, sea cual sea. Las nuevas generaciones deben estar preparadas tanto para enfrentar los problemas ya existentes como para no generar otros nuevos o incluso identificar y corregir los que ya hay. Empoderar a la persona, desarrollar su empatía, aprender a regular las emociones... son una serie de dimensiones que pueden ser una puerta de entrada para conseguir el bienestar colectivo e individual que tanto deseamos. Siempre nos encontraremos con dificultades e incluso podremos

llegar a entrar en conflicto con nosotros mismos, pero si podemos contar con un mayor número de herramientas quizás supongan la diferencia entre dejarse vencer o vencer.

El problema seguirá aumentando y afectando mayormente a la parte poblacional que cuenta con los recursos básicos para su supervivencia que, además, no le queda otra que compartir el mundo con la parte que realmente ostenta el poder.

A lo largo del TFG hemos visto la cantidad de consecuencias negativas del Síndrome de Burnout a nivel organizacional e individual, sin embargo, la presente inquietud no pasa por intervenir para mantener la efectividad de la empresa, si no por la preocupación por el bienestar del trabajador afectado, haciendo uso del Trabajo Social como agente de cambio para mejorar la calidad de vida de las personas y que puedan vivir dignamente en un mundo compartido por todos.

7. Limitaciones y prospectiva.

La escasa referencia literaria acerca de la prevalencia del SB en la profesión del Trabajo Social ha dificultado su estudio y, más aún, hacia la hipótesis de utilizar la IE como herramienta protectora contra el síndrome en el colectivo de Trabajadores Sociales. Aun así, sí se han encontrado algunos estudios que afirman la prevalencia del SB en la profesión del Trabajo Social, por lo que seguimos reafirmando que el colectivo de Trabajadores Sociales constituye un grupo de riesgo para la aparición de riesgos psicosociales que desencadenan en SB. Por lo que, se ha podido comparar y usar para el desarrollo del proyecto de intervención otros estudios realizados en profesiones similares que tienen por objeto a personas, como lo es el colectivo de sanitarios.

De igual forma sería interesante realizar en un futuro estudios que confirmen la capacidad de IE que tienen los Trabajadores Sociales y su estado de conformidad con la actividad profesional. Así como poder medir el burnout en los destinatarios de este proyecto para comprobar la efectividad del mismo.

También, queremos destacar que si los resultados de las pruebas evaluativas de la escala TMMS-24 realizadas en los alumnos del grado en Trabajo Social de la Facultad de Educación y Trabajo Social fuesen favorables se recomienda repetir de forma cíclica el proyecto planteado con el objetivo de que se instaurasen de forma continuada en el plan de estudios. Dicho conocimiento sería importante compartirlo con el resto de las universidades que contengan el grado en Trabajo Social, y, realmente, como consideramos la IE como un aspecto beneficioso para nuestra cotidianidad sería interesante fomentar su desarrollo desde todos los ámbitos educativos. Además, una vía para potenciar el desarrollo de la IE sería incluir finalmente en el plan de estudios de las carreras del grado en Trabajo Social una asignatura obligatoria u optativa de

Inteligencia Emocional, y, más aún, en el mayor número de carreras universitarias posibles.

Por último, se sugiere comprobar la efectividad de las actividades planteadas y el grado de satisfacción de los destinatarios con el objetivo de realizar otras nuevas actividades ajustadas a las demandas de la sociedad y de los alumnos según acontezcan en el tiempo.

8. Referencias Bibliográficas

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2009) OSH in figures: stress at work — facts and figures. Web Oficial de la Unión Europea. <https://osha.europa.eu/es/publications/osh-figures-stress-work-facts-and-figures>

Aguilar-Luzón, M, Landa, J. y Salguero de Ugarte, M. (2017) El papel de la IEP y del Optimismo/Pesimismo disposicional en la resolución de problemas sociales: Un estudio con alumnos de trabajo social. INVESTIGACIÓN APLICADA, ACADÉMICA Y/O PROFESIONAL Vol. 6 Núm. 15 DOI: <https://doi.org/10.25115/ejrep.v6i15.1282>

Ander-Egg, E. (1986). Diccionario de Trabajo Social. Ed. Colombia Ltda

Bakker, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. Psicothema, 24, 72-65. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72723431010.pdf>

Balladares, K. y Hablick, F. (2017) Burnout: el síndrome laboral. Revista de estudios empresariales y empresariales , vol. 1 , núm. 1 <https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151001/html/#:~:text=Esta%20patolog%C3%ADa%2C%20fue%20descrita%20por,que%20trabajaban%20con%20delincuentes%20juveniles>

Buuk, A. y Schaufeli, W. (1993): “Burnout: a perspective from social comparison theory”, en Wb. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds). Professional Burnout Recent developments in theory and research. London: Taylor & Francis.

Burke, R. (1987): “Burnout in police work: An examination of the Cherniss model”, Group and Organization Studies, nº12, pp.174-188.

Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 6 (1-2), 1-10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

Caravaca-Sánchez, F., Barrera-Algarín, E., Pastor-Seller, E. y Sarasola-Sánchez-Serrano, J. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales de España.

Trabajo Social Global – Global Social Work, 9(17), 89-109. doi: 10.30827/tsg-gsw.v9i17.8284

Carrasco, M. y Díaz, F. (2022) Efecto mediador del engagement entre la Felicidad Subjetiva y el Conflicto Trabajo -Familia/ Familia- Trabajo en una muestra de profesores chilenos. *Psicol. caribe* vol.39 no.1 Barranquilla Print version ISSN 0123-417X On-line version ISSN 2011-7485
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2022000100004

Caruso, D, Mayer, J., y Salovey, P. (1999). “Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence”. *Intelligence*, 27, 267-298.

Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013) ENFERMEDADES LABORALES: CÓMO AFECTAN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL. Universidad Nacional de Cuyo – Facultad de Ciencias Económicas.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Colegio Oficial de Trabajo Social en España (s.f.) Internacional - ¿Quieres trabajar como trabajador social en España? Colegio Oficial de Trabajo Social en España
https://www.cgtrabajosocial.es/internacional_trabajarespa%C3%B1a

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. (2001). Estatuto de la profesión de Diplomado/a en Trabajo Social/Asistente Social.
<https://www.cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/jaen/files/estatuto%20de%20la%20profesion%20de%20Diplomado%20en%20Trabajo%20Social.pdf>

Consejo General del Trabajo Social (2014) Internacional - Definición Trabajo Social. Consejo General del Trabajo Social.
<https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>

Consejo General del Trabajo Social (2012) Código Deontológico. Consejo General del Trabajo Social.
https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico#:~:text=Art%C3%ADculo%205.,la%20liberaci%C3%B3n%20de%20las%20personas.

De la Fuente, I. y Sánchez-Moreno, E. (2012). TRABAJO SOCIAL, SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO POR EL TRABAJO Y MALESTAR PSÍQUICO: UN ESTUDIO EMPÍRICO EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID. *Portularia* Vol. XII, Nº Extra, [121 – 130] ISSN 1578 – 0236 DOI: 10.5218/PRTS.2012.0013

https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5945/Trabajo_social_sindrome_de_estar_quemado.pdf?sequence=2

Domínguez, J. y Jaureguibehe, V. (s.f.) Trabajo social y Síndrome de Burnout: reflexiones sobre intervención profesional actual Documentos de Trabajo Social · nº51 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246

Durán, M. y Manteca, A. (s.f.) Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. Documentos de Trabajo Social · nº51 · ISSN Electrónico 2173-8246

Durán, S., García, J., García, M., Hernández-Sánchez, I. y Parra, A. (2018) Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. Cultura. Educación y Sociedad 9(1), 27-44. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980): Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions. Nueva York: Human Sciences Press.

El Baúl del Trabajador Social (s.f.) Fases y etapas del trabajo social. Blogspot.com <http://baults.blogspot.com/p/fases-y-etapas-del-trabajo-social.html>

Esteban, 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. REVISTA INTERNACIONAL DE TRABAJO SOCIAL Y BIENESTAR N.º 3.

Esteban-Ramiro, B. y Fernández-Montaña, P. (2017). Las competencias para el desempeño profesional en Trabajo Social dentro de la formación: del burnout al engagement a través del manejo de las emociones. Trabajo Social Global – Global Social Work. Revista de Investigaciones en Intervención social, 7(13), 142-168.

Europa Press (2023). España es el país del mundo con mayor consumo de tranquilizantes. EL MUNDO. [España es el país del mundo con mayor consumo de tranquilizantes | Salud](#)

Extremera, N y Fernández, P., (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19 (3), 63-93. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>

Facultad de Educación y Trabajo Social en la Universidad de Valladolid (2011) Graduat/o en Trabajo Social. Universidad de Valladolid [Memoria Grado Estudios Ingleses \(uva.es\)](#)

Facultad de Educación y Trabajo Social (s.f.) Espacio y Recursos. Uva. [Espacios y Recursos | Facultad de Educación y Trabajo Social \(FEyTS - UVa\)](#)

Freudenberger, H. (1980): Burn-out. Nueva York: Doubleday.

García, D. (2019). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Centro Universitario Municipal "Haydée Santamaría Cuadrado". [Microsoft Word - dgv.doc \(archive.org\)](#)

Goleman, D. (s.f.) La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el coeficiente intelectual. Le Libros.org <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairós Recuperado de Le Libros.org <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

Hidalgo, S., Jenaro, C. y Moro, L. (2022) La inteligencia emocional como factor protector del burnout y sus consecuencias en personal sanitario ecuatoriano. Revista europea de investigación en salud, Vviejo 8, Nº 1 (Págs. 1-24) e-ISSN 2445-0308 <https://revistas.uautonoma.cl/index.php/ejhrdoi>

Hombrados, M. (1997): Estrés y Salud. Valencia: Promolibro.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2022). Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo. MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL. <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>

Kahn, W. (1990). "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work". Academy of Management Journal, vol. 33, p. 692-724

Lázaro, S. (2004). El Desgaste Profesional (Síndrome de Burnout) en los trabajadores sociales. Portularia, 4, 499-506

Leiter, M. (1988): "Burnout as a function of communication patterns. A study of multidisciplinary mental health team". Group & organization studies, vol.13, pp. 111-128.

Locke, E. (1976) The nature and consequences of job satisfaction" en M.D. Dunnette (ed.): Handbook of Industrial and Organizational Psychology, pp. 1.297-1.349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co. <file:///F:/Descargas/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951.pdf>

Margolis, E. (2017) El buen vivir: La búsqueda de su comprensión a través de diferentes filosofías. Estudios Políticos, vol. 9, núm. 40, pp. 123-147. <https://www.redalyc.org/journal/4264/426452779005/html/>

Martínez, A., (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. Vivat Academia, (112), 42-80.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981): MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual

Mesa, J. (2017). El impacto del estrés laboral: consecuencias para personas y empresas. P&A. [El impacto del estrés laboral: consecuencias para personas y empresas | Capital Humano \(grupo-pya.com\)](#)

Muchinsky, P. (1993). Psicología aplicada al trabajo: Una introducción a la psicología industrial y organizacional. Thomson Brooks/Cole Publishing Co. (4ª ed.) <https://psycnet.apa.org/record/1993-99126-000>

Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo. Organización Internacional del Trabajo. ISSN: 978-92-2-330642-7 (web pdf) [490658.pdf \(ilo.org\)](#)

Ortiz-Acosta, R. y Beltrán-Jiménez, B. (2019). Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. Investigación en educación médica, 8(29), 76-84. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.11.006>

Paine, W. (1982): "Overview: Burnout stress syndromes and the 1980s", en W.S. PAINE (Ed.), Job stress and burnout: research theory and intervention perspectives (pp.11-29). Beverly Hills, CA: Sage.

Pena, M. y Extremera, N. (2012) Inteligencia emocional percibida en el profesorado de Primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). Revista de Educación, 359, pp. 604-627. <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:dee5df67-95f4-4bc8-b5a9-3dc97b4a3519/re35927.pdf>

Pérez, I. (2018). Síndrome de Burnout, contexto social y subjetividad. Revista de Ciencias Empresariales y Sociales Vol. 1, N° 1 (ene-jun), 2018 ISSN electrónico: 2618-2327

Peterson, C. y Seligman, M. (2005). "Orientations to happiness and life satisfaction: the full life vs the empty life". Journal of Happiness Studies, vol. 6, p. 25- 41.

Pines, A. y Aronson, E. (1988): Career burnout: causes and cures. New York: The Free Press.

Ramos, F. (1999): El Síndrome de Burnout. Madrid: Klinik, S.L.

Richmond, M. (1962). El caso social individual. Buenos Aires: Humanitas

Sánchez-Monge, M. y Sevilla, M. (2021) Síndrome de burnout. Unidad Editorial Revistas – Cúidate. <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>

Santaella, J. (s.f.) Satisfacción laboral: ¿Qué es y cómo influye en la productividad? Economía 3. [Satisfacción laboral: ¿Qué es y cómo influye en la productividad? \(economia3.com\)](http://economia3.com)

Secretaría General. (s.f.) Egresados por género. Universidad de Valladolid. [Grado – Egresados por género y titulación | Rank UVA](http://www.uva.es)

Trabajo Social (s.f.) Concepto Trabajo Social. Trabajo Social.es <https://www.trabajo-social.es/2012/08/concepto-trabajo-social.html>

Universidad de Valladolid (s.f.) planificación de las enseñanzas. Grado en Trabajo Social. [Microsoft Word - trabajosocialva_distribucion \(uva.es\)](http://www.uva.es)

Universidad de Valladolid (2022) Número total de solicitudes, admisiones y matrículas en relación con el número de plazas ofertadas. Universidad de Valladolid. [NumeroSolicitudesRelacionOferta.pdf \(uva.es\)](http://www.uva.es)

Universidad de Valladolid (2022). Tasa de abandono inicial en los estudios de grado. Universidad de Valladolid. [2022-07-Tasa-Abandono-Grado.pdf \(uva.es\)](http://www.uva.es)

Universidad de Valladolid (2022) Tasas de rendimiento, éxito y evaluación en los estudios de grado. Universidad de Valladolid. [2022-07-TasaRendimientoExitoEvaluacionGrado.pdf \(uva.es\)](http://www.uva.es)

Vallellano, M. (2018) Carga mental y satisfacción laboral: un estudio comparativo entre trabajadoras sociales, educadoras sociales y profesoras de enseñanza primaria. ELSEVIER. <https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-articulo-carga-mental-satisfaccion-laboral-un-S113479371830071X>

Yusit, H. (2013). La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad. Ciencia y trabajo, [On line] 15(47), 94-102. [Job satisfaction as a dimension of happiness \(scielo.cl\)](http://www.scielo.cl)

9. Anexos

La escala TMMS-24 es una herramienta de medición de la inteligencia emocional percibida. Se basa en la Trait Meta-Mood Scale (TMMS), una escala rasgo que evalúa la sensación subjetiva de la propia capacidad para comprender y regular las emociones. La versión TMMS-24 es una modificación en español de la escala original y consta de 24 ítems medidos en una escala tipo Likert de cinco puntos (1 = muy en desacuerdo, 5 = muy de acuerdo). La TMMS-24 evalúa tres componentes: la atención a las emociones (sensación de estar consciente de los propios estados emocionales), la claridad emocional (sensación de tener claridad sobre los propios estados emocionales) y la reparación emocional (sensación de estar capacitado para regular los estados emocionales negativos). En resumen, la escala TMMS-24 se utiliza para evaluar la percepción de la propia inteligencia emocional en términos de atención, claridad y regulación emocional.

Tabla 18.

Escala TMMS-24.

TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupó mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupó por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Nota. Fuente Universidad de Málaga, s.f.

