La inteligencia emocional y el síndrome de desgaste por empatía en los profesionales del trabajo social



Rebeca Castro Ibáñez

Colegiada nº 31-2148

Colaboradora honoraria en el Grupo de Investigación oficial PAIDI Sej-608 en Trabajo Social y Nuevas Tecnologías para la Intervención Social.



Dr. Evaristo Barrera Algarín

Colegiado nº 31-351

Director del Grupo de Investigación oficial PAIDI Sej-608 en Trabajo Social y Nuevas Tecnologías para la Intervención Social

Comisión de apoyo y seguimiento por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla

Dr. José Luis Sarasola Sánchez-Serrano
Dr. Juan Manuel González González
Dña. Mercedes Gayán Guardiola
Dña. Alicia Roiz Vázquez
Dr. Francisco José Romanco Villarán
Dña. Irene Daza Ríos
Dña. María Gracia Marín Pérez

COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE SEVILLA

Trabajo Social y Nuevas Tecnologías para la Intervención Social
GITTEC
SEJ-608

Investigación financiada por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla (COTS)

RESUMEN

La presente investigación ha sido financiada por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla, siendo su objetivo principal estudiar la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Desgaste por empatía en las/los profesionales del Trabajo Social y su hipótesis inicial que aquellas/os trabajadoras/es sociales que presenten mayores niveles de Inteligencia Emocional, tendrán menor probabilidad de padecer/desarrollar el Síndrome de Desgaste por Empatía.

La metodología seleccionada es de carácter cuantitativo, con cuestionario estandarizado, validado y auto cumplimentado individual (con coeficiente de alfa de Cronbach del 0,710). Este último, ha sido formado a partir de preguntas sociodemográficas para establecer el perfil de las y los participantes, junto al Cuestionario de Inteligencia Emocional TEIQue- SF, en su versión castellana con el objetivo de conocer las competencias en Inteligencia Emocional adquiridas por las y los participantes; y por el Inventario de Desgaste por Empatía de Zamponi, Viñuela, Rondón, Tauber y Main (2009) para comprobar el nivel de DpE que presentan las y los trabajadoras/es sociales.

El reclutamiento de los participantes se llevó a cabo a través del Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla, obteniéndose una muestra total de 264 participantes (tasa de respuesta del 13.4%), siendo 244 fueron mujeres (tasas de respuesta del 13.5%) y 25 hombres (tasa de respuesta del 12.1%).

Para el análisis de resultados obtenidos se ha utilizado la base de datos Excel y el programa estadístico SPSS con herramientas como descriptivos, tablas de contingencia, análisis de correlaciones y regresión lineal simple para estudiar con mayor detenimiento nuestro objeto de estudio.

Como conclusión se corrobora nuestra hipótesis inicial, además de encontrar como hallazgos más relevantes, correlaciones estadísticamente significativas entre el Síndrome de Desgaste por Empatía y el sexo; Desgaste por Empatía y tipo de empleo, así como entre los factores de la Inteligencia Emocional y padecer Desgaste por Empatía.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Síndrome de Desgaste por Empatía, trabajadores/as sociales.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. El Síndrome de Desgaste por Empatía

Las políticas derivadas de la ideología neoliberal han influenciado en los modelos para los servicios e industria, donde se presta especial atención a los aspectos económicos y de negocios (Kreitzer *et al*., 2020). Este conjunto creciente de fenómenos, unido a los nuevos tipos de contratos y otros factores

externos como el acoso laboral o *mobbing*, no sólo pone en riesgo dichos servicios, sino la calidad de la atención de los mismos, así como la satisfacción de los empleados en sus puestos de trabajo (Kreitzer *et al*., 2020), propiciando, por ende, la aparición de trastornos mentales derivados del ámbito laboral. Como bien afirma Christian-Brandt *et al.* (2020) en los últimos años, ha habido un crecimiento de los traumatismos secundarios como el estrés, agotamiento y la Fatiga por Compasión (citado por Yang, 2020).

El Síndrome de Desgaste por Empatía (SDpE) o *Compassion Fatigue* en su versión anglosajona, pese a ser "un campo de investigación en desarrollo" (Cañas-Lerma, 2020), fue designado por primera vez por Figley en 1995 para referirse a los comportamientos y emociones experimentados por la y él profesional como resultado de su exposición a eventos de alta carga emocional y del estrés derivado de la sobre implicación del mismo por conseguir ayudarlo (Yang, 2021).

Como bien apunta Bermejo (2020), la Fatiga por Compasión guarda relación con los "cambios cognitivos que se producen debido a la exposición prolongada al trauma de otra persona y que generan lo que también se conoce como estrés postraumático secundario". En otras palabras, se trata de una "respuesta biopsicosocial por la exposición continua y recurrente a un trauma, tensión o estrés de otras personas como resultado de una interacción empática y sensible" (González *et al*., 2018).

Para Moreira y Álvarez (2002), esta situación puede generar en la/el profesional una disminución generalizada en su deseo, capacidad y energía para sentir y cuidar a los otros, además de producirle un "elevado deterioro de las funciones laborales, sociales y familiares" (citado en Ferrer, 2015). Y es que, el Síndrome de Desgaste por Empatía, como cualquier otro trastorno derivado de la actividad laboral, presenta una sintomatología a nivel físico, psíquico y social. Las consecuencias ocasionadas por el síndrome afectan tanto a nivel laboral, ya que perjudica la calidad de la intervención, y, en consecuencia, a la seguridad y el trato con el paciente (Abril y González, 2019), como en el ámbito personal dañando o alterando el auto-concepto y la autoestima de los sujetos. De hecho, como bien apunta Begoña Román en su libro *Ética de los servicios sociales* (2016), "la Fatiga por Compasión redunda en cierta frialdad, en un trato un tanto burocrático e indiferente cómo puede ser la respuesta, como mecanismo de defensa, de un profesional que ya no puede más, que es incapaz de soportar tanta exposición al sufrimiento humano". En otras palabras, paliar los problemas del otro puede resultar de gran responsabilidad en tanto que no sólo está en juego conseguir ayudar al sujeto que se trata, sino conseguir no perjudicarnos como profesionales.

El SDpE afecta de manera significativa a los sujetos que, debido a su actividad profesional, trabajan de forma prolongada ante experiencias de sufrimiento y lidian con el malestar ajeno, quedando, por ende, expuestas/os ante una gran carga emocional. Por ello, es especialmente relevante en aquellas labores donde impera la exposición al dolor de los demás y la relación empática (Figley, 1995 citado por Cuartero, 2018).

Para ser más exactos, investigaciones sobre la Fatiga por Compasión, demostraron que existe una correlación entre el desgaste y varias profesiones de ayuda como trabajadores de la salud, profesionales de la salud mental y trabajadores sociales Bride, 2007; Bunce & West, 1996; Krauss et al., 2005 citado por Yang, 2021).

El Trabajo Social podría considerarse un grupo de riesgo en el desarrollo de SDpE, no sólo por su propio ámbito de trabajo y su continuo ante eventos traumáticos donde imperan sentimientos de dolor crónico, estrés, depresión, tristeza o ira (Cuartero, 2018), sino porque hace de la empatía un instrumento esencial para realizar de forma efectiva su trabajo (Ferrer, 2015) y porque "el principal recurso con el que cuenta un trabajador social es él/ella mismo/a" (Ramiro, 2014).

1.2. Inteligencia Emocional

El concepto de Inteligencia Emocional, fue introducido por primera vez por Peter Salovey y Jack Mayer en su artículo *Imaginación, cognición y personalidad* en 1989. Sin embargo, no fue hasta 1995 con el libro de Daniel Goleman *Inteligencia emocional* cuando comenzó a cobrar relevancia entre la comunidad científica.

Para este último autor, la Inteligencia Emocional es la capacidad de reorganizar nuestros propios sentimientos, para motivarnos y a su vez, para manejar nuestras emociones para con los demás (Goleman, 2016 citado por Fernández y Berrocal, 2020).

Una definición más completa de este término, fue la propuesta por Salovey y Mayer (1995), donde la Inteligencia Emocional se corresponde con la habilidad para predecir, entender y generar emociones como medio para promover el crecimiento intelectual y emocional. Se trata de una "inteligencia genuina basada en nuestra capacidad de usar las emociones para ajustarnos al medio y solucionar problemas" (Fernández y Cabello, 2019) y que está formada por cuatro dimensiones; el reconocimiento de las emociones propias, el manejo adecuado de las emociones, la capacidad para la automotivación y ser capaz de reconocer emociones ajenas; y establecer buenas relaciones con los demás. Estas últimas, actúan entre ellas de forma procesual, es decir, como una serie de secuencias que deben retroalimentarse para conseguir una correcta regulación emocional (Fernández y Cabello, 2019).

Como ya se ha mencionado anteriormente, el lugar de trabajo supone un estresor o factor de riesgo ante el padecimiento de posibles trastornos mentales. En aquellas disciplinas donde existe una atención directa a los usuarios, las emociones juegan un rol crucial en cómo las personas se adaptan a los riesgos psicosociales derivados del mismo (Hickey, 2014 citado por Guerrero *et al*., 2020).

La Inteligencia Emocional puede favorecer la gestión de las emociones que surgen en el contexto laboral, así como a la comprensión de las situaciones sociales en el lugar de trabajo de estos profesionales (Extremera, Durán y Rey citado por Guerrero *et al*., 2020), "ya que cuando las personas tienen mayor conciencia sobre sus dimensiones emocionales, logran mejores relaciones con los demás y generan mayores aportes para establecer ambientes de trabajo favorables" (Tirado *et al*., 2020).

En otras palabras, la I. E. supone una herramienta para el manejo de nuestras emociones no solo a nivel personal, donde algunas investigaciones han demostrado que existe una relación positiva entre la I.E. y el bienestar emocional (Anadón-Revuelta *et al*., 2005), sino a nivel profesional actuando como posible factor preventivo ante el desarrollo de trastornos por estrés laboral (Solano y Santolaria, 2018). Un buen uso de estas habilidades emocionales podría conducir a un mayor control sobre los factores estresantes que se encuentran en el ámbito de trabajo (Pena, Rey & Extremera, citado por Guerrero *et al*., 2020), además de aumentar los niveles de satisfacción vital entre las/los trabajadoras/es (Solano y Santolaria, 2018).

1.3. Inteligencia emocional y el Síndrome de Desgaste por Empatía en Trabajo Social

Según Figley (2002), el desarrollo de la actitud empática tiene un costo emocional y físico que es ineludible si el objetivo es asegurar una práctica eficiente (citado por Cuartero y Campos-Vidal, 2018).

Como bien apuntábamos más arriba, El Trabajo Social, por su constante implicación ante situaciones complejas y en las que confluyen multitud de emociones, es considerada una disciplina propensa al desarrollo de patologías de sobrecarga entre las que encontramos el SDpE.

Aunque es lógico que pudiéramos plantearnos que la posible solución para eludir el posible Desgaste por Empatía es provocar un distanciamiento profesional-cliente, el medio idóneo y adecuado para prevenir el SDpE podrían ser "la formación continua en el manejo de habilidades como la empatía, la ecpatía y el autoconocimiento, chequeos regulares a partir de test validados y espacios de reflexión; y programación y autoexigencia de prácticas de autocuidado en el ámbito personal y profesional" (Cuartero, 2018); además de " disponer, tanto a los profesionales como las organizaciones, de su espacio de supervivencia y de reflexión en ética en los cuales puedan expresar su problemática" (Begoña, 2016).

Si aplicáramos La Inteligencia Emocional a la tarea profesional de las/los trabajadores social, esta, como bien expone Ardilla *et al*., (2006), nos podría ofrecer "una mayor compresión, aceptación y adaptación ante situaciones que generan estrés continuo e intenso como el dolor emocional, enfermedad, muerte, entre otros, reduciendo los niveles de ansiedad y deterioro" (citado en Martínez *et al*., 2014), aunque también podría favorecer a la adecuada expresión emocional y a la capacidad de los propios individuos de entender sus emociones y saber cómo se sienten para generar un compromiso consigo mismos y con los demás (Tirado *et al*., 2020), mejorando, por ende, la calidad del desempeño profesional.

Se trata de encontrar un equilibrio entre la y el profesional y el sujeto al que se atiende ya que, "si un trabajador social no es capaz de ir colocando balizas en el camino, será fácil caer en una identificación proyectiva y, paralelamente, puede desencadenarse una contratransferencia (Rothschild, 2006), es decir, "se puede tender a creer que cualquier sentimiento (positivo o negativo) en el profesional es causado por el cliente" (citado en Cuartero, 2018).

Así, por ser la Fatiga por Compasión un riesgo profesional, "es fundamental acompañar a los profesionales en la correcta gestión de su inteligencia emocional" (Román, 2016), además de "ir definiendo límites y marcando pautas sobre nuestra práctica profesional y personal" (Cuartero, 2018). En palabras de la autora Begoña Román (2016), "se trata de una cuestión de ética y de seguridad laboral ayudar a los trabajadores sociales a manejar estas competencias para minimizar su probabilidad".

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivos e hipótesis

El objetivo general de la investigación es estudiar la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Desgaste por Empatía en las/os profesionales del trabajo social.

Nuestra hipótesis inicial es que aquellas y aquellos trabajadoras/es sociales que presenten mayores niveles de Inteligencia Emocional, tendrán menor probabilidad de padecer/desarrollar el Síndrome de Desgaste por Empatía.

Otras de las hipótesis planteadas para el estudio son: que las trabajadoras sociales son más propensas a desarrollar el Síndrome de Desgaste por Empatía que los trabajadores sociales; que aquellos y aquellas trabajadoras/es sociales que lleven empleados más de 20 años, serán más vulnerables ante el Síndrome de Desgaste por Empatía que aquellas y aquellos que lleven menor tiempo de ejercicio profesional; que las/os trabajadores sociales que presenten un alto nivel de autocontrol, desarrollarán mayores habilidades en Inteligencia Emocional que aquellas y aquellos que presenten un bajo autocontrol; que las y los trabajadoras/es sociales con mayor capacidad para percibir sus emociones y expresarlas (emocionalidad) , tendrán mayores habilidades en Inteligencia Emocional que aquellas y aquellos que no desarrollan estas destrezas; que aquellas y aquellos trabajadoras/es sociales que ostenten mayores niveles de cuidado personal, serán menos propensas/os al desarrollo del Síndrome de Desgaste por Empatía que aquellas/os que presenten un bajo nivel en cuidado personal y, finalmente que aquellas/os trabajadoras/

es sociales que tiendan a involucrarse en mayor medida en su trabajo, serán más vulnerables al desarrollo del Síndrome de Desgaste por Empatía.

2.2. Procedimiento

El reclutamiento de las/os participantes se llevó a cabo a través del Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla. Esta institución ha sido la encargada de contactar con las/os profesionales a través de las publicaciones en el boletín de información, donde se expuso brevemente el propósito de la investigación y se adjuntó el cuestionario ya mencionado en formato google forms.

Para el tratamiento de los datos se utilizó, en primer lugar, la base estadística Excel, donde se añadieron ambos cuestionarios (TEIQue-SF y el Inventario de SDpE) y, en segundo lugar, el programa estadístico SPSS donde se establecieron todas las variables y sus dimensiones. Finalmente, se llevaron a cabo las codificaciones de los mismos y se analizaron los resultados obtenidos.

Los estadísticos utilizados fueron los descriptivos para obtener los datos más generales del estudio. Seguidamente se establecieron tablas de contingencia o cruzadas, análisis de correlaciones de Pearson para comprobar si existen relaciones entre las variables y si son estadísticamente significativas y el análisis de regresión lineal simple, donde se estableció un modelo predictivo.

Aquellos sujetos que decidieron participar, rellenaron el cuestionario de forma totalmente anónima y siempre siguiendo la ley de protección de datos.

2.3. Variables e instrumentos

El instrumento utilizado para la presente investigación ha sido el cuestionario estandarizado, validado y auto cumplimentados individual, por ser la herramienta que mejor se adapta al objeto del estudio. Este último se compone de una primera encuesta sociodemográfica (diseñada teniendo en cuenta la bibliografía consultada), el cuestionario Trait Emotional Intelligence Qestionnire-Short Form (TEIQue-SF) en su versión castellana, con coeficiente de alfa de Cronbach del 0.79, cuyo objetivo es conocer las competencias que detentan los sujetos en Inteligencia Emocional y en último lugar, el Inventario de desgaste por empatía de Zamponi, Viñuela, Rondón, Tauber y Main (2009), con coeficiente de Cronbach del 0.77, para evaluar el nivel de desgaste por empatía de los individuos. Nuestro instrumento, que incluye los tres cuestionarios mencionados (sociodemográfico, TEIQue-SF y el Inventario de SDpE), con un total de 24 variables, obtienen una fiabilidad en alfa de Cronbach del 0,710.

Sobre el Inventario de Desgaste por Empatía, los autores establecen un diagnóstico basado en cuatro perfiles diferentes según el grado o el nivel de desgaste que presenten los sujetos. Así, el perfil 1 corresponde a "funcionamiento empático óptimo, sin riesgo de padecer SDpE", el perfil 2 corresponde a "funcionamiento empático normal, sin riesgo de contraer SDpE", el perfil 3 corresponde a "funcionamiento empático normal, en riesgo de contraer SDpE" y un perfil 4 que corresponde a "funcionamiento empático anormal, con SDpE".

Cabe destacar que nuestra herramienta está avalada por el Comité de Ética de la Universidad Pablo de Olavide a través del código 21/8-2, además de garantizarle a los participantes que los datos obtenidos de la investigación quedan al amparo de la Ley de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales 3/2018 del 5 de diciembre y del Código Deontológico de la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS/IFSW).

2.4. Muestra

La población objeto de estudio está constituida por profesionales del Trabajo Social, que trabajen o hayan trabajado alguna vez como profesionales del trabajo social y que ejerzan la profesión en la provincia de Sevilla.

- Criterios de inclusión: ser trabajador/a social, ejercer o haber ejercido alguna vez la profesión y estar ejerciendo la profesión en la provincia de Sevilla.
- Criterio de exclusión: no ser trabajador/a social, no ejercer o haber ejercido alguna vez la profesión y no estar ejerciendo la profesión en la provincia de Sevilla.

Nuestra muestra parte de un universo de 2014 Trabajadoras/es Sociales colegiados a fecha de 28 de enero de 2022 por el Colegio de Trabajo Social de Sevilla, siendo 1815 mujeres y 199 hombres. Se les distribuye a través de mailing corporativo y difusión en redes sociales, cuestionario con los distintos instrumentos y utilizando la misma herramienta ya comentada anteriormente.

Se obtuvo una muestra total de 264 participantes (tasa de respuesta de 13.4%), 244 fueron mujeres (tasas de respuesta de 13.5%) y 25 hombres (tasa de respuesta de 12.1%). La media de edad se sitúa en los 41 años, aunque la moda es de 45 años de edad. En su mayoría predomina el estado civil correspondiente a casado/a (46,5%,), un 83,3% está empleado en la actualidad y casi la totalidad de los mismos (96,8%) trabaja por cuenta ajena y un 58,4% pertenecen a la entidad pública. Existe una clara tendencia a la jornada laboral completa (84,8%), aunque dentro de la categoría de "jornada parcial debido a" impera "parcial debido a necesidades de la empresa" con un 7,1% de los participantes. La tendencia predominante en cuanto al ámbito de actuación es el correspondiente al municipal, con un 52,8%, seguido del provincial con un 23,4%. Además, un 28,3% de las personas encuestadas se dedican a los Servicios Sociales Comunitarios, frente a un 71,7% que se dedica a otros colectivos donde destacan personas mayores con un 12,6% y salud y menores con un 10%.

Entre otros datos importantes encontramos que el 75,8% considera haber experimentado riesgos para su integridad física y 60, 2% de los y las participantes creen tener intrusismo profesional en la institución donde desempeña su labor.

3. RESULTADOS

Tabla 1. *Global de Inteligencia Emocional*

Global					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inferior a la media	9	3,3	3,3	3,3
	En la media	32	11,9	11,9	15,2
	Superior a la media	228	84,8	84,8	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Como bien podemos observar en los datos obtenidos de la Tabla I "Tabla global de Inteligencia Emocional", el 84,8% de las y los participantes, se sitúa en la categoría "superior a la media".

Tabla 2. *Tabla perfil desgaste por empatía*

Desgaste Perfil					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Perfil 1	3	1,1	1,1	1,1
	Perfil 2	6	2,2	2,2	3,3
	Perfil 3	136	50,6	50,6	53,9
	Perfil 4	124	46,1	46,1	100,0
	Total	269	100,0	100,0	

Para la tabla "perfil de Síndrome de Desgaste por Empatía", encontramos que un 46,1% de los sujetos se halla en un perfil 3 correspondiente a "funcionamiento empático normal, en riesgo de contraer SDpE", seguido de un 46,1% que se sitúa en un perfil 4 "funcionamiento empático anormal, con SDpE". Tan solo un 3,3% de las/ los participantes tienen un funcionamiento empático óptimo (1,1%) y normal sin riesgo de contraer SDpE (2,2%).

3.1. Regresión Lineal

Tabla 3. *Tabla de regresión lineal desgaste por empatía*

Variables	Regresión lineal R cuadrado	ANOVA nivel de significación	Coeficiente y Constante	Significación del Coeficiente y constante	Modelo de Regresión
Desgaste por Empatía y sexo	.140	.001	1.952	.001	Y=1.95-(.14)X
			.768	.001	
Desgaste por Empatía y tiempo de empleo	.032	.003	3.257	.001	Y=3.26-(.03)X
			.070	.003	
Desgaste por Empatía y la Supervisión	.196	.001	.055	.001	Y=0.06-(.03)X
			.033	.001	
Desgaste por Empatía y tipo de entidad	.029	.005	1.844	.001	Y=1.85-(-.01)X
			-.007	.005	

Fuente: tabla creada a partir de datos obtenidos en base estadística SPSS.

La "tabla de regresión lineal de Desgaste por Empatía" nos muestra el análisis de regresión lineal estudiado para la variable global de Desgaste con Empatía en relación con las variables sexo, la dedicación laboral, la supervisión laboral y el tipo de entidad; donde podemos observar que existen correlaciones estadísticamente significativas entre todas ellas.

Para la correlación, entre el desgaste y el sexo, se generó un modelo predictivo Y=1.95-(.14) X, con un nivel de significación

ANOVA de *p*= .001. Esta correlación nos deja entrever que la probabilidad de padecer desgaste en profesionales del Trabajo Social es mucho mayor en las mujeres que en los hombres.

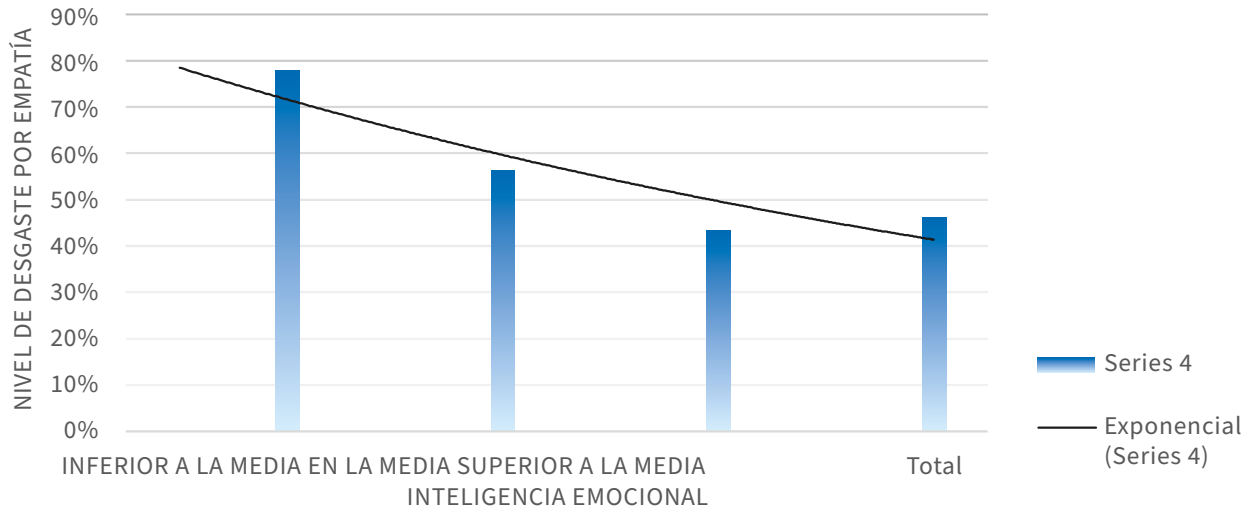
El análisis de regresión lineal entre las variables desgaste por empatía y tiempo empleo, se generó un modelo predictivo Y=3.26-(.03) X, con un nivel de significación ANOVA de *p*= .003. Podemos apreciar la conexión entre las variables que nos arroja, es decir, para aquellos trabajadores sociales que llevan menos de 5 años empleado es más probable padecer desgaste por empatía.

En cuanto al análisis entre las variables desgaste por empatía y supervisión laboral, se estableció un modelo predictivo Y=0.06-(.03) X (ver tabla 2), con un nivel de significación ANOVA de *p*= .001. Podemos concluir que el Desgaste por Empatía se da más en personas que, o no han tenido suficiente supervisión en la profesión del Trabajo Social, o que esta ha sido nula.

Finalmente, para las variables desgaste por empatía y tipo de entidad, se estableció un modelo predictivo Y=1.85-(-.01) X, con un nivel de significación ANOVA de *p*= .005. La conexión entre ambas variables nos indica que el desgaste por empatía es más propenso en instituciones públicas que privadas en la profesión del Trabajo Social.

Dado que la hipótesis inicial de nuestra investigación es que aquellas y aquellos profesionales del Trabajo Social que presenten mayores niveles de Inteligencia Emocional presentarán menos Desgaste por Empatía, procedemos a realizar un análisis más detallado de la misma con el objetivo de corroborarla o ratificarla.

Figura 1. *Gráfico nivel de Desgaste por Empatía y la Inteligencia Emocional*



Como podemos observar en el gráfico "nivel de Desgaste por Empatía y la Inteligencia Emocional", a menos destrezas en Inteligencia Emocional (total), mayor Desgaste por Empatía en el perfil más grave (perfil 4).

Tabla 4. *Asociación entre factores de Inteligencia Emocional y los perfiles de Desgaste por Empatía*

		Desgaste Perfil				Total
Inteligencia Emocional niveles por debajo de la media		Perfil 1	Perfil 2	Perfil 3	Perfil 4	
Factor bienestar	Recuento	2	0	0	**6**	8
	%	25,00%	0,00%	0,00%	**75,00%**	100,00%
Factor autocontrol	Recuento	2	0	3	**10**	15
	%	13,30%	0,00%	20,00%	**66,70%**	100,00%
Factor emocionalidad	Recuento	2	0	2	**11**	15
	%	13,30%	0,00%	13,30%	**73,30%**	100,00%
Factor sociabilidad	Recuento	2	0	0	**8**	10
	%	20,00%	0,00%	0,00%	**80,00%**	100,00%
Facetas independientes	Recuento	3	0	2	**10**	15
Total	%	20,00%	0,00%	13,30%	**66,70%**	100,00%

La tabla "Asociación entre los factores de Inteligencia Emocional y los perfiles de Desgaste por Empatía", podemos ver que, para todos los factores de la escala de Inteligencia Emocional, en aquellos niveles inferiores a la media, se presentan porcentajes más acusados en los perfiles más graves de Desgaste por Empatía.

Tabla 5. *Correlaciones entre Desgaste por Empatía y la Inteligencia Emocional*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
GLOBAL											
FACTOR BIENESTAR	,824**										
FACTOR AUTOCONTROL	,812**	,595**									
FACTOR EMOCIONALIDAD	,815**	,545**	,577**								
FACTOR SOCIABILIDAD	,816**	,606**	,549**	,547**							
FACETAS INDEPENDIENTES	,581**	,571**	,652**	,296**	,444**						
Desgaste Puntuación total	,134*	0,097	0,114	,122*	0,097	-0,029					
Desgaste Perfil	,130*	0,034	,148*	,123*	0,088	-0,052	,851**				
INVOLUCRACIÓN PROFESIONAL	0,089	0,086	0,058	0,062	0,077	-0,022	,840**	,722**			
CUIDADO PERSONAL	0,087	0,01	0,089	,131*	0,053	-0,068	,844**	,698**	,502**		
VULNERABILIDAD	,179**	0,103	,162**	,170**	0,106	-0,059	,577**	,610**	,529**	,427**	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Para la tabla "correlaciones entre Desgaste por Empatía y la Inteligencia Emocional" se observan correlaciones significativas *p*= .001 y *p*= .005 entre todos los elementos y variables de las escalas de Desgaste por Empatía y la Inteligencia Emocional. Tendencia de comportamiento asociado.

Tabla 6. *Análisis de regresión lineal entre Desgaste por Empatía y la Inteligencia Emocional*

Variables	Regresión lineal R cuadrado	ANOVA nivel de significación	Coeficiente y Constante	Significación del Coeficiente y constante	Modelo de Regresión
Desgaste por Empatía y la Inteligencia Emocional	.134	.002	111.661 .226	.001 .001	Y=111.67-(.23)X

Siendo su correlación tan significativa, procedemos a hacer un análisis de regresión lineal ("Análisis de regresión lineal entre Desgaste por Empatía y la Inteligencia Emocional"), que generó un modelo predictivo Y=111.67-(.23) X (ver tabla 1), con un nivel de significación ANOVA de *p*= .002 y tras la que podemos concluir que a menores destrezas en Inteligencia Emocional, mayor Desgaste por Empatía en la profesión del Trabajo Social.

4. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Tras la realización de la investigación, se verifica nuestra hipótesis inicial: aquellas y aquellos trabajadoras/es sociales que presentan mayores niveles de Inteligencia Emocional, presentan mayor probabilidad de padecer el Síndrome de Desgaste por Empatía.

Para las demás hipótesis planteadas se concluye lo siguiente:

Se corrobora: que para las trabajadoras sociales son más propensas a desarrollar el Síndrome de Desgaste por Empatía que los trabajadores sociales; que las/ los trabajadoras/es sociales que presenten un alto nivel de autocontrol, desarrollarán mayores habilidades en Inteligencia Emocional que aquellas y aquellos que presenten un bajo autocontrol; que las/os trabajadoras/es sociales con mayor capacidad para percibir sus emociones y expresarlas (emocionalidad), tendrán mayores habilidades en Inteligencia Emocional que aquellas y aquellos que no desarrollan estas destrezas; que aquellas y aquellos trabajadoras/es sociales que ostenten mayores niveles de cuidado personal, serán menos propensas/os al desarrollo del Síndrome de Desgaste por Empatía que aquellos y aquellas que presenten un bajo nivel en cuidado personal y, finalmente, que aquellas y aquellos trabajadoras/es sociales que tiendan a involucrarse en mayor medida en su trabajo, serán

más vulnerables al desarrollo del Síndrome de Desgaste por Empatía.

Sin embargo, se rechaza o se invalida la hipótesis de que aquellas y aquellos trabajadoras/es sociales que lleven empleados más de 20 años, serán más vulnerables ante el Síndrome de Desgaste por Empatía que aquellas y aquellos que lleven menor tiempo de ejercicio profesional.

De forma general y tras el análisis de los resultados, podemos deducir que la Inteligencia Emocional podría contribuir o actuar como factor preventivo ante el Síndrome de Desgaste por Empatía.

Por ello, el presente hallazgo unido a otros descubrimientos previos como aquellos que ponen de manifiesto una relación inversa entre la Fatiga por Compasión y el nivel de Inteligencia Emocional (Zeidner, Hadar, Matthews y Roberts, 2013, citado en Rebolledo y Serrano, 2018), avalan la necesidad de formar a las y los profesionales en competencias y habilidades en Inteligencia Emocional.

Pese a no haberse encontrado evidencias acerca de investigaciones que utilicen medidas pre y post test para medir la efectividad de la Inteligencia Emocional y el posterior desarrollo del Síndrome de Desgaste por Empatía e investigaciones que adopten un modelo de intervención psicoeducativa y grupal, algunas autoras como Abril Garrido (2018) proponen que "sería interesante desarrollar programas educacionales de cara a la gestión de la implicación emocional y de mejora de las habilidades empáticas y de la inteligencia emocional", así como "comprobar la eficacia de dichos programas sobre el personal afectado mediante análisis pre y post intervención".

Por ello, además de animar a los investigadores a seguir con estudios que correlacionen el Síndrome de Desgaste por Empatía y el Trabajo Social, se propone como posible línea de investigación una intervención de carácter psicoeducativo con medición pre y post test, con el objetivo de comprobar la efectividad real de formar a las y los profesionales del Trabajo Social en habilidades de afrontamiento, como es la Inteligencia Emocional, para contrarrestar los factores de riesgo ante el SDpE, ya que, como bien apunta la OMS (2019), "el valor preventivo de las intervenciones psicoeducativas y su papel en la reducción de la prevalencia de distintos trastornos y su identificación temprana, permitiendo la instauración de tratamientos eficaces" (citado en Miracco *et al*., 2012)

5. BIBLIOGRAFÍA

- Abril Garrido, P. (2019). Relación entre la implicación emocional, la fatiga por compasión y el bienestar del personal de enfermería. *Revisión sistemática*. Facultad de enfermería, 4-25
- Alecsiuk, B. (2015). Inteligencia emocional y desgaste por empatía en terapeutas. *Revista Argentina de Clínica Psicología*, XXIV (1), 1-15.
- Bermejo, J. C. (2020). Satisfacción por compasión. En F. Pérez B. (Ed.), *Madrid: Revista Chilena de Endocrinología y diabetes*, 13 (2), 74-75.
- Cañas-Lerma, A. J. (2020). La satisfacción por compasión y el desgaste por empatía en los/las voluntarios/as del ámbito socio sanitario de Mallorca. (Doctoral dissertation, Universidad de Illes Baleares).
- Cuartero, M. E., (2018). Desgaste por empatía: cómo ser un profesional del trabajo social y no desfallecer en el intento. *Cuaderno de trabajo social*, 11, 11-26.
- Guerrero-Barona, E., Guerrero Molina, M., García Gómez, A., Moreno Manso J. M. y García Baamonde, M. E. (2020). Quality of working life, psychosocial factors, Burnout Syndrome and Emotional Intelligence. *International Journal of Enviromental Reserach and Public Health*, 17(24), 1-15.
- Kreitzer, L., Brintnell, S. E. y Austin, W. (2019). Institutional barriers to healthy workplace environments: from the voices of social workers experiencing compassion fatigue. *British Journal of Social Work*, 50(7), 1942-1960.
- Ramiro, B. E. (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*, 123-125
- Rebolledo, L. y Serrano, A. (2018). Relación entre los estilos de afrontamiento, factores psicosociales laborales, el síndrome de burnout y la fatiga por compasión en profesionales de la salud y asistencia social en el marco de la crisis humanitaria en Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello, 11-100.
- Tirado Vides, M. M., Crudis Torres, L., Redondo Marín, M. P. y Jiménez Ruiz, L. K. (2020). Inteligencia Emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441-453.
- Román, B. (2016). Ética de los Servicios Sociales. Editorial Herder. http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.52990
- Solano Moliner, E. y Santolaria Gascón, M. (2018). Inteligencia Emocional en estudiantes de Trabajo Social (Doctoral dissertation, Universidad de Zaragoza).
- Yang, C., (2021). Online teaching self-efficacy, social-emotional learning (SEL) competencies, and compassion fatigue among educators during the COVID-19 pandemic. *School Psychology Review*, 50(4), 505-518.