



EL ENGAGEMENT PERSONAL EN LA ACCIÓN PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS SOCIALES DE TENERIFE



Autora: Yanet Rodríguez Lorenzo

Tutora: Marta García Ruiz **Cotutor:** Felipe Manuel Rosa González

Grado: Trabajo Social

Convocatoria: septiembre 2019

Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación



Universidad
de La Laguna

RESUMEN

En este trabajo de Fin de Grado se ha llevado a cabo una investigación para conocer el nivel de engagement de los trabajadores y trabajadoras sociales de Tenerife. Se ha utilizado una muestra de 75 profesionales en activo de la rama elegida. Los datos fueron recogidos mediante un cuestionario formado por preguntas sociodemográficas y tres escalas: Utrecht Work Engagement Scale, Maslach Burnout Inventory y Job Content Questionnaire. Los datos fueron procesados mediante los programas estadísticos Excel e IBM SPSS Statistics 25, para posteriormente realizar las pruebas estadísticas pertinentes. Los resultados mostraron que existe un nivel de engagement medio alto en las personas que formaban la muestra, y que el apoyo social recibido tiene una relación, débil, en el nivel de implicación y vinculación de los profesionales encuestados.

Palabras clave: engagement, trabajo social, burnout, apoyo social, felicidad

ABSTRACT

In this End of Degree dissertation, an investigation has been carried out to know the level of engagement of social workers of Tenerife. A sample of 75 active professionals from the chosen branch has been used. The data were retrieved using a questionnaire consisting of sociodemographic questions and three scales: Utrecht Work Engagement Scale, Maslach Burnout Inventory and Job Content Questionnaire. The data was processed using the statistical programs Excel and IBM SPSS Statistics 25, to subsequently perform the relevant statistical tests. The results that exist at a medium high level of engagement in the people who form the sample, and the social support received have a relationship, although weak, in the level of involvement of the professionals surveyed.

Keywords: engagement, social work, burnout, social support, happiness

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. MARCO TEÓRICO.....	3
El burnout. El antagonista	4
El engagement. Teorías psicosociales.....	5
Implicaciones para aumentar el engagement individual.....	8
Implicaciones para aumentar el engagement organizacional. El apoyo social	10
El Engagement en la Administración Pública y en el Tercer Sector.....	13
El estudio del engagement en el área social	13
2. OBJETIVOS	16
3. MÉTODO.....	17
3.1 Diseño.....	17
3.2 Participantes.....	18
3.3 Instrumentos y definición de variables	18
4. RESULTADOS	20
4.1 Análisis descriptivo	20
4.2 Análisis diferencial de medias	21
4.3 Análisis de los factores sociodemográficos estudiados	27
4.4 Análisis de correlación entre las escalas estudiadas.....	30
5. DISCUSIÓN.....	34
6. CONCLUSIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	43

INTRODUCCIÓN

La actividad laboral puede tener dos visiones, una de ellas destaca los aspectos negativos, tales como el excesivo esfuerzo y energía que se emplea, y la otra, destaca los aspectos positivos tales como la superación y la creatividad. En esta investigación se va a analizar el concepto psicológico llamado “Engagement”. El engagement está directamente vinculado con aspectos laborales como la dedicación por el trabajo que se realiza, la implicación, compromiso organizacional, y el apego a dicha ocupación. Cabe mencionar que, aunque estos factores estén relacionados y formen parte de la idiosincrasia del concepto, pueden llegar a confundirse, pero no significan lo mismo.

El término inglés engagement se traduce literalmente por compromiso e implicación, pero actualmente no hay una traducción que recoja su significado sin dar lugar a errores. Para aclararlo, el diccionario Merriam-Webster añade la connotación de “emocional” a la definición (Merriam-Webster, 1828).

Una persona con un alto nivel de engagement disfruta de su trabajo hasta tal punto que se siente tan comprometido y motivado que intenta mejorar cada día e innovar en su puesto.

Este concepto está asociado al mundo del marketing, los negocios y la consultoría. Además, últimamente se ha empezado a utilizar también en el ámbito académico (Salanova y Schaufeli, 2009).

Es por ello, que ante la carencia de investigaciones que se han encontrado enfocadas al ámbito social y la especial relación que hay entre engagement y otras variables de crecimiento personal, se ha creído conveniente indagar en el tema.

El trabajo social es, por excelencia, la profesión que se dedica al cambio y desarrollo social. Por este motivo, se ha visto interesante entrevistar a personas empleadas en mencionada ocupación, dentro de la administración pública y del Tercer Sector, y cuantificar con escalas estandarizadas los niveles de engagement que poseen cada una de ellas.

El estado mental de quienes trabajan con necesidades sociales es determinante para que su nivel de engagement en el puesto pueda llegar a ser mayor, y así ofrecer una atención mejorada y una resolución exitosa de la problemática.

Esta investigación está compuesta por un marco teórico que nos acerca al concepto de “Engagement” en su totalidad, explicando desde qué ramas se ha visto influido hasta las teorías psicosociales que lo explican. Por otro lado, se mencionan los objetivos planteados para la investigación y el método que se ha llevado a cabo para la consecución de estos. Se presentan los resultados obtenidos y su discusión. Además, a modo de conclusión, se realiza una síntesis de los resultados más relevantes que han sido hallados y una relación con las hipótesis que se plantean al inicio de la investigación. Por último, se localizan las referencias utilizadas para la elaboración de la investigación siguiendo las normas de la American Psychological Association (APA 6ª edición) y los anexos.

1. MARCO TEÓRICO

A lo largo de los años de historia, la psicología se ha centrado en solucionar los aspectos negativos de las personas, centrándose en lo que funciona mal y en intentar solucionar aquellas debilidades que hacen más vulnerables a las personas.

A finales de los años 1990 nace la psicología positiva para cambiar este enfoque y ampliarlo para fijarse en las potencialidades, capacidades y motivaciones de las personas.

La psicología de la salud ocupacional es la que según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo Estadounidense refiere a «la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de vida laboral y la protección y promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores». Esta definición, aunque se centra en aspectos positivos, tiene un sesgo negativo porque analiza los daños, enfermedades y trastornos de las personas en sus puestos de trabajo, guiándose por el modelo de las 4 D's en inglés (Diseases, Disorders, Damages y Disabilities). Tras analizar este modelo, Bakker y Schaufeli comentan que es necesario dar un vuelco a este análisis lejos de las 4 D's y centrarse únicamente en las cualidades positivas. Es más tarde cuando se le añade la connotación de Positiva al concepto, denominándolo Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (Bakker, Rodríguez, y Derks, 2012).

La psicología de la salud ocupacional positiva es una vertiente de la psicología positiva que estudia mejorar la salud y bienestar de los individuos en sus puestos de trabajo poniendo el foco de atención, no en los aspectos negativos como el burnout o los factores de riesgo, sino en los positivos como el engagement (Bakker, Rodríguez, y Derks, 2012).

Un estudio que reafirma la idiosincrasia de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva es el de Frederickson y Losada (2005). Éstos teóricos analizaron la productividad y éxito en setenta equipos de trabajo en los que el ambiente laboral era diferente. Destacaron quince equipos de trabajo que tenían discursos positivos, en los que se mencionaba la comunicación positiva, el reconocimiento y el apoyo grupal, y que, además, tenían unos resultados notoriamente mejores que los demás equipos. Los equipos que mostraban discursos negativos hacían alusión al sarcasmo, desaprobación y cinismo, y, además, mostraban resultados menos exitosos. Los equipos que tenían una mezcla de los dos tipos de discursos, positivos y negativos, presentaron un rendimiento medio (Bakker, Rodríguez, y Derks, 2012).

Además, los resultados que se extrajeron del estudio demostraron también que los equipos que tenían mayor éxito presentaban con más asiduidad emociones positivas y un elevado número de ideas creativas y dinamismo comparado con los demás grupos. Es decir, el estudio confirma cómo los comportamientos positivos en el ambiente de trabajo tienen mayor importancia que los aspectos negativos (Bakker, Rodríguez, y Derks, 2012).

El burnout. El antagonista

Se entiende por burnout el queme de los profesionales con su trabajo. Inicialmente se diagnosticó en profesionales que trabajaban con personas, aunque ya se ha generalizado para todo tipo de profesionales. El análisis que se ha realizado en profundidad en referencia a este fenómeno del burnout es el que ha alentado a llevar a cabo investigaciones sobre el concepto de engagement. Según Jackson, Maslach y Leiter, engagement es el opuesto al burnout. Las características propias del burnout son el agotamiento, el cinismo y la ineficacia, que encuentran sus opuestos en el engagement siendo energía, participación y eficacia respectivamente, y así se observa en las

puntuaciones que adquieren en el Maslach Burnout Inventory (Maslach, Jackson, y Leiter, 1986).

Es importante que las organizaciones tengan empleados que se encuentren psicológicamente sanos y motivados. Es por ello, que se debe dejar de ver a los trabajadores y trabajadoras como meros instrumentos para conseguir ganancias, e ir más allá en sus potencialidades personales y valorarlas como un activo más de la empresa.

El engagement. Teorías psicosociales

El engagement, aunque en inglés significa compromiso, no tiene traducción literal al español, pero se entiende como el estado cognitivo-afectivo caracterizado por una alta vinculación emocional y elevado sentido de conexión que tienen algunas personas con su trabajo, viendo a éste como un desafío motivador (Salanova y Schaufeli, 2009).

Para poder entender el engagement, debemos mencionar las teorías psicosociales en las que se basa. Ninguna perspectiva es más correcta o acertada que otra, las consideramos complementarias dado que es un concepto amplio y complejo, y para comprenderlo debemos ver estas teorías en su conjunto y así adquirir una idea básica del significado (Salanova y Schaufeli, 2009).

Unas aproximaciones se centran en la naturaleza motivacional del engagement, con teorías como la de El modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL), y perspectivas como el papel que juegan los recursos personales, mientras que otras aproximaciones se centran más en la naturaleza social (Salanova y Schaufeli, 2009).

El modelo DRL, tal como se puede apreciar en la figura 1, explica cómo las demandas y los recursos laborales repercuten en la motivación de los trabajadores y en el estrés laboral de los mismos. Este modelo es el comienzo para las intervenciones que

tengan como objetivo aumentar el bienestar (engagement) y/o reducir el malestar (burnout) (Salanova y Schaufeli, 2009).

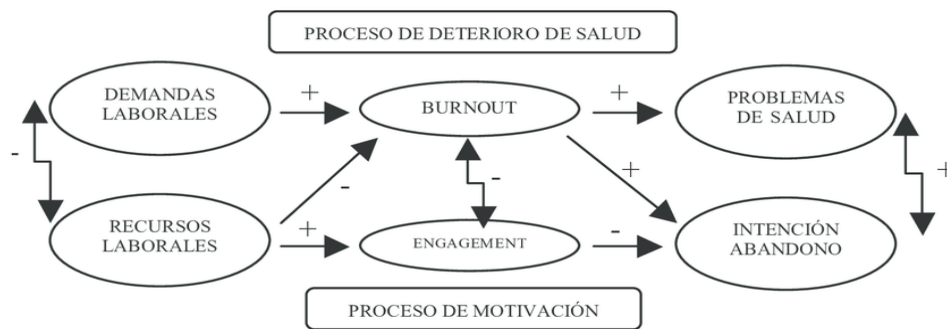


Figura 1. Modelo de Demandas y Recursos Laborales (Salanova y Schaufeli, 2009)

Las demandas según Salanova y Schaufeli (2009) se pueden clasificar en diferentes tipos:

- Demandas cuantitativas: fechas tope para entrega de trabajos, sobrecarga, alto ritmo de trabajo.
- Demandas mentales: tomar decisiones difíciles, tareas que requieren excesiva concentración y atención.
- Demandas socio-emocionales: acoso laboral, fingir emociones que no se sienten.
- Demandas físicas: trabajos de carga, trabajar con alto frío o calor.
- Demandas organizacionales: conflictos de rol, inseguridad en el empleo, fusiones entre empresas.
- Demandas trabajo-familia o familia-trabajo: trabajo nocturno, embarazo, cuidado a terceros.

Además, Salanova y Schaufeli también hacen una clasificación de los recursos. Éstos son imprescindibles para hacer frente a las demandas. Los ejemplos de recursos son los siguientes:

-Recursos físicos: climatización, tecnología adaptada, equipos de oficina ergonómicos, climatización y herramientas adecuadas.

-Recursos de tarea: retroalimentación en la realización de tareas, diversidad de funciones, claridad de rol, autonomía en el puesto de trabajo.

-Recursos sociales: apoyo entre los compañeros de trabajo, espíritu de equipo, participación en la toma de decisiones.

-Recursos de la organización: oportunidades de participar en proyectos retadores, de formación, las perspectivas de desarrollar carrera profesional.

-Recursos trabajo-familia o familia-trabajo: apoyo social por parte de la pareja, flexibilidad horaria.

Cada organización debe incluir las demandas y los recursos concretos de su trabajo, dado que los trabajos y las organizaciones son diferentes entre sí y un único modelo no se puede adaptar a todos los tipos de necesidades existentes.

En el modelo de DRL además de las demandas y los recursos del ambiente laboral, también se analizan otros factores que influyen en el engagement y son los recursos personales que se pueden aplicar al modelo.

El empleado, a través de sus propios recursos personales, como la autoeficacia, la autonomía y el optimismo, podría reducir el impacto negativo que las demandas tienen sobre la salud y su falta de engagement, siendo estos motivadores hacia ellos mismos y los demás, y una fuente de crecimiento y desarrollo personal.

En psicología positiva la variable principal sobre la que se sustentan sus teorías es la autoeficacia. Podemos definir este concepto como la consideración subjetiva o creencia de ser capaz de conseguir algo con éxito. La teoría cognitivo-social dice que las personas somos únicamente incapaces de conseguir lo que a nosotros mismos nos juzgamos como incapaces (Salanova y Schaufeli, 2009).

El engagement también tiene una naturaleza social, es decir, las personas, por hechos como pasar tiempo juntos, tener interacción entre los miembros del equipo, o tener situaciones laborales parecidas, alcanzan un nivel de compenetración colectivo en el que surgen emociones positivas, como al ser recompensados en grupo, o emociones negativas, como la tristeza por ser sancionados. De este pensamiento salen los conceptos de eficacia colectiva y contagio emocional. En este sentido, la Ley Española 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (BOE,1995) hace alusión a la exigencia de evaluar los riesgos psicosociales del mismo modo que los riesgos físicos, de seguridad e higiene industrial.

Implicaciones para aumentar el engagement individual

No se puede seguir avanzando en materia sin antes nombrar la estrecha relación que tiene el engagement con la felicidad o también llamado bienestar subjetivo. Con felicidad entendemos el predominio de emociones positivas como entusiasmo, interés y alegría, que establecen vínculos con las características propias del engagement como el vigor, la dedicación y la absorción. Es decir que para hablar de engagement, tenemos también que hablar de felicidad (Salanova y Schaufeli, 2009).

Un metaanálisis de cuarenta y dos estudios, con casi 45.000 empleados participantes, demostró que los trabajadores felices tienen un perfil que se asemeja mucho al de los trabajadores engaged, presentando indicadores comunes como mejor desempeño y productividad, más éxito en puestos directivos, evaluaciones más positivas por sus supervisores, y mayor grado de autonomía. Estos resultados invitan a fomentar las

intervenciones que promuevan la felicidad, para que, a su vez, aumente el nivel de engagement personal. La felicidad se puede mantener y aumentar a través de acciones como:

-Tener un sesgo positivo: la felicidad es un paradigma, una forma de ver la vida, y las personas que piensan y sienten bajo este modelo, tienden a ser personas positivas. Impulsar en nosotros mismos, a veces incluso intencionadamente, pensamientos agradables y alegres, hace que nos sintamos más contentos.

-Invulnerabilidad a la comparación social: dependiendo de algunos factores, la comparación social con otras personas puede ser beneficiosa o perjudicial. Según Salanova y Schaufeli, las personas felices son menos sensibles a la confrontación negativa respecto a otras personas que tienen un menor bienestar subjetivo (2009).

-Toma de decisiones adaptativas: Las personas felices responden a las decisiones de una manera más adaptativa. Es una estrategia que utilizan para aumentar su bienestar ante las decisiones tomadas.

-Falta de insistencia intrusiva: Las personas felices no se dejan absorber tanto por acontecimientos negativos, utilizan estrategias de autoprotección desviando su atención hacia otras situaciones positivas.

Existen intervenciones positivas que se pueden utilizar para incrementar la felicidad, y por tanto el engagement individual. Estas actividades las agrupamos según sean conductuales, cognitivas y volitivas. Como se observa en la figura 2, las actividades conductuales hacen referencia a las enfocadas a trabajar el cuerpo y mente, a practicar las virtudes y fortalecer las redes sociales. Las actividades cognitivas hacen referencia a practicar pensamientos positivos y tener una toma de decisiones adaptativa. Por último,

las actividades volitivas, hacen referencia a aquellas situaciones que se pueden crear para potenciar el crecimiento personal del individuo (Salanova y Schaufeli, 2009).

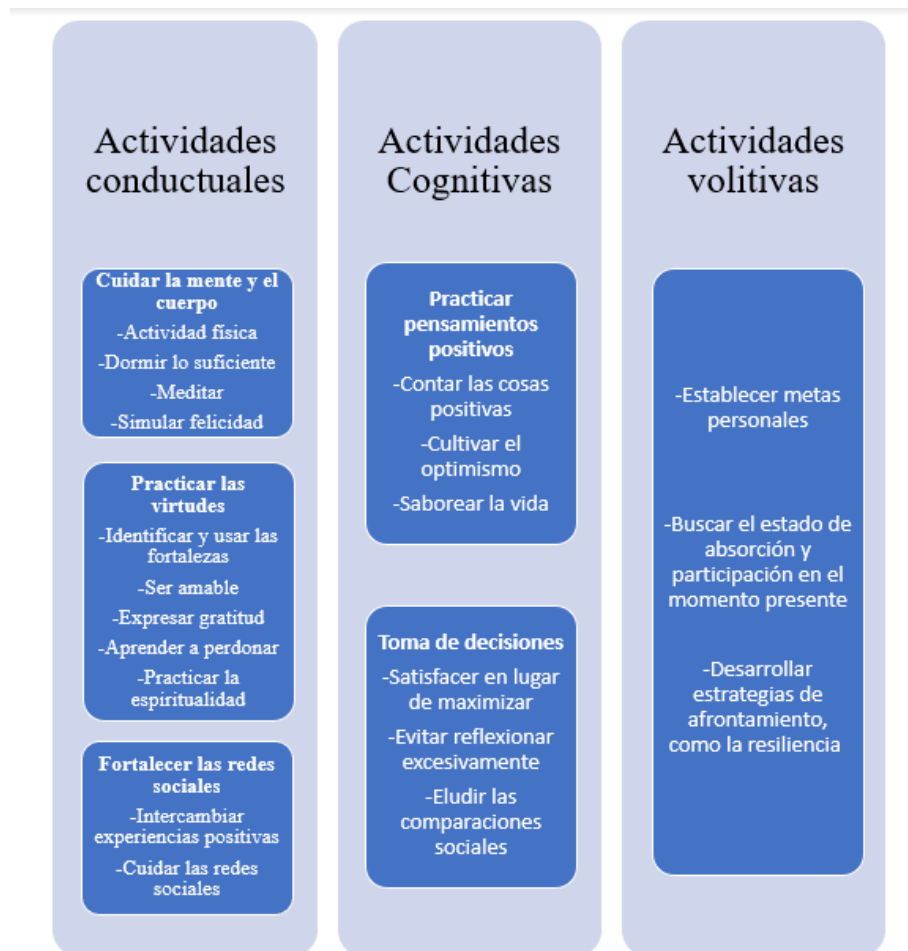


Figura 2. Actividades para incrementar la felicidad.

Implicaciones para aumentar el engagement organizacional. El apoyo social

Potenciar las organizaciones saludables es un reto. Aun así, económicamente hablando sale mucho más rentable prevenir invirtiendo en recursos humanos de tipo psicológico y social como los que ya se han comentado, para que los trabajadores de una empresa se sientan engaged, que gastar recursos por absentismo laboral o jornadas de trabajo no realizadas, por ejemplo.

El apoyo social son recursos psicológicos que hacen sentir a una persona valorada, y que incluye aspectos estructurales, funcionales, y cognitivos, y que, además, pueden

tener distintos niveles de análisis. Lin Dean y Ensel (1999), han definido este concepto tratando de incluir estas dimensiones, y lo han descrito como: “Provisiones instrumentales y/o expresivas, reales y percibidas, aportadas por la comunidad, redes sociales y amigos íntimos” (López y Sánchez, 2001).

A continuación, mencionaremos algunas estrategias importantes que han de tener en cuenta las organizaciones para crear vínculos de apoyo social y mejorar el engagement de sus empleados y empleadas dentro de la empresa.

-Crear sinergias desde el principio. La primera toma de contacto del posible empleado y el empleador es la entrevista que se realiza para optar al puesto de trabajo que se oferta. Es en este momento, en el proceso de selección, cuando se pueden comentar los valores de la empresa y las expectativas de trabajo que se tiene, para fomentar así que el futuro nuevo integrante sienta atracción por el puesto al que pretende acceder, y al negocio del que formaría parte. Además, también es la ocasión perfecta para que el empresario detecte cuál es el estilo de relación de la persona entrevistada con los demás y sus actitudes ante determinadas situaciones. Una vez ambas personas aceptan los acuerdos de los que se han tratado en la reunión, se ha establecido un contrato psicológico (Salanova y Schaufeli, 2009).

El contrato psicológico, según Álvarez y Racero (2014) son los compromisos que el trabajador tiene de la empresa para la que va a trabajar, y viceversa, las expectativas que el empleador tiene del futuro empleado. Es importante que este contrato no se vulnere por ninguna de las dos partes para que los procesos de aumento de engagement de los empleados no se vean afectados por falta de reciprocidad.

-Revisiones periódicas del engagement. Realizar revisiones o auditorías regularmente es una medida preventiva para recoger una retroalimentación de la situación en la que se

encuentra el personal de la organización, con el objetivo de detectar posibles problemas y así poder solucionarlos a tiempo. Además, cuando los trabajadores se percatan de la utilidad de estas técnicas, sirve para incrementar el engagement de los mismos porque se implican más en ellas. El engagement se puede analizar a nivel individual y organizacional. Cuando se analiza a nivel organizacional, además de utilizarlas como encuestas para valorar los niveles de bienestar de la empresa, se pueden usar como información de control.

-Talleres de trabajo o workshops. Son reuniones grupales para empresas grandes, en las que se intenta optimizar la calidad del trabajo, o en las que se trata un problema común que afecte al grupo. Está guiado por personas a las que podemos llamarles facilitadoras o mediadoras. En estas sesiones, los participantes toman conciencia del tema tratado, y se comprometen en grupo a la mejora y soluciones de este.

-La rotación, recolocación y cambios temporales en los puestos. Siempre que estos cambios estén justificados y supongan una necesidad de mejora, estas estrategias previenen el aburrimiento por realizar continuamente las mismas tareas, y fomenta el desarrollo profesional, la adquisición de competencias, la adaptación personal por superar nuevos retos y la autorealización.

-Estilo de liderazgo transformacional por parte de la organización. El liderazgo transformacional es aquel que consigue un cambio positivo en sus seguidores, fomentando la participación de estos, confiando en las capacidades del equipo, teniendo la capacidad de afrontar riesgos, además de otras características. Este término fue introducido por James McGregor Burns, pero fue posteriormente desarrollado por Bernard M. Bass (Jaramillo y Fierro, 2016).

El Engagement en la Administración Pública y en el Tercer Sector

Tanto la Administración Pública como el Tercer sector prestan servicios a la sociedad de carácter público. Según Manteca y Durán (2012), el tercer sector está caracterizado por una flexibilidad y cercanía hacia las personas usuarias, en comparación con la Administración pública que se le clasifica como más estable, pero menos flexible, reivindicativa y creativa.

Aunque a simple vista por las características mencionadas pueda parecer que el tercer sector tenga más nivel de engagement que la administración pública, cabe destacar, que muchos profesionales una vez han adquirido formación y experiencia, se ven obligados a pasar del tercer sector a la administración pública, por los mejores salarios, y horarios de trabajo que ésta última puede ofrecer (Manteca y Durán, 2012).

Bien es cierto, que el tercer sector cada vez depende más de la aportación de la administración pública, por el aumento de delegación de servicios que se realizan desde la administración hacia las ong's, por el aumento de subvenciones y por la complicada relación que se da entre las mismas (Aguilar, 2006).

Un estudio realizado en Reino Unido ha señalado que el Trabajo Social es uno de los veinte grupos ocupacionales que se siente con mayor satisfacción laboral tanto en los profesionales que trabajan en la Administración pública, como en los que trabajan en el tercer sector (Rose, 2003).

El estudio del engagement en el área social

El engagement es un concepto muy utilizado en el mundo del marketing, es por ello por lo que, la mayoría de los estudios existentes van relacionados con la mercadotecnia y la comercialización de productos. Es el vínculo que se intenta establecer

entre la empresa y los posibles clientes, para que el consumidor interactúe y establezca relaciones con la compañía, aumentando ésta sus ventas (Domínguez, 2017).

Según Kubykaite y Tarute (2015), los principales elementos y herramientas de comunicación e interacción virtual son los foros de discusión, los chats, el correo electrónico, las páginas webs, blogs, redes sociales y boletines de noticias.

No existen numerosos estudios enfocados a analizar el Engagement en las diferentes disciplinas orientadas a trabajar con personas, pero, aun así, destacaremos algunos con sus diferentes planteamientos.

A la hora de realizar la búsqueda de estudios, se han encontrado varias investigaciones relacionadas con el engagement en enfermería. La que ha resultado más relevante para esta investigación ha sido la denominada “Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería” (Orgambidez y Borrego, 2017).

Esta investigación trata de analizar el apoyo social y el engagement que tiene una muestra del personal de enfermería en Portugal, en relación con la satisfacción laboral que sienten en su trabajo. El resultado ha sido positivo y bastante significativo. El apoyo social y el engagement han sido un pronóstico acertado para relacionarlo con la satisfacción laboral del personal de enfermería de Portugal. Como conclusión del estudio, se menciona que, gracias a la formación de los supervisores en coaching, las redes informales de apoyo y la presencia de suficientes recursos personales y laborales, la satisfacción laboral de la plantilla mejora (Orgambidez y Borrego, 2017).

El engagement también ha sido investigado en el ámbito académico, ya que se considera que el nivel de engagement que tenga el alumnado favorece el aprendizaje,

aumenta el rendimiento e interés de los estudiantes y que se encuentren mejor consigo mismos (Vallejo, Aja, y Plaza, 2018).

En este sentido, el estudio “Medición del Engagement Académico en Estudiantes Universitarios” ha validado que el engagement está correlacionado positivamente con variables como la satisfacción académica y otras emociones positivas como la activación y dirección (Medrano, Moretti, y Ortiz, 2015).

Por otra parte, el estudio realizado por Manteca y Durán (2012), analizaba el nivel de engagement en los profesionales que trabajan en la acción social y muestra las diferencias entre las personas que trabajan para el Tercer Sector y la Administración Pública, utilizando el modelo de demandas y recursos laborales como base teórica. Los resultados de esta investigación no mostraron diferencias significativas entre los niveles de engagement del personal de las asociaciones y de la Administración pública.

Por último, es importante hacer referencia a un artículo que estudia el humor en relación con el engagement y el burnout en la profesión del Trabajo Social. Este estudio se realiza desde la perspectiva de género y atendiendo a la crisis socioeconómica entre los años 2007 y 2014. Los resultados de los análisis desarrollados no han encontrado grandes diferencias entre los niveles de engagement entre hombres y mujeres, pero se menciona que sí creen que es una variable que influye, por la feminización de la profesión, y que son datos que se deben seguir analizando en futuras investigaciones. En cuanto a la crisis socioeconómica, han corroborado que los niveles de engagement en los profesionales del Trabajo Social, han disminuido a causa de la crisis, representándose en indicadores como el estrés, la preocupación y el nerviosismo por sus puestos de trabajo, aumentando así el burnout de estos. Respecto al humor, el estudio dice que no han encontrado interacción entre las variables del humor y el burnout, refutando las hipótesis que se predecían para el estudio (Baeza, 2015).

Como se ha podido observar, el engagement en el Trabajo Social no está apenas investigado, y se considera de esencial importancia para que los profesionales de esta disciplina contribuyan a una mejora de su ejercicio profesional. Los trabajadores y trabajadoras sociales trabajan con problemáticas muchas veces difíciles de sobrellevar, con ambientes hostiles y complicados. Por estas situaciones que se dan en la acción social de los mismos, se ha visto la necesidad de realizar esta investigación. Es primordial promover la vinculación de los técnicos competentes, para que las personas beneficiarias de sus servicios reciban la calidad y derechos que necesitan (Baeza, 2015). Por todo ello, en esta investigación se plantea analizar el engagement que tienen los trabajadores y trabajadoras sociales de la isla de Tenerife.

2. OBJETIVOS

Objetivo general:

-Analizar el nivel de engagement de los/las trabajadores y trabajadoras sociales de la isla de Tenerife.

Objetivos específicos:

1. Describir el perfil sociodemográfico de los y las trabajadores sociales de la muestra.
2. Analizar la influencia de las variables sociodemográficas, entre ellas, y en relación con las escalas utilizadas en la investigación.
3. Realizar una comparación entre los niveles de engagement de los profesionales que trabajan en la Administración Pública, frente a los del Tercer Sector.
4. Analizar el burnout de los profesionales estudiados y ver su correlación con el engagement.

5. Analizar el impacto que tiene el apoyo social por parte del supervisor y de los compañeros, en el engagement de los trabajadores y trabajadoras sociales de la isla de Tenerife.

Hipótesis:

1. El índice de respuesta al cuestionario de la investigación será más elevado por parte de las mujeres que de los hombres.

2. El sexo y el tiempo de trabajo tienen una relación dependiente entre ellas. La edad es un factor que afecta al nivel de engagement.

3. En el tercer sector hay un nivel más elevado de engagement que en la administración pública porque el trabajo que se realiza es más flexible y permite la creatividad. Mientras que, en la última, las funciones son más dirigidas y organizadas.

4. Los profesionales que tienen niveles más elevados de burnout se sienten menos engaged con su trabajo.

5. El personal empleado que recibe más apoyo social por parte de su organización tiene mayores niveles de Engagement.

3. MÉTODO

3.1 Diseño

El diseño de esta investigación ha sido no experimental, descriptivo y correlacional. El enfoque de esta investigación ha sido mixto, aunque los datos cualitativos han sido tratados como cuantitativos para facilitar el tratamiento de los mismos. Por último, es un estudio de tipo transversal, al recogerse los datos en un momento puntual, y no continuar con la recogida a lo largo de un periodo de tiempo.

3.2 Participantes

Los participantes en el estudio han sido trabajadores y trabajadoras sociales que se encontraban dados de alta en la Seguridad Social en la isla de Tenerife. Los tipos de muestreo utilizado para la selección de la muestra han sido: intencional, al seleccionarse únicamente trabajadores y trabajadoras sociales, y de bola de nieve, ya que algunos de los participantes también animaron a otros a realizar la encuesta. La muestra total ha sido de 75 personas, 65 mujeres y 10 hombres. El rango de edad que más predomina es el de 31-40 años (33.3%), muy seguidamente del de 41-50 años (32%). Luego encontramos el rango de 21-30 años (25.3%), y, por último, en inferioridad, el rango de 51-60 años (9.3%). Se añadió también al cuestionario el rango de edad de 61 años o más, pero ningún participante se ha encontrado en este rango.

De los 75 profesionales, 23 pertenecen a la administración pública (30.7%), y 52, al tercer sector (69.3%). Desarrollan su actividad laboral en diversos servicios: Infancia y familia, discapacidad, género, drogodependencias, mediación y justicia social, inmigración, sanidad, educación, personas sin hogar, empleo, dependencia y personas mayores, servicios sociales, y juventud. Cabe destacar, que se intentó conseguir respuesta de trabajadores sociales orientados en su ejercicio profesional al colectivo LGBTI, pero no conseguimos muestra de ellos.

3.3 Instrumentos y definición de variables

Los instrumentos seleccionados para la recogida de datos han sido tres escalas:

1. Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Es una escala que mide el nivel de engagement de los profesionales en su trabajo. Está compuesta por 17 ítems, divididos en tres componentes del engagement: el vigor, la dedicación y la

- absorción. La variable se mide en una escala tipo Likert de 1 a 5. (Ver anexo 1) (Occupational Health Psychology Unit, 2011).
2. Maslach Burnout Inventory. Es una escala que sirve para medir el desgaste emocional que tienen los profesionales con su trabajo. Está compuesta por 22 ítems, que miden los tres componentes del Burnout: el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. La variable se mide en una escala tipo Likert de 1 a 5. (Ver anexo 2) (Maslach, Jackson, y Leiter, 1986).
 3. Job Content Questionnaire. Es una escala que sirve para medir el apoyo social recibido en el trabajo, tanto por parte de la persona supervisora, como de los propios compañeros y compañeras de trabajo. Está compuesta por 11 ítems. La variable se mide en una escala tipo Likert de 1 a 5. (Ver anexo 3) (Karasek, y otros, 1998).

3.4 Procedimiento

El cuestionario que han completado los profesionales ha sido online a través de la plataforma de Google Formularios, y totalmente anónimo. Se ha contactado telefónicamente con los trabajadores y trabajadoras sociales de 79 entidades, tanto públicas como privadas. Por lo general, han dado su correo electrónico profesional para recibir el enlace al cuestionario, salvo algunos casos excepcionales que han preferido que la recepción sea a través de la aplicación WhatsApp. Además, en la llamada telefónica, se ha solicitado que, si en la entidad hay más compañeros profesionales del trabajo social, se hiciera llegar el cuestionario reenviándose el correo. Además, se contactó con el Colegio de Trabajo Social, para solicitar ayuda en la difusión de este. La primera respuesta del Colegio fue que colgarían el enlace con su correspondiente explicación, en la página Web y en un correo general a todos los colegiados y colegiadas. Se acordó de plazo hasta el siguiente domingo para tener el cuestionario abierto una semana. En una

segunda llamada al Colegio para verificar si podían haber hecho los trámites de difusión, dijeron que no, pero que lo harían a través de una publicación en Facebook ese mismo día. Se envió un mensaje privado de Facebook recordando la publicación del cuestionario, del que no se obtuvo respuesta ninguna. Finalmente, el enlace no se visibilizó en la página oficial del Colegio.

El tiempo de recogida de datos ha sido de un mes.

Se ha solicitado al Colegio de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife el número de trabajadores y trabajadoras sociales colegiados afiliados al colegio, y nos han dado la cifra exacta de un total de 1279 profesionales en la provincia de Santa Cruz de Tenerife que es su ámbito de actuación, y de 1079 únicamente en la Isla de Tenerife. Es decir, 200 profesionales pertenecen a las islas de La Palma, La Gomera y El Hierro.

En resumen, el plan de análisis que se ha seguido ha sido recoger las respuestas a los cuestionarios mediante Google Formularios. A continuación, se procesaron y ordenaron los datos en el programa Excel. Por último, se pasó el fichero de datos al programa estadístico IBM SPSS Statistics 25 y se realizaron las pruebas pertinentes para analizar los resultados, y dar respuesta a los objetivos planteados.

4. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

La muestra para esta investigación ha sido de 75 personas encuestadas. Tal como se puede observar en la tabla 1, la mayoría han sido mujeres (86.7 %). Los participantes se han encontrado principalmente en los rangos de edad de 31-40 años (33.3%), y en el de 41-50 años (32%), siendo la primera de estas categorías la más observada. Es destacable la colaboración por parte de encuestados provenientes del Tercer Sector (69.3%), frente a los de la Administración Pública (30.7%). El tiempo que llevaban

trabajando los profesionales se distribuyen en los sectores estipulados, encontrándose el grupo mayoritario de la muestra entre uno y cuatro años (32%). Respecto a la jornada laboral, la mayoría de los profesionales tenían un contrato a tiempo completo (82.7%) frente al contrato a tiempo parcial (17.3%). En relación con el tipo de contrato, la mayoría de la muestra tiene un contrato indefinido (68%), y la minoría un contrato temporal (32%). En cuanto al salario, cabe mencionar que la mayoría de la muestra se encuentra con unos ingresos entre 501 y 1000 euros (54.7%).

Tabla 1

Características sociodemográficas de los factores cualitativos considerados

Factor	Categorías	Casos	%
Sexo	Hombre	10	13.3
	Mujer	65	86.7
Edad	21-30	19	25.3
	31-40	25	33.3
	41-50	24	32
	51-60	7	9.3
Sector de trabajo	Administración Pública	23	30.7
	Tercer Sector	52	69.3
Tiempo de trabajo	1-11 meses	17	22.7
	1-4 años	24	32.0
	5-9 años	12	16.0
	10 o más años	22	29.3
Jornada laboral	Jornada a tiempo parcial	13	17.3
	Jornada a tiempo completo	62	82.7
Contrato	Temporal	24	32
	Indefinido	51	68
Salario	1-500 euros	12	16
	501-1000 euros	41	54.7
	1001-2000 euros	22	29.3

Nota: Elaboración propia.

4.2 Análisis diferencial de medias

Para la realización de esta investigación se han utilizado tres escalas: Utrecht Work Engagement Scale, Maslach Burnout Inventory y Job Content Questionnaire. Para facilitar la explicación de los resultados a la primera escala se la denominará

“Engagement”, a la segunda escala “Burnout”, y a la tercera “Apoyo Social”. La primera escala, “Engagement”, está dividida en tres dimensiones, *Vigor*, *Dedicación* y *Absorción*. La segunda, “Burnout”, está dividida también en tres dimensiones, *Cansancio emocional*, *Despersonalización*, y *Realización personal*. La última escala, “Apoyo social”, originalmente no se encuentra dividida en dimensiones, pero para facilitar los análisis de esta investigación, se ha decidido dividirla en dos que se han podido diferenciar claramente, el “Apoyo social recibido por parte de los compañeros”, y el “Apoyo social recibido por parte de los supervisores”. Dentro de cada una de estas dimensiones, en las tres escalas, se encuentran ítems relacionados con las mismas. Los ítems han sido valorados mediante puntuaciones de 1 a 5. Los resultados recogidos para las escalas indicadas se muestran en las tablas 2, 3 y 4.

Tabla 2

Resultados de las puntuaciones obtenidas en la escala “Engagement”

Escala	Ítem	Estadístico									
		Max.	Min.	Rango	Media	d.t.	C ₂₅	C ₅₀	C ₇₅	Asim.	Curt.
Engagement	Vigor										
	LIA (E1V1)	5	1	4	3.97	.88	4.00	4.00	5.00	-1.029	1.85
	Fte (E1V2)	5	1	4	3.89	.74	4.00	4.00	4.00	-.828	2.21
	Gtrb (E1V3)	5	1	4	3.69	1.01	3.00	4.00	4.00	-.627	-.04
	Lgp (E1V4)	5	1	4	3.83	.97	3.00	4.00	4.00	-.978	1.15
	Pers (E1V5)	5	1	4	4.20	.73	4.00	4.00	5.00	-1.174	3.50
	Nbien (E1V6)	5	1	4	4.16	.77	4.00	4.00	5.00	1.192	3.01
	Dedicación										
	Sign (E1D1)	5	1	4	4.29	.91	4.00	5.00	5.00	-1.612	3.12
	Ent (E1D2)	5	1	4	4.05	1.05	3.00	4.00	5.00	-.969	.35
	Insp (E1D3)	5	1	4	4.03	1.02	4.00	4.00	5.00	-1.056	.71
	Org (E1D4)	5	1	4	4.36	.84	4.00	5.00	5.00	-1.864	4.86
	Ret (E1D5)	5	1	4	4.08	1.01	4.00	4.00	5.00	-1.295	1.71
	Absorción										
	Tv (E1A1)	5	1	4	3.88	.98	3.00	4.00	5.00	-.710	.34
	Oqp (E1A2)	5	1	4	3.37	.98	3.00	3.00	4.00	-.205	-.40
	Fel (E1A3)	5	1	4	4.03	.91	4.00	4.00	5.00	-1.250	2.08
	Inm (E1A4)	5	1	4	3.83	.76	3.00	4.00	4.00	-.645	1.58
Mdll (E1A5)	5	1	4	3.37	.96	3.00	3.00	4.00	-.363	-.01	
Des (E1A6)	5	1	4	2.88	1.18	2.00	3.00	4.00	-.012	-.90	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3

Resultados de las puntuaciones obtenidas en la escala "Burnout"

Escala	Ítem	Estadístico									
		Max.	Min.	Rango	Media	d.t.	C ₂₅	C ₅₀	C ₇₅	Asim.	Curt.
Burnout	Cansancio emocional										
	Ag (E2C1)	4	1	3	2.53	.99	2.00	3.00	3.00	-.05	-1.00
	Cfj (E2C2)	5	1	4	3.27	1.11	3.00	4.00	4.00	-.67	-.34
	Fat (E2C3)	4	1	3	2.37	.85	2.00	2.00	3.00	.14	-.53
	Ues (E2C4)	5	1	4	2.92	1.26	2.00	3.00	4.00	-.05	-.88
	Quem (E2C5)	5	1	4	2.27	1.10	1.00	2.00	3.00	.43	-.90
	Fru (E2C6)	5	1	4	2.09	.98	1.00	2.00	3.00	.67	-.12
	Tdem (E2C7)	5	1	4	3.03	1.06	2.00	3.00	4.00	.08	-.54
	Tpe (E2C8)	5	1	4	2.28	1.14	1.00	2.00	3.00	.53	-.54
	Acb (E2C9)	4	1	3	1.63	.78	1.00	1.00	2.00	1.12	.69
	Despersonalización										
	Mlt (E2D1)	4	1	3	1.40	.61	1.00	1.00	2.00	1.65	3.33
	Ins (E2D2)	5	1	4	1.87	.94	1.00	2.00	2.00	1.05	.77
	Ende (E2D3)	5	1	4	2.63	1.30	1.00	2.00	4.00	.24	-1.16
	Desp (E2D4)	4	1	3	1.47	.75	1.00	1.00	2.00	1.83	3.23
	Culp (E2D5)	5	1	4	2.16	1.15	1.00	2.00	3.00	.55	-.74
	Realización personal										
	Fac (E2R1)	5	1	4	4.17	.84	4.00	4.00	5.00	-2.00	6.15
	Efi (E2R2)	5	1	4	3.67	.87	3.00	4.00	4.00	-1.15	1.98
	Inf (E2R3)	5	1	4	4.08	.85	4.00	4.00	5.00	-1.78	5.90
	Enr (E2R4)	5	1	4	3.64	.95	3.00	4.00	4.00	-.75	.77
	Cli (E2R5)	5	1	4	4.19	.80	4.00	4.00	5.00	-1.82	5.67
	Mot (E2R6)	5	1	4	3.97	.93	4.00	4.00	5.00	-1.19	2.22
	Val (E2R7)	5	1	4	4.11	.86	4.00	4.00	5.00	-1.38	3.09
Cal (E2R8)	5	1	4	3.55	.90	3.00	4.00	4.00	-.65	.45	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 4

Resultados de las puntuaciones obtenidas en la escala "Apoyo social"

Escala	Ítem	Estadístico											
		Max.	Min.	Rango	Media	d.t.	C ₂₅	C ₅₀	C ₇₅	Asim.	Curt.		
					Supervisor/a								
	Bns (E3S1)	5	1	4	3.81	1.18	3.00	4.00	5.00	-.74	-.28		
	Atn (E3S2)	5	1	4	3.95	1.08	4.00	4.00	5.00	-1.18	1.03		
	PrS (E3S3)	5	1	4	1.56	.79	1.00	1.00	2.00	1.64	3.55		
	ColS (E3S4)	5	1	4	3.83	1.13	3.00	4.00	5.00	-.74	-.21		
	TbeS (E3S5)	5	1	4	3.52	1.29	3.00	4.00	5.00	-.52	-.84		
					Compañeros								
Apoyo social	Comp (E3C1)	5	1	4	4.00	.98	4.00	4.00	5.00	-1.04	.96		
	Int (E3C2)	5	2	3	3.93	.81	3.00	4.00	5.00	-.35	-.41		
	PrC (E3C3)	4	1	3	1.61	.92	1.00	1.00	2.00	1.38	.80		
	Agr (E3C4)	5	2	3	4.20	.71	4.00	4.00	5.00	-.54	-.05		
	TreC (E3C5)	5	1	4	3.87	.96	3.00	4.00	5.00	-1.03	1.42		
	ColC (E3C6)	5	1	4	4.01	.92	3.00	4.00	5.00	-.98	1.36		

Nota: Elaboración propia.

También se ha realizado un test de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para los indicadores analizados anteriormente. Se ha obtenido para cualquiera de los ítems un p-valor de <.001 lo cual implica no aceptar la hipótesis de normalidad de estos.

Debido a los resultados obtenidos a los rangos de respuesta de 1-5 y a los de las pruebas de normalidad realizados, se ha considerado la creación de unos índices de respuesta medios. Por ello, para cada una de las dimensiones se ha calculado su puntuación media a partir de los ítems que la componen. Un resumen de los estadísticos descriptivos calculados sobre ellos se muestra a continuación en la tabla 5.

Tabla 5

Puntuaciones medias obtenidas en las dimensiones estudiadas

Escala	Dimensión	Estadístico									
		Max.	Min.	Rango	Media	d.t.	C ₂₅	C ₅₀	C ₇₅	Asim.	Curt.
Engagement	E1V	5.00	1	4.00	3.96	.64	3.66	4.00	4.50	-1.26	4.96
	E1D	5.00	1	4.00	4.16	.82	3.80	4.20	4.80	-1.60	4.16
	E1A	5.00	1	4.00	3.56	.69	3.16	3.66	4.00	-.74	2.23
Burnout	E2C	3.78	1	2.78	2.49	.70	2.00	2.55	3.00	-.19	-.64
	E2D	4.40	1	3.40	1.90	.62	1.40	1.80	2.40	.94	2.11
	E2R	5.00	1	4.00	3.92	.67	3.75	3.87	4.37	-2.20	8.30
Apoyo social	E3C	4.20	1	3.20	3.33	.74	3.00	3.40	4.00	-.94	.56
	E3S	4.50	2	2.50	3.60	.58	3.33	3.66	4.00	-.88	.83

Nota: Elaboración propia.

Respecto al “*Engagement*”, en la tabla 5 se puede observar que la *Dedicación* de los participantes es la dimensión que más destaca de las tres (4.16 con d.t. .82) frente al *Vigor* (3.96; d.t. .64), y la *Absorción* en último lugar (3.56; d.t. .69). Se realizaron los correspondientes test de medias para analizar cuáles de estas diferencias eran significativas. En todos los casos se obtuvo un p-valor <.001, por lo que se consideran significativas las diferencias observadas.

En la escala del “*Burnout*”, tal como se observa en la tabla 5, destaca la puntuación media de la dimensión de la *Realización personal* (3.92; d.t. .67), frente a la del *Cansancio emocional* (2.49; d.t. .70), y *Despersonalización* (1.90; d.t. .62). Cabe mencionar que la *Realización personal* es una dimensión que analiza aspectos positivos, en las que las personas encuestadas han alcanzado altos niveles de esta, mientras que las dimensiones *Cansancio emocional* y *Despersonalización* valoran aspectos negativos, lo que hace positivo que las personas encuestadas tengan valores medios más bajos en estas dos últimas dimensiones mencionadas. Los test de medias realizados entre estas dimensiones arrojan que solo se asume significativa (p-valor <.001) la existente entre la segunda, *Cansancio emocional*, y la tercera de las dimensiones, *Realización personal*.

En la escala del “Apoyo social” se puede observar que la media correspondiente a la dimensión *del apoyo social recibido por parte de los supervisores* es mayor (3.60; d.t..58) que el *apoyo social recibido por parte de los compañeros de trabajo* (3.33; d.t. .74). El test de medias realizado entre ellas muestra un p-valor <.001, por tanto, se asume significativa.

Además, también se han obtenido unos estadísticos descriptivos para los resultados medios por escalas. Estos resultados se muestran en la tabla 6.

Tabla 6

Puntuaciones medias obtenidas en las escalas analizadas

Escala	Estadístico									
	Max.	Min.	Rango	Media	d.t.	C ₂₅	C ₅₀	C ₇₅	Asim.	Curt.
Engagement	5.00	1.00	4.00	3.89	.65	3.54	3.84	4.33	-1.514	5.045
Burnout	3.98	1.00	2.98	2.77	.44	2.56	2.80	3.04	-1.163	4.555
Apoyo social	4.35	1.50	2.85	3.46	.57	3.08	3.53	3.90	-.842	1.014

Nota: Elaboración propia.

Tal como se observa en la tabla 6, el *Engagement* tiene una puntuación media más alta (3.89; d.t. .65) que el *Apoyo social* (3.46; d.t. .57), y que el *Burnout* (2.77; d.t. .44). Los test de medias realizados indican que solo se puede considerar una diferencia significativa (p-valor <.001) la existente entre la primera y tercera escala (“Engagement” y “Apoyo social”).

Por último, se ha obtenido un índice global como media de las tres escalas anteriores. La media global obtenida, es de 3.28 (d.t. .43), sobre un posible valor total de 5. Los correspondientes estadísticos descriptivos para este índice se muestran a continuación.

Tabla 7

Puntuación global de las tres escalas analizadas

Escala	Estadístico									
	Max.	Min.	Rango	Media	d.t.	C ₂₅	C ₅₀	C ₇₅	Asim.	Curt.
Global	4.10	1.24	2.86	3.28	.43	3.06	3.33	3.51	-2.107	8.879

Nota: Elaboración propia.

Además, se han realizado diagramas de cajas y bigotes para analizar las distribuciones obtenidas (Ver anexos 4 -11).

4.3 Análisis de los factores sociodemográficos estudiados

Los factores sociodemográficos comentados en la tabla 1, han sido analizados con el objeto de establecer posibles relaciones de dependencia. Como se observa en la tabla 8, el factor sexo no tiene relación de dependencia con ninguno de los otros factores analizados. El sector de trabajo tiene relación de independencia con la jornada laboral y el tipo de contrato. En cambio, el sector de trabajo presenta relación de dependencia con la edad y el tiempo de trabajo. La jornada laboral presenta relaciones de dependencia con el tipo de contrato, edad y tiempo de trabajo. Entre estas dos últimas también se estima una relación de dependencia.

Tabla 8

Análisis de dependencia de los factores sociodemográficos

	Factor	p - valor	Conclusión
Sexo	Sector de trabajo	.714*	Independiente
	Jornada laboral	1.000*	
	Tipo de contrato	.154*	
	Edad	.656	
	Tiempo de trabajo	.423	
Sector de trabajo	Jornada laboral	.321*	Dependiente
	Tipo de contrato	.285*	
	Edad	.008	
	Tiempo de trabajo	.001	
Jornada laboral	Tipo de contrato	.003*	Dependiente
	Edad	.000	
	Tiempo de trabajo	.000	
Edad	Tiempo de trabajo	.001	

*Se ha utilizado el test exacto de Fisher.

Nota: Elaboración propia.

A continuación, en la tabla 9 se muestran los resultados obtenidos al realizar un test de medias sobre los diferentes índices creados por cada una de las dimensiones y en función de los diferentes factores de interés establecidos. Cabe destacar que el factor *Sexo* presenta diferencias significativas para las dimensiones *Vigor* y *Dedicación*, es decir, hombres y mujeres puntúan niveles medios diferentes en estas dos dimensiones de la escala “Engagement”. Esto también ocurre en la escala “Apoyo social”, hombres y mujeres también tienen diferencias significativas en cuanto al *apoyo social recibido por parte de sus supervisores*. Respecto a la *Jornada de trabajo*, se encuentran diferencias significativas en la segunda dimensión de la escala “Burnout”, *Despersonalización*, y en la primera dimensión de la escala “Apoyo social”, el *recibido por parte de los supervisores*. A continuación, se resumen las diferencias que han resultado significativas con sus correspondientes medias y desviaciones típicas.

En cuanto al engagement, cabe decir que los hombres tienen puntuaciones más altas de vigor (4.38 d.t. .61) y dedicación (4.68 d.t. .53) que las mujeres. Por tanto, las mujeres tienen niveles más bajos de vigor (3.89 d.t. .62) y de dedicación (4.08 d.t.83) que los hombres.

En cuanto al burnout, cabe decir que las personas que tienen una jornada a tiempo parcial tienen niveles más altos de despersonalización (2.23 d.t. .84) que los que tienen jornada a tiempo completo (1.83 d.t..55)

En cuanto al apoyo social, cabe decir que los hombres reciben más apoyo social por parte de sus supervisores (3.88 d.t. .34) que las mujeres (3.24 d.t. .75). También, las personas que tienen una jornada a tiempo parcial reciben más apoyo social de sus supervisores (3.67 d.t. 42) que las empleadas a tiempo completo (3.26 d.t. .78)

Por último, el factor edad se ha analizado con la prueba Anova de un factor, al tratarse de una variable con más de dos categorías. No se han hallado diferencias significativas en ninguna de las tres escalas.

Tabla 9

Resultados de los test de medias para los índices dados en función de los factores considerados

Factor	Variable	p-valor	Conclusión
Sexo	E1V	.023	Hay diferencias
	E1D	.031	
	E1A	.055	No hay diferencias
	E2C	.869	
	E2D	.241	
	E2R	.267	
	E3S	.000	Hay diferencias
	E3C	.718	
Sector de trabajo	E1V	.707	No hay diferencias
	E1D	.966	
	E1A	.603	
	E2C	.313	
	E2D	.150	
	E2R	.839	
	E3S	.078	
	E3C	.798	
Jornada	E1V	.198	No hay diferencias
	E1D	.442	
	E1A	.699	Hay diferencias
	E2C	.217	
	E2D	.036	
	E2R	.461	
	E3S	.011	Hay diferencias
	E3C	.738	
Edad	E1V	.208	No hay diferencias
	E1D	.454	
	E1A	.877	
	E2C	.224	
	E2D	.328	
	E2R	.434	
	E3S	.179	
	E3C	.821	

Nota: Elaboración propia.

Según los resultados recogidos en la tabla 10, se puede decir que los niveles medios de la escala “Engagement” presentan diferencias significativas en función del

Sexo al que pertenezcan, es decir los hombres tienen niveles más altos de engagement que las mujeres. En la escala “Burnout” las diferencias significativas se encuentran en función de la *Jornada*. Las personas con una jornada de trabajo parcial tienen más burnout que las empleadas a tiempo completo. Referente a la escala “Apoyo social”, no se ha encontrado ninguna diferencia significativa en relación con los factores analizados.

Además, como se ha comentado en la tabla anterior el factor *Edad* ha sido analizado con la prueba Anova de un factor.

Tabla 10

Relación entre las escalas y los factores estudiados

Factor	Escala	p-valor	Conclusión
Sexo	E1	.020	Hay diferencias
	E2	.942	
	E3	.071	
	E	.116	
Sector de trabajo	E1	.774	No hay diferencias
	E2	.275	
	E3	.310	
	E	.683	
Jornada	E1	.382	Hay diferencias
	E2	.046	
	E3	.175	
	E	.127	
Edad	E1	.539	No hay diferencias
	E2	.174	
	E3	.413	
	E	.522	

Nota: Elaboración propia.

4.4 Análisis de correlación entre las escalas estudiadas

Se ha llevado a cabo un análisis de correlación para comprobar si existe relación lineal entre las dimensiones, y las escalas analizadas. A continuación, se detallarán los resultados obtenidos para las dimensiones de la escala “Engagement” en la tabla 11.

Tabla 11

Correlación entre las dimensiones de la escala “Engagement”

	E1V	E1D	E1A
E1V		.810**	.712**
E1D	.771**		.732**
E1A	.599**	.616**	

Nota: Elaboración propia.

En primer lugar, cabe destacar que en todos los casos analizados se puede aceptar, para un nivel de significancia del .01, la existencia de un modelo lineal entre los pares de índices considerados.

Respecto del coeficiente de correlación de Pearson se observa siempre una relación directa entre los índices analizados, lo que conlleva que valores altos, o bajos, de uno implican también valores altos, bajos, recíprocamente en el otro. La intensidad de la relación es más fuerte en el caso de los índices correspondientes a las dimensiones *Vigor* y *Dedicación* (E1V y E1D con $r = .810$). Las relaciones de estas dos dimensiones con la tercera de ellas, *Absorción*, presentan valores del coeficiente por debajo del .75 lo cual nos viene a indicar una relación débil entre ellas en relación de los valores con los que se han puntuado estas dimensiones. El coeficiente de Spearman calculado muestra una situación similar, permite admitir la existencia de una relación lineal al mismo nivel de significancia, su signo también indica una relación directa en todos los casos, y en función de sus valores se tiene que existe una relación de orden fuerte, aquellos que puntúan alto o bajo en la dimensión *Vigor* también lo hacen en el mismo sentido en la dimensión *Dedicación*, (E1V y E1D con $\rho = .771$) manteniéndose el orden, mientras que la relación de la dimensión *Absorción* con estas dos dimensiones indica un nivel de relación de orden débil, por debajo del 65.5% en ambos casos.

Los valores de los coeficientes anteriormente indicados para la segunda de las escalas, “Burnout”, se muestran en la tabla 12.

Tabla 12

Correlación entre las dimensiones del burnout

	E2C	E2D	E2R
E2C		.416**	.023
E2D	.399**		.099
E2R	-.322**	.017	

Nota: Elaboración propia.

No se puede asumir la existencia de un modelo lineal entre la tercera dimensión de la escala, *Realización personal*, con ninguna de las otras dimensiones, si se asume, para un nivel de significancia del .01, un modelo lineal entre las dos primeras dimensiones de la escala, *Cansancio emocional* y *Despersonalización* (E2C y E2D). Los valores del coeficiente de Pearson obtenidos indican siempre una relación directa entre las dimensiones analizadas. Todos los valores observados están por debajo del 45% lo cual indica una débil relación lineal entre las dimensiones analizadas. Los valores del coeficiente de Spearman, respecto a su valor, indican una tendencia similar, en ningún caso son superiores, en valor absoluto, al 40% indicando así una débil relación de orden. Destaca el comportamiento inverso entre la primera y la tercera de las dimensiones, *Cansancio emocional* y *Realización personal*, el signo del coeficiente indica una relación inversa entre las puntuaciones dadas a estas dimensiones, aquellos que puntuaron alto, o bajo, en una de ellas hicieron lo contrario en la otra dimensión.

Las correlaciones existentes entre las dos dimensiones de la escala “Apoyo social” son recogidas en la tabla 13.

Tabla 13

Correlación entre las dimensiones del apoyo social

	E3S	E3C
E3S		.475**
E3C	.487**	

Nota: Elaboración propia.

Se asume, a un nivel de significancia del .01, la existencia de un modelo lineal entre ambas dimensiones. Ambos coeficientes indican valores por debajo del 50% lo que lleva a concluir una relación débil entre las dimensiones de la escala, tanto desde el punto de vista de los valores de las puntuaciones dada, como del orden de estas. Ambos coeficientes también muestran un comportamiento directo entre las dimensiones analizadas.

Al igual que se han calculados los coeficientes de Pearson y Spearman entre las dimensiones de cada una de las escalas también se han calculado entre ellas mismas y entre cada una de ellas y el índice global. Los resultados obtenidos se recogen en la tabla 14.

Tabla 14

Correlación entre las escalas estudiadas

	Engagement	Burnout	Apoyo social	Global
Engagement		.055	.436**	.762**
Burnout	.055		-.097	-.043
Apoyo social	.356**	.023		.738**
Global	.581**	.030	.772**	

Nota: Elaboración propia.

En primer lugar, respecto a la relación lineal existente entre las escalas analizadas, cabe destacar que solo se estima un modelo lineal de relación entre las escalas “Engagement” y “Apoyo social” a un nivel de significancia del .01. Los valores absolutos de los coeficientes de correlación calculados siempre han sido inferiores al 45%, lo cual conlleva asumir una relación débil, tanto a nivel de puntuaciones, como de orden, de las escalas analizadas. Entre las escalas analizadas se establece en todos los casos, salvo en uno, una relación directa. Este único caso se detecta entre las escalas “Burnout” y “Apoyo” *social*, respecto de sus valores, donde esta relación, según los resultados dados, es inversa.

En segundo lugar, respecto a la relación lineal entre las escalas y el índice global, cabe destacar que solo en el caso de la escala “Burnout” no se asume la existencia de un modelo lineal entre la dimensión y el índice global a un nivel del .01. Los valores del coeficiente de Pearson obtenidos indican una relación fuerte entre las escalas “Engagement” ($r = .762$) y “Apoyo social” ($r = .738$) con el índice global. La relación de este con la escala “Burnout” es débil. También se observa que en este último caso la relación es inversa, mientras que para las otras dos se tendrá una relación directa. Respecto del coeficiente de Spearman cabe destacar relaciones de orden débiles con las dos primeras escalas, “Engagement” ($\rho = .581$) y “Burnout” ($\rho = .030$), mientras que se estima fuerte con la tercera de ellas, “Apoyo social” ($\rho = .772$). En todos los casos se tiene una relación directa entre la dimensión estudiada y el índice global calculado.

5. DISCUSIÓN

A partir de los análisis previamente realizados, se comentará si los resultados más relevantes coinciden o no con las teorías de los autores que han tratado la temática, y así concluir si las hipótesis de partida se aceptan o rechazan en función de los objetivos que han enfocado la investigación.

El objetivo general de la investigación se centra en analizar los niveles de engagement de los trabajadores y trabajadoras sociales de Tenerife. Al respecto se puede decir que tienen niveles medio altos. Esta afirmación nos hace encontrar una tendencia al compromiso e identificación de los profesionales con su trabajo. Los resultados obtenidos los podemos respaldar con el estudio que presenta Rose (2003), en el que comenta que el Trabajo Social es uno de los veinte grupos de ocupación con mayor implicación y satisfacción laboral. Además, para darle más fiabilidad a las soluciones obtenidas también nos podemos apoyar en Salanova y Schaufeli (2009) quienes lo han definido como un estado mental positivo, relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor, la

dedicación y la absorción. Los niveles medio altos que se observan encuentran su fundamento en las teorías y estudios presentados por los autores mencionados.

En cuanto al perfil sociodemográfico de la muestra, ha habido un índice de participación femenino más elevado. Según Báñez (2012) , el Trabajo Social ha sido desde sus orígenes una profesión feminizada, ya que a través de la acción social las mujeres pudieron empezar a involucrarse en el ámbito laboral. Esta afirmación confirma la hipótesis de partida dado que, aun actualmente, sigue siendo notoria las diferencias entre hombres y mujeres en este tipo de ocupación orientada a la ayuda.

Además, cabe decir que en la muestra ha sido predominante la presencia de participantes del Tercer Sector frente a los de la Administración Pública. Manteca y Durán (2012) comentaron que una de las grandes diferencias entre estos dos sectores era la flexibilidad que tenía cada uno ellos, siendo el Tercer Sector el que presentaba niveles más altos de la misma. Se puede intuir que cuanto más flexibilidad tenga una persona en su trabajo, podrá tener una mejor conciliación también con su vida sociofamiliar. Esto nos hace pensar que, dado a esa característica, la participación haya sido bastante más elevada en el Tercer Sector que en la Administración Pública.

Otra de las hipótesis de partida de la investigación, siendo ésta que el sexo condiciona el tiempo de trabajo, se ve rechazada. Previo a la investigación se llegó a pensar que dada la feminización de la profesión contrastada anteriormente con Báñez (2012), los hombres de la muestra tendrían menos tiempo trabajando como profesionales del Trabajo Social, pero los resultados han mostrado que ambas variables tienen una relación de independencia. Podemos pensar que, aunque la sociedad como conjunto siga concibiendo las profesiones orientadas a la acción social como feminizadas, a la hora de contratar personal, no se vean afectados los hombres en el proceso de selección, y por

tanto el tiempo trabajado del género masculino no se haya visto perjudicado en la investigación.

Además, como hipótesis inicial se ha planteado que la edad influye en los niveles de engagement basándonos en un estudio realizado por Pérez (2004), que comenta que los jóvenes tienen más creatividad, iniciativa y predisposición que las personas que ya llevan muchos años en el puesto, dado al queme que esto supone. Aun así, la hipótesis se ha tenido que refutar dado que los resultados han mostrado que la edad no influye en los niveles de engagement. Esto nos lleva a pensar que es posible que, a los jóvenes, al ser sus primeras experiencias en el mercado de trabajo y dada la inestabilidad económica del momento, se les presenten condiciones laborales precarias o no óptimas, aumentando así sus niveles de estrés y disminuyendo la vinculación que podrían tener con su puesto. Esta suposición la podemos relacionar también con el análisis que realiza Baeza (2015), en el que concluye que el período de crisis es un factor fundamental en cuanto a la disminución en los niveles de identificación laboral.

Basándonos en Manteca y Durán (2012), la Administración Pública se caracteriza por la rigidez en el trabajo frente a la ya comentada anteriormente flexibilidad y creatividad del Tercer Sector. Es por ello por lo que, a priori, se esperaba encontrar un mayor nivel de engagement en los participantes del Tercer Sector. Sin embargo, los resultados de la investigación han revelado que se tiene que rechazar la hipótesis inicial porque los profesionales de los distintos ámbitos no muestran diferencias en los niveles de engagement. Como producto a la afirmación realizada previamente, se puede especular de que no existan diferencias dado al carácter vocacional de la profesión, y así coincidir con el anteriormente mencionado estudio de la autora Rose (2003). Además, también encontramos coincidencias en un estudio realizado en México (Cabello y Rodríguez, 2017), en el que se analizó porqué los estudiantes elegían esta profesión. Las respuestas

recogidas fueron mayormente la preocupación que mostraban por los colectivos más desprotegidos y el conocimiento de la profesión por el contacto previo con trabajadores sociales, lo que nos invita a pensar más aún en que los niveles de engagement obtenidos en nuestra investigación actual sean dados por la vocación que tienen los trabajadores y trabajadoras sociales con su aportación a la sociedad.

Respecto al burnout, los resultados han mostrado que los participantes tienen unos niveles medios. Se esperaba un índice más elevado, asique resulta positivo que hayan concluido esas cifras. Sin embargo, los análisis realizados señalan que el burnout y el engagement no tienen correlación entre ellos. Esta afirmación que se ha dado en los análisis lleva a rechazar la hipótesis de partida de que, a cuanto más engagement tuvieran los encuestados y encuestadas, tendrían menos burnout y viceversa. No se han encontrado autores que puedan respaldar la solución obtenida, por lo que se cree que puede deberse a que la investigación se ha realizado con una muestra pequeña de participantes.

En lo que al Apoyo Social respecta, podemos afirmar que tiene unos índices medio altos, y que posee correlación con el engagement. Tal como indican López y Sánchez (2001), el apoyo social que recibe una persona hace que se sienta valorada y es consecuencia directa de que sus niveles de implicación en su puesto de trabajo aumenten. Además, Salanova y Schaufeli (2009), respaldan esta teoría aportando numerosas implicaciones tanto individuales como organizacionales, recogidas en esta investigación, que fomentan que los niveles de engagement sean más elevados. En esta ocasión y como ya se ha demostrado, la hipótesis inicial ha podido ser contrastada y aceptada con algunos autores expertos en la materia. No se pueden aportar otras alternativas posibles a los resultados obtenidos dado que es una evidencia empírica e irrefutable la importancia de recibir apoyo social por parte de las personas con las que se comparte tiempo y espacio.

La principal limitación que se ha encontrado para llevar a cabo esta investigación es el escaso número de cuestionarios realizados por las personas participantes. Esto ha podido influir en que los resultados no fueran los esperados para validar alguna de las hipótesis de partida.

Además, en el proceso de recolección de cuestionarios, se detectó que los Trabajadores Sociales que realizan su actividad profesional de manera autónoma, no estaban recogidos en las opciones de respuesta, por lo que se redujo en un pequeño porcentaje la posibilidad de que la encuesta fuera contestada por profesionales con ese perfil en concreto.

Dado estos inconvenientes, para líneas futuras de investigación se recomienda aumentar el tamaño muestral y tener en cuenta a los profesionales que trabajan como autónomos. Además, sería interesante, que, dentro de la escala de Apoyo Social, se analizara el sexo de las personas encargadas de supervisar el trabajo. En los resultados generales se ha demostrado que el sexo es una variable que influye en los niveles de engagement de los trabajadores, por lo que, también puede verse afectado según si son hombres o mujeres las personas que supervisan.

Finalmente, se plantean dos propuestas de intervención para futuros proyectos. La primera es analizar otras posibles escalas y cuestionarios como la de Satisfacción Laboral o Conciliación de la vida laboral y familiar. La segunda propuesta es convertir el estudio en longitudinal: realizarlo con un mismo grupo de trabajadores y trabajadoras sociales a lo largo de varios años. Con ello se podría llevar un seguimiento de los niveles de engagement y burnout, y analizar los cambios que muestran los sujetos en el periodo de tiempo escogido.

6. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, cabe decir que los trabajadores y trabajadoras sociales de la isla de Tenerife tienen un nivel medio alto de engagement.

En relación con el primer objetivo específico, hay que destacar la elevada participación de mujeres frente a la de los hombres. Los trabajadores sociales que realizan su acción profesional en el Tercer Sector han tenido mayor participación que los de la Administración Pública. Por último, se debe mencionar que los rangos de edad más observados en la participación han sido el de 31-40 y el de 41-50 años.

En referencia al segundo objetivo específico, hacer alusión a que el sexo y el tiempo de trabajo son variables independientes, y que la edad no afecta a los niveles de engagement observados.

Respecto al tercer objetivo específico, se puede mencionar que los trabajadores de la administración pública y del tercer sector no han mostrado diferencia en los niveles de engagement de cada uno.

En cuanto al cuarto objetivo específico, referente al burnout, se ha concluido de los resultados, que los participantes, tienen niveles medios de burnout. En esta investigación el burnout y el engagement no tienen una correlación significativa.

Finalmente, en base al quinto y último objetivo específico, se puede decir que la base muestral de los trabajadores y trabajadoras sociales de Tenerife tiene un nivel de apoyo social medio alto. La correlación entre el apoyo social recibido y el engagement es significativa, aunque con una relación débil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baeza, N. (2016). Incidencia del humor en el burnout y engagement en profesionales del trabajo social desde la perspectiva de género y la crisis socioeconómica actual (2007-2014). Valencia, España

Bañez, T. (2012). El trabajo social como profesión feminizada. *RTS: Revista de Treball Social*, 195, 89-97.

Bakker, A. B., Rodríguez-Muñoz, A., y Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72.

Benavides, V. E. J. (2016). Análisis de Liderazgo Transformacional y su Importancia en Tiempos de Crisis. *PODIUM*, (30), 97-119.

De Roda, A. B. L., y Moreno, E. S. (2001). Estructura social, apoyo social y salud mental. *Psicothema*, 13(1), 17-23.

Domínguez, A. (2017). Los programas de fidelización online: un estudio desde la perspectiva del engagement marketing y las comunidades de marca. *Uva Doc*, 13-120.

Durán, M. A. D., y Sánchez, A. J. M. (2012). 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: Revista de trabajo y acción social*, (51), 45-68.

Fernández, F. X. A. (2006). Tercer sector: análisis, desafíos y competencias desde el trabajo social. *Acciones e investigaciones sociales*, (1 Ext), 439-439.

Fredrickson, B. L., & Losada, M. F. (2005). Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. *American psychologist*, 60(7), 678.

Garza, M. L. C., y Otero, L. M. R. (2017). ¿Por qué trabajo social? Voces de estudiantes mexicanos en Nuevo León. *Trabajo social hoy*, (80), 73-94.

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 322.

Kuvykaitė, R., & Tarutė, A. (2015). A critical analysis of consumer engagement dimensionality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 213, 654-658.

Lin, N., Ye, X., & Ensel, W. M. (1999). Social support and depressed mood: A structural analysis. *Journal of Health and Social behavior*, 344-359.

Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.

Medrano, L. A., Moretti, L., y Ortiz, A. (2015). Medición del engagement académico en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 2(40), 114-124.

MISH, F. C. (2004). The Merriam-Webster dictionary: international edition.

Occupational Health Psychology Unit. (2011). *Utrecht Work Engagement Scale*.

Orgambidez-Ramos, A., y Borrego-Alés, Y. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería Global*, 16(48), 208-225.

Pérez, A. M. (2004). Los jóvenes y el trabajo. Un estudio sobre representaciones sociales, 14-19.

Ramírez, A. Á., y López, V. R. (2014). Contrato psicológico y bienestar laboral. *Páginas: Revista académica e institucional de la UCPR*, (95), 61-70.

Rose, M. (2003). Good deal, bad deal? Job satisfaction in occupations. *Work, employment and society*, 17(3), 503-530.

Salanova, M., y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión* (No. 65.013). Madrid. Editorial Alianza.

Vallejo-Martín, M., Valle, J. A., y Angulo, J. J. P. (2018). Estrés percibido en estudiantes universitarios: influencia del burnout y del engagement académico. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, (9), 220-236.

ANEXOS

ANEXO 1

Escala 1: Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Vigor:

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. Soy fuerte y vigoroso/a en mi trabajo.
3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.
4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
5. Soy muy persistente en mi trabajo.
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

Dedicación:

1. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
2. Estoy entusiasmado/a con mi trabajo.
3. Mi trabajo me inspira.
4. Estoy orgulloso/a del trabajo que hago.
5. Mi trabajo es retador.

Absorción:

1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.

3. Soy feliz cuando estoy absorto/a en mi trabajo.

4. Estoy inmerso/a en mi trabajo

5. Me “dejo llevar” por mi trabajo.

6. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

ANEXO 2

Escala 2: Maslach Burnout Inventory

1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
2. Me siento cansado/a 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/a
4. Tengo facilidad para comprender como se sienten las personas usuarias con las que trabajo.
5. Creo que estoy tratando a algunas personas usuarias como si fueran objetos impersonales.
6. Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa.
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas usuarias.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado/a por mi trabajo.
9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de las personas usuarias.
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión.
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 algunas de las personas usuarias.

16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas usuarias.
18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. Me siento acabado/a en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.
22. Creo que algunas personas usuarias me culpan de algunos de sus problemas.

ANEXO 3

Escala 3: Job Content Questionnaire

1. Mi supervisor se preocupa del bienestar de las personas que están a su cargo
2. Mi supervisor presta atención a lo que digo.
3. Tengo problemas con mi supervisor
4. Mi supervisor colabora para que el trabajo se haga
5. Mi supervisor consigue que la gente trabaje en equipo.
6. Las personas con las que trabajo son competentes en su trabajo
7. Las personas con las que trabajo se interesan por mí
8. Tengo problemas con las personas con las que trabajo
9. Las personas con las que trabajo son agradables
10. A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en equipo
11. Las personas con las que trabajo colaboran para conseguir que el trabajo se haga.

ANEXO 4

En la figura 3 se muestra el diagrama de cajas correspondiente a la primera dimensión *Engagement*, **Vigor**. Cabe mencionar que la distribución de todos los ítems presenta datos anómalos por debajo de la media. El segundo ítem (E1V2), es el único que tiene un comportamiento diferente con la aparición de datos anómalos por encima de la media además de por debajo. Así mismo, se observan comportamientos distribucionales similares entre dos grupos de ítems, el primero de ellos conformado por los ítems primero, quinto y sexto (E1V1, E1V5 y E1V6) y el segundo por los ítems tercero y cuarto (E1V3 y E1V4).

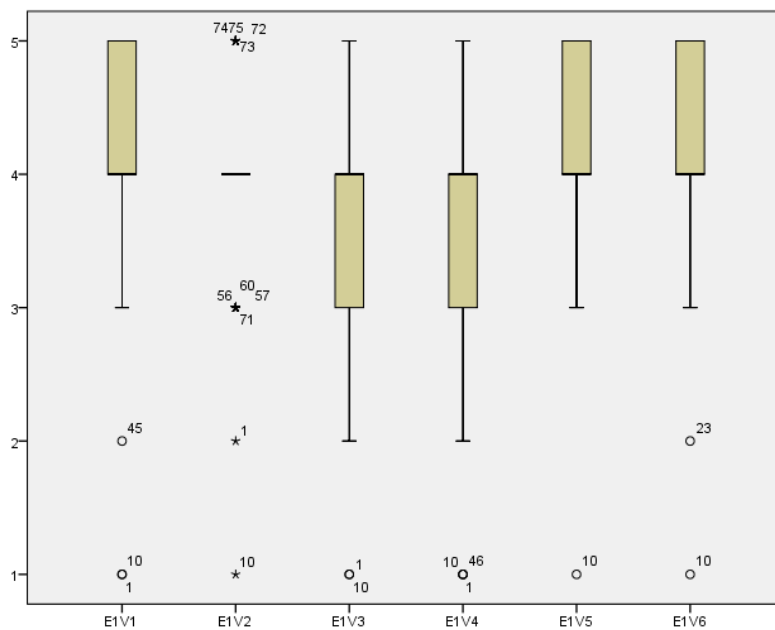


Figura 3. Diagrama de cajas para la dimensión Vigor

El siguiente diagrama de cajas (Anexo 5, figura 4) analiza la segunda dimensión del *Engagement*, **Dedicación**. Cabe mencionar la aparición de datos anómalos por debajo de la media en todos los ítems, salvo en el segundo (E1D2). Se podría considerar tres grupos en función de la similitud del comportamiento distribucional, el primero de ellos conformados por los ítems primero y cuarto (E1D1 y E1D4), el segundo por los ítems

tercero y quinto (E1D3 y E1D5), y el último de ellos estaría únicamente el segundo ítem (E1D2).

ANEXO 5

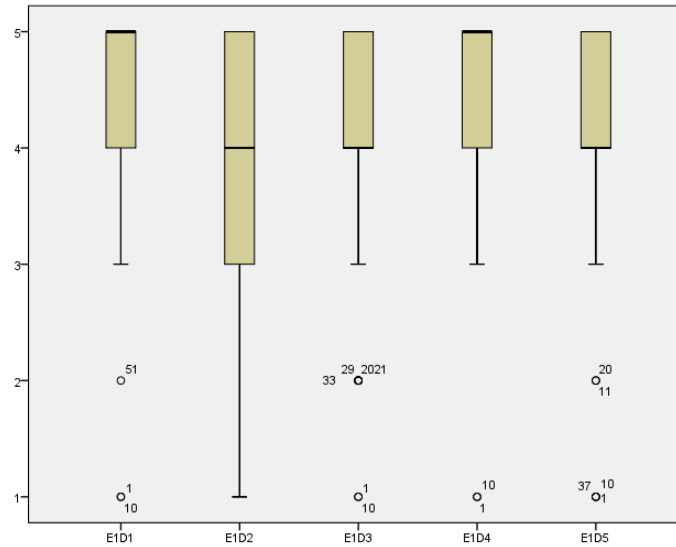


Figura 4. Diagrama de cajas para la dimensión Dedicación

En el anexo 6 figura 5, se muestra la distribución de los ítems correspondientes a la tercera dimensión de la escala *Engagement*, **Absorción**.

ANEXO 6

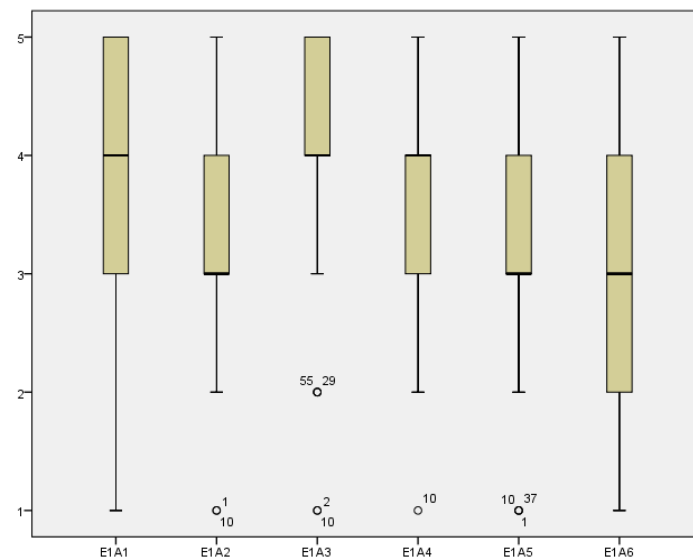


Figura 5. Diagrama de cajas para la dimensión Absorción

Se observa la presencia de datos anómalos inferiores para todos los ítems de la dimensión salvo para el primero y el sexto (E1A1 y E1A6). Solo parecen tener comportamientos distribucionales similares los ítems segundo y quinto (E1A2 y E1A5).

El anexo 7 figura 6, recoge la distribución de la primera dimensión de la escala “Burnout”, *Cansancio emocional*. Cabe destacar la aparición de tres datos anómalos en el segundo ítem (E2C2), por debajo de la media, y de dos datos anómalos en el noveno ítem (E2C9) por encima de la media. Se observa que los ítems quinto y sexto (E2C5 y E2C6) tienen un comportamiento distribucional similar, así como los ítems primero y tercero (E2C1 y E2C3) aunque en este caso la posición de la mediana cambia.

ANEXO 7

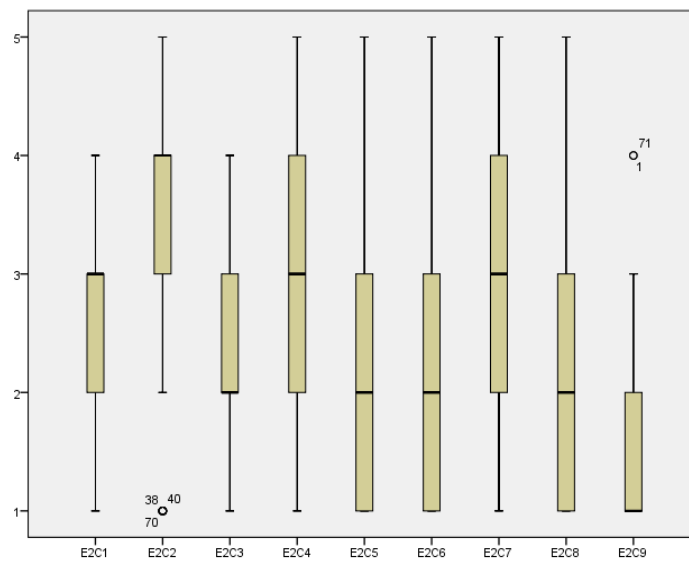


Figura 6. Diagrama de cajas para la dimensión Cansancio emocional

El siguiente diagrama de cajas, recogido en el anexo 8 figura 7, representa la distribución de la segunda dimensión de la escala “Burnout”, *Despersonalización*. Se detecta la aparición de datos anómalos en los dos primeros y cuarto ítem (E2D1, E2D2 y E2D4). En todos los casos corresponden a valores por encima de la media. Respecto a las distribuciones se aprecian comportamientos similares para los ítems primero, tercero y

segundo (E2D1, E2D3 y E2D2) aunque la posición de la mediana de este último varíe respecto de la de los dos primeros.

ANEXO 8

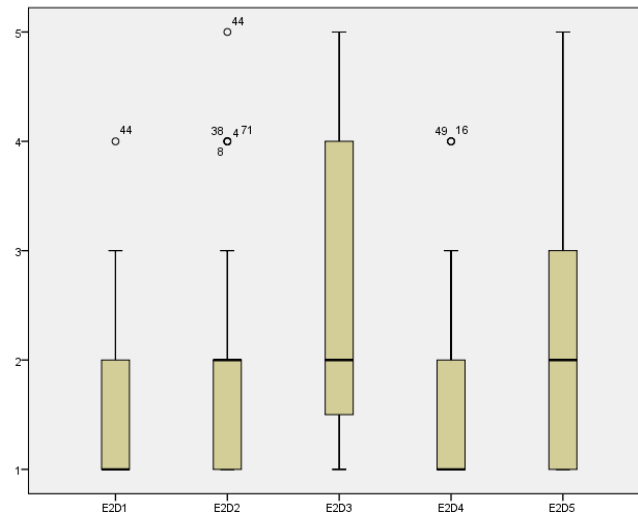


Figura 7. Diagrama de cajas para la dimensión Despersonalización

El anexo 9 figura 8, muestra la distribución correspondiente a la tercera dimensión de la escala “Burnout”, Realización personal. La mayoría de la muestra presenta valores entre el 2 y el 5, encontrándose como datos anómalos los que se han posicionado en el intervalo de respuesta 1.

ANEXO 9

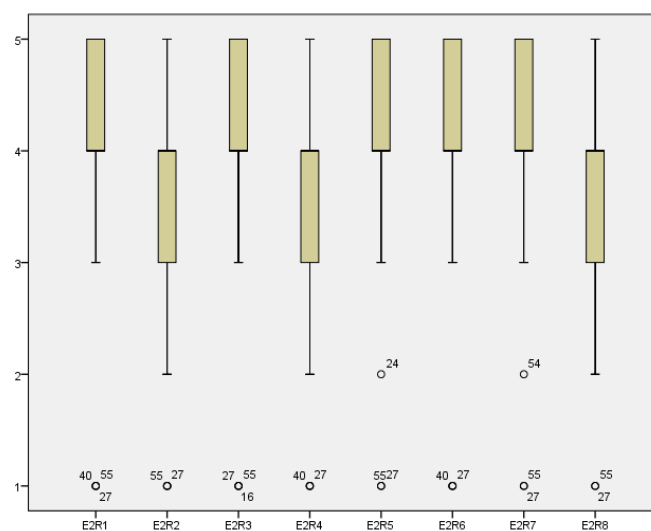


Figura 8. Diagrama de cajas para la dimensión Realización personal

Se observan valores anómalos, siempre por debajo del valor medio, para todos los ítems y se pueden clasificar estos, en función de la similitud distribucional, en dos grandes grupos, el primero de ellos compuesto por los ítems primero, tercero, quinto, sexto y séptimo (E2R1, E2R3, E2R5, E2R6 y E2R7), mientras que el segundo de ellos estaría conformado por el resto de los ítems (E2R2, E2R4 y E2R8).

El siguiente diagrama de cajas, anexo 10 figura 9, representa la distribución de la primera dimensión de la escala *Apoyo social*, el recibido **por parte del supervisor o supervisora**. Cabe destacar que el primer ítem (E3S1) y los dos últimos (E3S4 y E3S5) tienen un comportamiento distribucional similar. Solo dos ítems presentan datos anómalos. En el caso del segundo ítem (E3S2) presenta datos anómalos por debajo de la media, mientras que el tercer ítem (E3S3) presenta un único valor anómalo, en este caso con valor observado superior a la media.

ANEXO 10

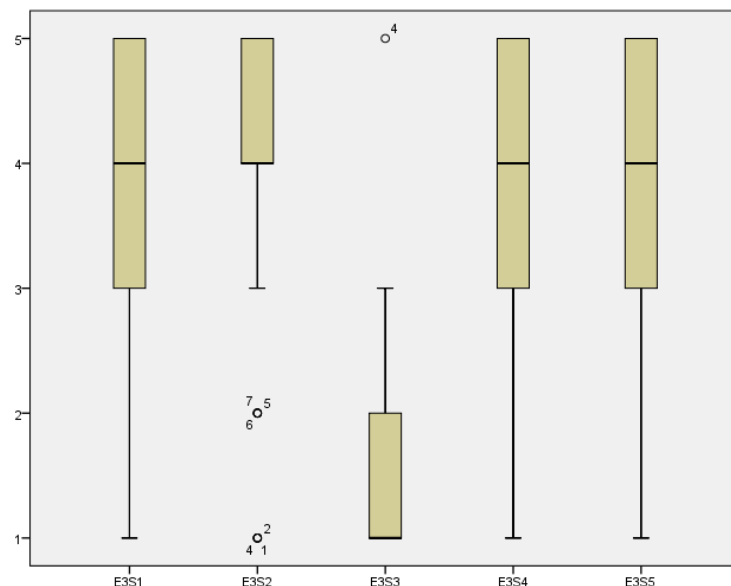


Figura 9. Diagrama de cajas para el apoyo social recibido por parte del supervisor

El siguiente anexo 11 figura 10, muestra la distribución correspondiente a los ítems de la segunda dimensión de la escala de *Apoyo Social*, el recibido **por parte de los compañeros y compañeras de trabajo**.

Destaca la presencia de datos anómalos para todos los ítems salvo dos, el segundo y el quinto (E3C2 y E3C5). Estos valores anómalos son menores a la media en todos los casos, salvo en el ítem tercero (E3C3) que son superiores. Se puede también constatar un comportamiento distribucional similar entre los ítems primero y cuarto (E3C1 y E3C4).

ANEXO 11

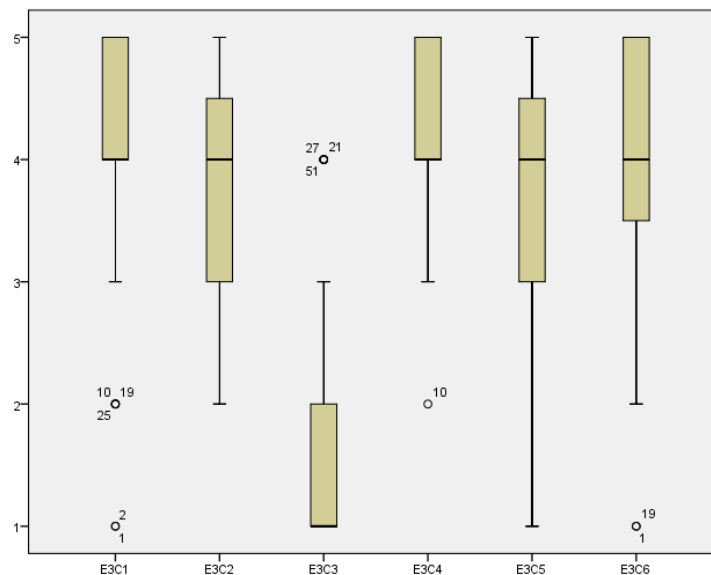


Figura 10. Diagrama de cajas para la dimensión del apoyo social recibido por parte de los compañeros.

A continuación, en el anexo 12, se muestra una leyenda con los ítems, identificaciones y etiquetas utilizadas en las escalas a lo largo de la investigación.

ANEXO 12

Tabla 15

Leyenda para la escala Engagement

Item	Identificación	Etiqueta
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	Lla	Lleno de alegría
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	Fte	Ser fuerte
3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.	Gtrb	Ganas de trabajar
4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	Lgp	Largos periodos
5. Soy muy persistente en mi trabajo.	Pers	Ser persistente
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	Nbien	Aunque no vayan bien
7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	Sign	Significado
8. Estoy entusiasmado/a con mi trabajo.	Ent	Entusiasmo
9. Mi trabajo me inspira.	Insp	Inspiración
10. Estoy orgulloso/a del trabajo que hago.	Org	Orgullo
11. Mi trabajo es retador.	Ret	Retador
12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	Tv	Tiempo vuela
13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	Oqp	Olvido lo que pasa
14. Soy feliz cuando estoy absorto/a en mi trabajo.	Fel	Felicidad
15. Estoy inmerso/a en mi trabajo	Inm	Inmerso
16. Me “dejo llevar” por mi trabajo.	Mdll	Me dejo llevar
17. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	Des	Desconexión

Nota: Elaboración propia.

Tabla 16

Leyenda para la escala Burnout

Item	Identificación	Etiqueta
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	Ag	Agotamiento
2. Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.	Cfj	Cansancio
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.	Fat	Fatiga
4. Siento que trabajar todo el día con usuarios/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	Ues	Esfuerzo
5. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	Quem	Queme
6. Me siento frustrado/a en mi trabajo.	Fru	Frustración
7. Creo que trabajo demasiado.	Tdem	Sobrecarga
8. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	Tpe	Estrés
9. Me siento acabado/a en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	Acb	Acabado
10. Creo que estoy tratando a algunos usuarios/as como si fueran objetos impersonales.	Mlt	Tratar mal
11. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión como trabajador/a social.	Ins	Insensible
12. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	Ende	Dureza
13. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas de las personas usuarias.	Desp	Despreocupación
14. Creo que las personas usuarias me culpan de alguno de sus problemas.	Culp	Culpabilidad
15. Tengo facilidad para comprender como se sienten los usuarios/as.	Fac	Facilidad
16. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas usuarias.	Efi	Eficacia
17. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de las personas usuarias.	Infl	Influencia
18. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	Enr	Energía
19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas usuarias.	Cli	Clima
20. Me siento motivado después de trabajar en contacto con personas.	Mot	Motivación

21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	Val	Validez
22. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	Cal	Calma

Nota: Elaboración propia.

Tabla 17

Leyenda para la escala Apoyo Social

Item	Identificación	Etiqueta
1. Mi supervisor se preocupa del bienestar de las personas que están a su cargo	Bns	Bienestar
2. Mi supervisor presta atención a lo que digo.	Atn	Atención
3. Tengo problemas con mi supervisor	PrS	Problemas supervisor
4. Mi supervisor colabora para que el trabajo se haga	ColS	Colaboración supervisor
5. Mi supervisor consigue que la gente trabaje en equipo.	TbeS	Trabajo en equipo supervisor
6. Las personas con las que trabajo son competentes en su trabajo	Comp	Competentes
7. Las personas con las que trabajo se interesan por mí	Int	Interés
8. Tengo problemas con las personas con las que trabajo	PrC	Problemas compañer@s
9. Las personas con las que trabajo son agradables	Agr	Agradable
10. A las personas con las que trabajo les gusta trabajar en equipo	TreC	Trabajo en equipo compañer@s
11. Las personas con las que trabajo colaboran para conseguir que el trabajo se haga.	ColC	Colaboración compañer@s

Nota: Elaboración propia.