

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESGASTE PROFESIONAL EN TRABAJADORES
DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN A LA INFANCIA**

***JOB SATISFACTION AND BURNOUT IN PROFESSIONALS WHO IMPLEMENT
EARLY CHILDHOOD PROGRAMS***

Antonio Soto-Rosales ¹

Sebastián González-Losada ²

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 8, nº 14, enero-junio 2018

<https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222>

¹ Universidad de Huelva (España).

² Universidad de Huelva (España).

Correspondencia: Antonio Soto Rosales. Facultad de Ciencias de la Educación. Dpto de Psicología Social, Evolutiva y de la Educación. Campus de “El Carmen”. Avda. de las Fuerzas Armadas, s/n. 21007 Huelva (España). E-mail: soto@uhu.es

Recibido: **15-03-2018** Revisado: **14-05-2018** Aceptado: **13-06-2018** Publicado: **28-06-2018**

Cómo citar / How to cite:

Soto-Rosales, A. y González-Losada, S. (2018). Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 8(14), 80-107. doi: 10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222

Resumen

En este trabajo intentamos determinar los niveles de satisfacción laboral y burnout así como las relaciones existentes entre ambas variables, en un grupo de profesionales que atienden a la infancia (trabajadores sociales, maestros, psicólogos, psicopedagogos y otros) desde diferentes instituciones oficiales y que trabajan en cualquiera de los organismos que componen el sistema de servicios sociales comunitarios. Los instrumentos utilizados para ello han sido una adaptación del cuestionario Font Roja (Aranaz y Mira, 1988) para la evaluación de la satisfacción laboral y el Maslach Inventory (Maslach y Jackson, 1981) para el burnout. Nuestra muestra ha estado compuesta por 194 técnicos. Hemos de señalar que no llega al 20% de los encuestados los que dicen tener muy claras sus funciones profesionales. No podemos sostener que estos trabajadores manifiesten burnout ya que exhiben niveles de realización personal más altos y de agotamiento emocional más bajos que el perfil descrito inicialmente por Maslach (1976). En relación a la satisfacción laboral las valoraciones más negativas recaen sobre su escasa sensación de competencia profesional y los altos niveles de monotonía laboral.

Abstract

In this paper we try to determine the levels of job satisfaction and burnout, as well as the existing relationships between these two variables, focusing on a group of professionals who work meeting children's needs (social workers, teachers, psychologists, among them) from different official institutions included in the Community Social Services system. The instruments used for collecting data, have been an adaptation of the Font Roja questionnaire (Aranaz and Mira, 1988) for the assessment of job satisfaction and the Maslach Inventory (Maslach and Jackson, 1981) for burnout. Our sample consisted of 194 technicians. It should be pointed out that the percentage of respondents saying they have their professional functions very clear is less than 20%. In conclusion, we could not claim these workers exhibit burnout because they have higher levels of personal accomplishment and lower levels of emotional exhaustion than the classic syndrome initially described by Maslach (1976). In relation to job satisfaction, the most negative assessments refer to their low sense of professional competence and high levels of work monotony.

PC.- Burnout; satisfacción laboral; trabajadores sociales; niños.

KW.- Burnout; job satisfaction; social workers; children.

Introducción

El burnout y su relación con la satisfacción laboral han sido abordados a lo largo del tiempo. En este terreno, las investigaciones se han centrado mayoritariamente en diferentes colectivos como el de los sanitarios, docentes y más concretamente los relacionados con el colectivo de los denominados trabajadores sociales (Lázaro, 2004). Junto a las investigaciones que describen las situaciones de estos colectivos, aparecen también otras con un marcado carácter preventivo, que parten del alto riesgo emocional de estos profesionales y en consecuencia introducen ciertas estrategias de prevención (Esteban y Fernández, 2017).

Son necesarios estudios más amplios en el que no queden segmentados por colectivos como los realizados por Jaramillo (2018).

La necesidad de un servicio de calidad por parte de los profesionales que se interesan por la infancia, desde el ámbito de la atención social, es incuestionable. Sin embargo, las políticas públicas de gestión de estos servicios han mantenido, probablemente, mayor interés por la calidad del servicio que por la satisfacción de los trabajadores, olvidando que, como ya se viene demostrando (Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló, 2007; Figueiredo, Grau, Gil y García, 2012), la satisfacción de los profesionales se vincula íntimamente con su productividad.

La satisfacción laboral guarda relación con la percepción de agrado resultante de la realización del trabajo. Ha sido una de las temáticas tradicionales de estudio en el ámbito de la psicología del trabajo y de las organizaciones. Hoppock (1935) suele citarse como el responsable de las primeras publicaciones y, a pesar de los años que han transcurrido, no existe unanimidad sobre su definición ni acuerdo en un modelo explicativo común.

Locke (1976) lo define como un estado emocional positivo o placentero, resultado de percepciones sobre las experiencias laborales. Weinert (1985), diferencia entre la satisfacción en el trabajo, entendida como actitud, y la motivación para trabajar, que hace referencia a disposiciones de conducta; mientras que la primera alude a sentimientos frente al trabajo, la segunda hace referencia a tipo de conducta, su fuerza y su intensidad.

Podemos encontrar una revisión de definiciones en Muñoz (1990), que explica el concepto como:

el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas (p.70).

La satisfacción con el desempeño de una actividad laboral es fundamental, no solo a nivel personal y motivacional de las personas que las ejercen, sino que también actúa como elemento que impulsa la eficacia y eficiencia de los objetivos planteados. Robbins y Coulter (1996) señalan entre los condicionantes de satisfacción laboral: “un trabajo desafiante recompensas equitativas, un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad al puesto” (p.195).

De otra parte, la insatisfacción laboral suele afectar al rendimiento del trabajador, a su falta de interés, su desmotivación, produce ansiedad... Existe evidencia de las relaciones entre insatisfacción laboral y tasa de absentismo, retrasos, decremento de la atención a los usuarios, e incluso, la aparición de ciertos problemas de salud tales como cefaleas, estrés físico y mental, depresiones, entre otros (Farfán, 2006). La satisfacción laboral guarda también relación con variables de tipo sociodemográfico como: la edad, el género y los años de experiencia profesional, etc. (Crossman y Harris, 2006).

Sin entrar en otras cuestiones de tipo teórico, nos interesa precisar que los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, adhesión a la institución, mejora la calidad de vida de los trabajadores, dentro y fuera del centro laboral, e influye favorablemente en el entorno social y familiar (Chiang, Salazar y Núñez, 2007; Farfán, 2006).

En relación al burnout hay que vincularlo con las situaciones de estrés prolongado. En la actualidad las inestables demandas laborales, a veces por la aparición de exigencias sociales específicas, a veces por políticas cambiantes exigen al trabajador adaptaciones permanentes a esas demandas. Si además nos encontramos con un medio profesional con insuficientes recursos (característica de los momentos de crisis como el actual), no estamos sino dibujando una situación profesional de riesgo, que probablemente generará consecuencias estresantes sobre los trabajadores. Una de las consecuencias más estudiadas es, sin duda el burnout. Maslach y Jackson (1986) afirmaron que el estrés derivado de estas situaciones podía generar, en las áreas de los servicios humanos, consecuencias adversas para los trabajadores. El burnout para estos autores es un constructo multidimensional constituido por al menos tres dimensiones independientes:

agotamiento emocional, despersonalización, y baja realización personal. Indagar en el origen del concepto del burnout no es tarea fácil ya que son diversas las perspectivas adoptadas en el estudio e investigación sobre el concepto, tal y como apuntan Carlín y Garcés de los Fayos (2010).

Ya en la década de los 70 Freudenberger empieza a hablar de burnout para referirse a ciertas reacciones que pudo observar en trabajadores de una clínica de desintoxicación; tras cierto tiempo, muchos de ellos decían sentirse agotados, irritables, y con actitudes cínicas hacia sus pacientes y una tendencia a evitarlos. A este autor se le considera como el iniciador del concepto burnout, que ya por esa fecha lo relaciona con una disminución significativa de la energía para ejercer una actividad laboral, como consecuencia de sentirse sobrepasado por problemas que tienen su causa en el ámbito laboral. Parece evidente que este tipo de situaciones, fueran analizadas por profesionales de la psiquiatría y de la psicología mucho antes.

A pesar de que Freudenberger (1974) fue el pionero en la formulación del burnout, existen otros autores que con anterioridad trataron términos muy similares. Lief y Fox (1963) acuñaron la noción de “preocupación distanciada” para hacer referencia al comportamiento característico de profesiones sanitarias que deben implicarse en la cura, sin caer en sobreimplicaciones emocionales. Zimbardo (1970) habla de deshumanización defensiva haciendo referencia a la necesidad de defenderse de estados emocionales continuos y desequilibradores, actuando con las personas como si se tratara de objetos o problemas a solucionar. El interés manifestado por establecer una delimitación conceptual adecuada del síndrome ha supuesto, en la práctica la aparición de diversas denominaciones, en este sentido, Gil-Monte (2005), ha recopilado hasta diecinueve denominaciones diferentes distintas de referirse al mismo.

Desde la aparición del burnout, numerosos estudios han tratado de diferenciarlo de otros conceptos psicológicos y psicopatológicos (estrés general, estrés laboral, fatiga física, depresión, tedio o aburrimiento), aunque algunos de ellos comparten algunos síntomas o procesos de evolución similares (Martínez, 2010).

Desde nuestra perspectiva, entendemos el burnout como un estado de estrés y desequilibrio constante que se ha provocado directamente como consecuencia del desempeño diario laboral y que, en contadas ocasiones, provoca un bajo rendimiento del trabajador llegando incluso a la interrupción total de su actividad.

Se constata la existencia de trabajos de investigación en los que se señala la eventual relación que pueda existir entre las características propias de un determinado tipo de trabajo y la satisfacción laboral, el estrés de rol y el burnout como variables resultado (Hidalgo, 2016).

En la actualidad, el grupo de los trabajadores sociales es considerado como grupo prioritario de riesgo de burnout y diferentes estudios internacionales avalan tanto su existencia (Abu-Bader, 2000; Arches, 1991; Haj-Yahia, Bargal y Guterman, 2000 y Lloyd, King y Chenoweth, 2002), como la necesidad de intervención (Esteban y Fernández, 2017); asimismo se ha hecho hincapié en la necesidad del apoyo social a estos trabajadores como elemento reductor de la insatisfacción laboral (Cosano, Hombrados y Castilla, 2014).

Otros estudios e investigaciones en torno al tema, se han centrado fundamentalmente en contextos deportivos, sanitarios y sobre todo en el mundo laboral de los docentes; en definitiva, en profesionales que ofrecen algún tipo de servicio asistencial y cuyos receptores son otras personas. En el campo sanitario se destacan las investigaciones como la Grau, Suñer y García (2005), centradas en valorar la relación del burnout con los factores personales y ambientales. En cierta medida parece que puedan variar la intensidad de los síntomas que se presentan en un individuo por razón de los rasgos propios de su personalidad (Tubay y Plaza, 2017).

Más recientemente se ha intentado relacionar el liderazgo en los profesionales sanitarios y su relación con la merma del burnout (Balsanelli y Cunha, 2015). Otras investigaciones se han planteado verificar si existen o no diferencias significativas, de burnout, entre los diferentes profesionales que actúan en los hospitales y la incidencia que puedan tener los responsables directivos en el personal del hospital (Jubete, Lacalle, Riego Cortés, y Mateo, 2005).

También sigue siendo un objeto de estudio recurrente, en el ámbito educativo, el malestar docente del profesorado de Educación Secundaria y cómo éste puede llegar a mitigarse cuando estos profesionales sienten apoyo social a sus funciones (Kinman, Wray y Strange, 2011). En este ámbito existen investigaciones centradas sobre el burnout de orientadores educativos, como los desarrollados por Sangganjanavanich y Balkin (2013).

Centrándonos ya más concretamente en nuestro objeto de estudio, podemos afirmar que las investigaciones sobre satisfacción laboral versus burnout de trabajadores/as de los denominados como servicios sociales, son relativamente recientes. Existen investigaciones, que estudian la relación de los que ellos denominan como SDL (Síndrome de Desgaste

Laboral) de aquellos profesionales que se ocupan de atender el problema del maltrato infantil (González, Suárez y Loredó, 2011), que afirman que los niveles de SDL, de los profesionales relacionados con el maltrato infantil, son muy elevados y que otras investigaciones así lo corroboran. Otros estudios se centran en condicionantes organizativos internos como agentes propiciadores para la satisfacción laboral, así Abu-Bader (2005) trata de establecer si existen diferencias entre trabajadores sociales en función de su pertenencia al mundo judío o al árabe. De otro lado, Flores, Miranda, Muñoz y Sanhueza (2012) estudiaron la existencia de diferencias en satisfacción laboral en función de que el desarrollo de su trabajo tuviese lugar en organizaciones públicas o privadas. En otras ocasiones se han hecho análisis basándose en el criterio motivación intrínseca y extrínseca para el puesto que desempeñan (Jiménez, Pérez, Pinel, Sánchez, y Villanueva, 2016) en la que se pregunta por la importancia de la satisfacción laboral de los agentes externos. Se entiende que la motivación intrínseca es el resultado de la elección profesional por vocación y la extrínseca es consecuencia de la influencia de agentes externos (en los que se destaca el papel de los directivos), las condiciones materiales, espaciales, remuneración, etc. (Gómez, Alonso y Llamazares, 2016).

Estos estudios afirman, por lo general, que la motivación intrínseca tiene una influencia más positiva en la satisfacción laboral. Otros se han centrado en lo que denominan como estudios de satisfacción laboral de los profesionales de primera línea, es decir de grupos profesionales tales como conserjes, auxiliares administrativos, cuidadores/as y otros y que actúan en los servicios sociales y que desempeñan un papel clave (Sánchez y Aguilar, 2016). Mención aparte, merece una tesis doctoral (Cosano, 2015) en la que se estudia el papel que desempeña el apoyo social y el empoderamiento. Este autor afirma que la toma de decisión no depende exclusivamente de la influencia de los directivos y/o responsables administrativos, sino que los profesionales sociales tienen un papel fundamental compartiendo una autoridad crítica, que les lleva a una mayor satisfacción laboral y consecuentemente a un mayor rendimiento.

Últimamente existe una tendencia a estudiar la satisfacción laboral, de los profesionales y también de los usuarios, siguiendo las tendencias propias de los denominados como Sistemas de Garantía de Calidad (ISO, EFQM y otros). Se destaca un estudio realizado, como consecuencia de una investigación evaluativa, sobre programas sociales (Sánchez, 2016). Ambos colectivos, profesionales y usuarios, coinciden con un alto grado de satisfacción; sin embargo, se pone de manifiesto la necesidad de profundizar más en los instrumentos que se utilizan como son las encuestas de satisfacción.

Existen estudios que se centran en profesionales con claros signos de agotamiento laboral, en este sentido, Hamama (2012) estudió el agotamiento profesional que surge como consecuencia de trabajar con determinados niños y adolescentes en situaciones complejas y difíciles de resolver. El agotamiento surgido fue puesto en relación con características de los trabajadores tales como edad, antigüedad en el puesto de trabajo, nivel educativo, características familiares y otros. En alguna medida se acerca mucho a los criterios que se han establecido en nuestra investigación.

Entre las investigaciones sobre burnout, centradas en profesionales que se dedican a intervenir con la infancia-adolescencia en situaciones de riesgo y sus familias, se cuestiona su carácter clínico o de diagnóstico efectivo realizado y, al tiempo, ponen en duda las altas cifras de burnout que se están barajando (Martín y Soler, 2008). Este cuestionamiento, se justifica en la ausencia de investigaciones rigurosas que sean capaces de medir la prevalencia de este síndrome en los trabajadores sociales de los servicios comunitarios (Facal, 2012). Sin embargo, otros dan por hecho el burnout y lo justifican en la complejidad misma del trabajo que desarrollan y sobre todo en los factores externos que lo condicionan como el entorno en el que ejercen su profesión, el lugar de trabajo, las condiciones laborales y las propias características de la población con la que trabajan (Algarín, Malagón, y Sarasola, 2015). Existen investigaciones que tratan de ver como el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales, que se establecen, pueden llegar a mitigar el grado de burnout, como la de Vilà, Cruzate, Orfila, Creixell, González y Davins (2015). Esta tendencia a buscar estrategias para minimizar el burnout aparece en la literatura consultada y en las que se dedica a realizar revisiones de las estrategias que se están utilizando. Las intervenciones más destacadas y eficaces para combatir el burnout, señalan Vargas, Niño, y Acosta (2017), son: apoyo social, psico-educación, entrenamiento en la solución de problemas y en habilidades de comunicación etc.

En este contexto centramos nuestro trabajo con el que tratamos de verificar los niveles de burnout y satisfacción laboral de los profesionales que atienden a la infancia y sus familias desde los servicios sociales institucionalizados de la provincia de Huelva, así como las relaciones existentes entre los factores que componen ambas variables.

1. Método

Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. La obtención de la información se realiza a través de un cuestionario autocumplimentado, que describiremos más adelante. No se ha partido de hipótesis previas.

1.1. Población y muestra

La población objeto de estudio está constituida por los psicólogos, trabajadores sociales y educadores que trabajan en cualquiera de los organismos públicos, que componen el sistema de servicios sociales comunitarios, de toda la provincia de Huelva y que desarrollan su labor parcial o totalmente en el campo de la atención a la infancia y las familias. Hemos pretendido acceder a la población completa, formada por 286 técnicos, según los listados facilitados por cada uno de los organismos de los que dependen. La cifra final de la muestra obtenida (cuestionarios respondidos) es de 194 personas. La tasa de participación ha sido del 68% (margen de error del 4% y 95% de nivel de confianza), con la siguiente distribución: profesionales de ayuntamientos y corporaciones locales 44.3%; profesionales de diputación 12.4% y profesionales de la Delegación Territorial de Igualdad (servicios sociales comunitarios, equipos de tratamiento familiar y personal técnico de la propia delegación) 43.3%

1.2. Instrumentos

Los datos se han obtenido a través de tres cuestionarios anónimos, autocumplimentados por los propios profesionales:

1º. Formado por un breve cuestionario de elaboración propia conformado por 15 ítems de carácter ilustrativo, interesado en obtener información sobre datos sociodemográficos y del contexto laboral.

2º. El cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral (Aranaz y Mira, 1988), consta de 24 ítems en formato escala tipo Likert (con opciones de respuesta entre 0 y 5), agrupados en 9 factores: a) satisfacción por el trabajo; b) tensión relacionada con el trabajo; c) competencia profesional; d) presión en el trabajo; e) promoción profesional; f) relación interpersonal con los superiores; g) relación interpersonal con los compañeros; h) características extrínsecas de estatus; i) monotonía laboral.

3º. Conformado por una adaptación de la escala de desgaste profesional Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach y Jackson, 1981; Maslach y Jackson, 1986; Seisdedos, 1997). Está constituida por 22 ítems, en forma de afirmaciones, que valoran tres factores del desgaste profesional: 1: Cansancio o agotamiento emocional, hace referencia a la sensación de estar exhausto emocionalmente por las demandas del puesto de trabajo. 2: Despersonalización, que valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento hacia los usuarios del servicio y 3: Realización personal, que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

El cuestionario fue pilotado con una muestra de diez profesionales, todos ellos vinculados directamente con la temática (dos profesores de la universidad de Huelva con experiencia en este campo, dos profesionales de la Diputación, otros dos procedentes del Ayuntamiento de Huelva, dos profesionales de los servicios sociales comunitarios y, por último, dos de los equipos de tratamiento familiar), que lo cumplimentaron anónimamente en un aula de la Universidad de Huelva. Tras responderlo, formularon algunas sugerencias, fundamentalmente vinculadas con la comprensión de algunos ítems y con la excesiva multiplicidad de opciones de respuesta de la escala de burnout. Todos los comentarios fueron tenidos en cuenta por el equipo investigador.

A partir de los datos de la muestra, el valor de fiabilidad obtenido, para la primera escala utilizada, (satisfacción laboral de Font Roja) ha sido $\alpha = .808$ (la escala original obtuvo un $\alpha = .773$). En este caso la fiabilidad alcanzada ha sido algo mayor que la original.

Los valores de fiabilidad obtenidos para la segunda escala utilizada (Maslach Burnout Inventory), según alfa de Cronbach, en nuestro estudio fueron: .866 para agotamiento emocional, .765 para despersonalización y .793 para realización personal. Hay que mencionar que, en nuestro estudio, los valores obtenidos en las dos primeras subescalas han sido algo más bajos que las obtenidas originalmente y que el valor de la subescala realización personal ha sido más alto que el que señala el Manual del MBI-HSS, que fueron respectivamente .90, .79 y .71

1.3. Procedimiento

Para obtener la información optamos por convocar en diversos puntos de la provincia a los profesionales de la zona, para encuestarlos simultáneamente, para ello nos pusimos en contacto con las personas responsables de cada uno de los 23 centros en los que, dentro

de la estructura de los servicios sociales de la provincia, trabajan en el ámbito de la infancia y las familias, para acordar día y hora de las sesiones. En estas sesiones de administración del cuestionario, tras una explicación inicial sobre su objetivo y normas de cumplimentación, se entregó a cada asistente un ejemplar del cuestionario con un sobre. Tras cumplimentar el cuestionario, el propio profesional encuestado lo introdujo en el sobre y lo entregó al miembro del equipo investigador allí presente.

2. Resultados

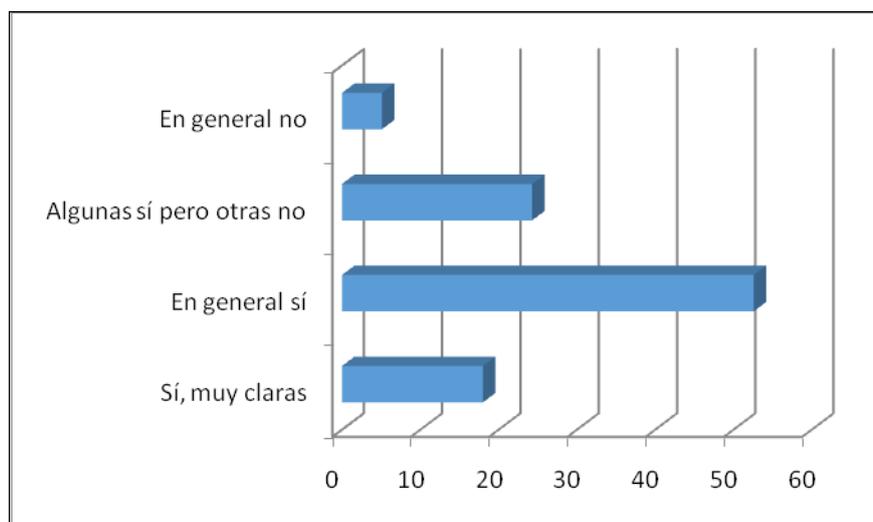
Comenzaremos la exposición con una primera parte de estadísticos descriptivos que nos permitan organizar y presentar los datos obtenidos y continuaremos con algunos análisis bivariados para indagar sobre las relaciones entre las variables ilustrativas y los factores de burnout y satisfacción laboral y, por último, presentaremos un análisis de regresión lineal múltiple, en el que usaremos como variable independiente los niveles de satisfacción laboral y como variable dependiente los niveles de burnout.

Los resultados de las variables ilustrativas señalan que el 83.3% de nuestra muestra son mujeres; que el 70.7% tienen entre 35 y 50 años; Ayuntamientos (44.3% de la muestra) y técnicos dependientes de la Delegación Territorial de Igualdad (43.3%) dedican, a estas funciones, prácticamente los mismos efectivos que, mayoritariamente, desarrollan su trabajo en los servicios sociales comunitarios. El 12,4% restante son trabajadores de Diputación.

Los servicios que componen nuestra muestra presentan un 35% de contrataciones temporales y sólo un 43,3% se dedica a jornada completa al trabajo con la infancia. Podemos precisar que tan sólo el 26,5% de los trabajadores de este sector tienen contratación estable y además se dedican a jornada completa a la atención a la infancia y familias. El título de acceso a estos puestos de trabajo, que aparece con más frecuencia es el trabajador/a social (58.25%), seguido de psicólogo (27.32%). Un 22.67% poseen, además del título que les ha permitido el acceso a su puesto de trabajo, otro título universitario. En lo que respecta a los años de experiencia profesional en el campo de la atención a la infancia y familia desde los servicios sociales, los datos nos señalan una media de 11.61 años y una media de 9.74 años en lo que respecta a la experiencia profesional en el puesto de trabajo desempeñado en el momento de la encuesta (dato relativo a la estabilidad profesional).

Los encuestados que señalan tener muy claras las funciones de su quehacer profesional, no llegan al 20% (ver figura 1).

Figura 1. ¿Consideras que están claras tus funciones?



Fuente: elaboración propia

En la última cuestión ilustrativa, pedimos a los encuestados que valoraran de 1 a 10 de forma independiente cada uno de los ámbitos profesionales de su dedicación, en este sentido el ámbito mejor valorado es el de la intervención y tratamiento ($\bar{x}=6.07$), seguido del ámbito de derivación de casos ($\bar{x}=5.92$) y, en tercer lugar, la prevención y detección de casos riesgo y maltrato infantil ($\bar{x}=5.83$). Los ámbitos peor valorados son los relacionados con la coordinación existente en el trabajo desempeñado ($\bar{x}=4.94$) y con la formación y asesoramiento, que consideran insuficiente ($\bar{x}=4.36$). La valoración media global, de satisfacción personal en relación a las diferentes funciones de su quehacer profesional, ha sido de (5.42).

Tabla 1. Puntuaciones medias en subescalas de burnout

Subescalas	Media
(Puntuación entre 1 -4)	
1.Despersonalización	3.26
Realización Personal	3.51
3. Agotamiento Emocional	2.21

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2. Puntuaciones medias en subescalas de satisfacción Laboral

Subescalas	Media
(Puntuación entre 0 y 5)	
Exceso de Presión	1.51
Promoción Profesional	1.96
Satisfacción Puesto de Trabajo	3.36
Monotonía Laboral	3.26
Relaciones Interpersonales con jefes	2.72
Sensación de Competencia Profesional	1.21
Tensión Relacionada con el Trabajo	2.78
Relaciones Interpersonales con Compañeros	3.42
9. Estructura Física y Organizativa del Trabajo	2.49

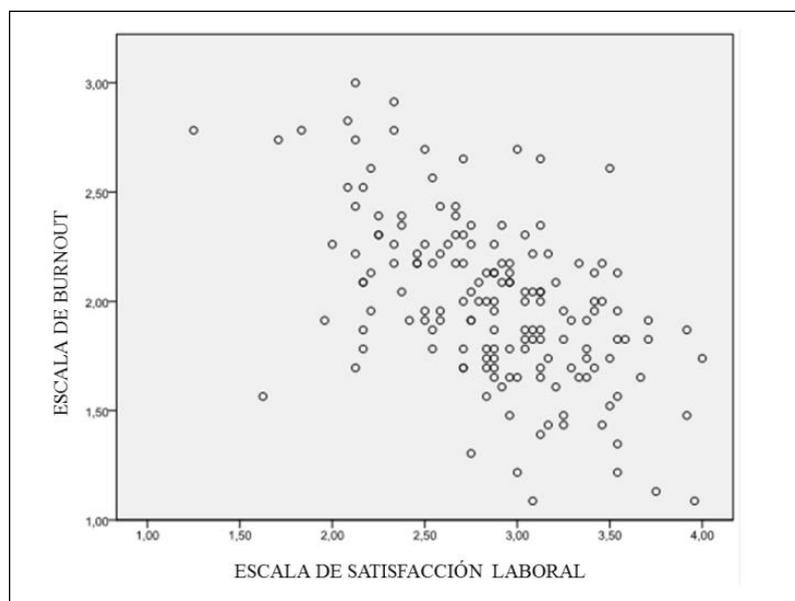
Fuente. Elaboración propia

Las tablas 1 y 2 recogen los valores medios obtenidos por nuestra muestra para cada uno de los factores de las escalas utilizadas.

En relación a la escala sobre burnout podemos observar valores por encima de la media para los factores de despersonalización y realización personal y por debajo de la media para el agotamiento emocional.

En el caso de la escala de satisfacción laboral, las subescalas que muestran valores más positivos son: la limitada presión que aprecian en la realización de su trabajo; las buenas relaciones interpersonales, que dicen mantener, con compañeros y su satisfacción con el puesto de trabajo. Las valoraciones más negativas recaen sobre su escasa sensación de competencia profesional y los altos niveles de monotonía laboral que expresan en sus respuestas.

Figura 2. Relación entre burnout y satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

El gráfico de dispersión, que representa la figura 2, nos muestra una relativa linealidad, en forma inversamente proporcional, en la relación entre las escalas de burnout y de satisfacción laboral. El nivel de correlación encontrado entre la Escala de burnout y de Satisfacción Laboral ($r = -.378$, $p = .000$) ha resultado significativo.

Nos hemos interesado también por verificar si los resultados obtenidos en las escalas manejadas guardan alguna relación con cada una de las variables ilustrativas utilizadas. Para ello hemos efectuado las correspondientes comparaciones de las medias obtenidas. En las tablas que aparecen a continuación sólo aparecen los resultados en los que hemos obtenido diferencias estadísticamente significativas. Acompañamos los resultados con el cálculo del tamaño del efecto cuyo objetivo fundamental es cuantificar la importancia de las diferencias encontradas. Hemos de precisar los valores referenciales utilizados para las diferentes pruebas de contraste; en el caso de la prueba t, el tamaño del efecto d (valor pequeño .20, mediano .50 y grande .80); en el caso del ANOVA, el tamaño del efecto f (valor pequeño .10, mediano .25 y grande .40) tal y como sugieren Cárdenas y Arancibia (2014).

Tabla 3. *Relaciones del burnout y satisfacción laboral con las variables ilustrativas*

		Edad	Media	p	Tamaño Efect. f
Despersonalización (burnout)		menos de 35	15,65	0.015	0.362
		entre 35 y 50	16,40		
		más de 50	16,92		
Monotonía Laboral (satis. lab.)		menos de 35	14,26	0.046	0.667
		entre 35 y 50	12,82		
		más de 50	12,06		
		Sexo	Media	p	Tamaño Efect. d
Agotamiento Emocional (burnout)		mujer	19,52	0.028	0.512
		hombre	21,60		
Estructura Física y Organizativa del Trabajo (satis. lab.)		mujer	5,18	0.025	0.475
		hombre	3,89		

Fuente. Elaboración Propia.

Las diferencias estadísticamente significativas de las escalas usadas en relación a la edad de los encuestados quedan recogidas en la tabla 3. En el caso del burnout, tan solo la escala de despersonalización ha mostrado este tipo de diferencias, como podemos observar, aumenta a medida que aumenta la edad, el estadístico d (0.362) nos indica un efecto entre mediano y grande. En el caso de la escala de satisfacción laboral, la subescala que muestra diferencias es la de monotonía laboral, que disminuye a medida que aumenta la edad. En este caso el tamaño del efecto es grande, supera el .40, fijado convencionalmente.

Utilizando como variable de agrupación el sexo, hemos podido observar un mayor agotamiento en hombres y una opinión menos favorable, en relación a la estructura física y

organizativa del trabajo, en mujeres. El tamaño del efecto podemos considerarlo, en ambos casos, mediano.

En relación al título académico que les ha permitido la entrada al puesto de trabajo no hemos encontrado significación alguna en los estadísticos de contraste.

En relación con el tipo de contratación nos encontramos que los trabajadores con contrato estable manifiestan menos agotamiento (estables $\bar{x}=21.534$; temporales $\bar{x}=23.950$; $p=0.02$, $d=0.481$), mayor sensación de competencia profesional (estables $\bar{x}=5.125$; temporales $\bar{x}=3.983$; $p=0.04$, $d=0.331$); sin embargo, las relaciones interpersonales con compañeros son peores (estables $\bar{x}=6.582$; temporales $\bar{x}=7.322$; $p=0.004$, $d=0.449$). Hemos de precisar que la magnitud de las diferencias encontradas, que podemos apreciar a partir del estadístico d , se sitúa entre pequeñas y medianas en todos los casos.

En el caso de la experiencia de trabajo con la infancia hemos de comentar que los que tienen menos experiencia son los que mantienen mejores relaciones interpersonales tanto con jefes (menos experiencia $\bar{x}= 3.251$; más experiencia $\bar{x}= 2.571$; $p=0.045$, $d=0.274$) como con compañeros (menos experiencia $\bar{x}=7.253$; más experiencia $\bar{x}=6.474$; $p=0.008$, $f=0.399$). El tamaño del efecto “ d ”, señala magnitudes medias.

En relación a “la claridad de las funciones de su quehacer profesional”, aquellos que las tienen más claras perciben, en relación a los que no las tienen, mayor presión en su trabajo (claras $\bar{x}= 6.702$; no claras $\bar{x}= 4.143$; $p=.000$, $d=0.667$); señalan estar más satisfechos con su puesto de trabajo (claras $\bar{x}= 13.961$; no claras $\bar{x}= 12.136$; $p=.001$, $d=0.561$); sienten mayor monotonía en el desarrollo de su trabajo (claras $\bar{x}= 13.447$; no claras $\bar{x}=12.011$; $p=.021$, $d=0.375$), mantienen mejores perspectivas en su promoción profesional (claras $\bar{x}=4.114$; no claras $\bar{x}=3.265$; $p=.033$, $d=0.358$), tienen inferior sensación de competencia profesional (claras $\bar{x}=4.343$; no claras $\bar{x}=6.333$; $p=.004$, $d=0.447$) y, por último, sienten mayor agotamiento emocional (claras $\bar{x}= 23.118$; no claras $\bar{x}= 20.333$; $p=.002$, $d=0.502$).

Por último, hemos efectuado un análisis de regresión múltiple, técnica multivariable con la que pretendemos verificar la existencia o no de relación funcional entre la satisfacción laboral, como variable explicativa y el burnout como variable dependiente. Hemos seleccionado el método de extracción stepwise para obtener el mejor ajuste posible. Este método calcula la capacidad de predicción del modelo una vez eliminadas aquellas variables no relevantes en el mismo.

El procedimiento seguido ha consistido en realizar tres análisis de regresión múltiple en los que hemos usado los factores de satisfacción laboral como variables independientes y cada uno de los factores que componen el síndrome de burnout como variables dependientes.

La tabla 4 muestra los modelos resultantes para cada una de las variables criterio utilizadas, señalando tan sólo las variables que han resultado ser predictores significativos.

Tabla 4. Coeficientes estandarizados de regresión, y nivel de probabilidad de los diferentes factores de satisfacción laboral sobre la variable dependiente burnout

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
	β	β	β
Tensión con Trabajo	.323***	.173**	
Exceso Presión.	.265***		
Satisfacción Puesto Trabajo	.225***		.186**
Sensación competencia profesional	-.141**	-.279***	-.241***
Relac. Interpersonales con compañeros	.132**		.186**
	$R^2 = .453;$	$R^2 = .134;$	$R^2 = .174;$
	$\Delta R^2 = .435$	$\Delta R^2 = .123$	$\Delta R^2 = .159.$
	Anova.	Anova.	Anova.
	$F=26.459^{***}$	$F=12.468^{***}$	$F=11.182^{***}$

*** $p < .001$; ** $p < .05$; $\Delta R^2 = R^2$ corregida

Fuente. Elaboración propia

Como podemos comprobar (ver tabla 4), los niveles de agotamiento emocional son explicados a partir de las dimensiones: tensión con el trabajo, exceso de presión, satisfacción con el puesto de trabajo, sensación de competencia profesional y relaciones interpersonales con compañeros. Estas dimensiones aparecen ordenadas según su capacidad explicativa, con una β positiva a excepción de la sensación de competencia profesional que manifiesta una relación negativa, o lo que es lo mismo a medida que aumenta esta sensación, disminuye el agotamiento emocional. El 43,5% de la variabilidad del agotamiento emocional queda explicada por las variables predictoras contempladas en el modelo ($\Delta R^2 = 435$).

Los niveles de despersonalización quedan explicados, en nuestro modelo, por sensación de competencia profesional, nuevamente con una β negativa y tensión relacionada con el trabajo. En este caso el 12,3% de la variabilidad del factor despersonalización queda explicada por las variables predictoras ($\Delta R^2 = 123$).

Por último, para la realización personal han sido predictores positivos la satisfacción con el puesto de trabajo y las relaciones interpersonales con compañeros y predictor negativo la sensación de competencia profesional. Las variables predictoras explican un 15.9% de la variabilidad del factor realización personal ($\Delta R^2 = 159$).

Discusión y Conclusiones

Los resultados de la investigación ponen de manifiesto algunas condiciones particulares que describen a los trabajadores que atienden a la infancia y sus familias. Se trata de un colectivo altamente feminizado, el 83,8% de nuestra muestra son mujeres. Esta situación ya fue corroborada en el estudio de Gómez (2013) en el que se destaca claramente la predominancia femenina en este tipo de profesionales con algo más de un 90%, dato que se aproxima mucho al que hemos encontrado. El nivel de contrataciones temporales del 35% es algo superior a la tasa de temporalidad general (tasa que incluye a todos los trabajadores) existente en España y que en la actualidad ronda el 27%. En otros estudios realizados, sitúan alrededor del 28% el número de contratos laborales temporales de los profesionales que nos ocupa (Gómez, 2013). Es cierto que el índice de temporalidad fluctúa en función de muchas variables tales como Comunidad Autónoma, tipología específica de trabajadores sociales, en función del título académico, funciones específicas etc. Como muestra señalamos que, en el caso de los denominados como educadores en el ámbito de

la intervención con menores en riesgo social y que ejercen en contextos residenciales de la provincia de Alicante, suponen una tasa de temporalidad del 13% aproximadamente (Heliz, Navarro, Tortosa y Jodra, 2015). Independientemente de estas cifras, también se destaca que, en buena medida, estos profesionales comparten su tiempo de trabajo con otros programas (56,4%). Para obtener el cuadro completo de estos profesionales, se destaca el alto nivel de cualificación (tal vez sobrecualificación) que tienen, ya que casi el 23% poseen dos o más títulos universitarios. Posiblemente, sea ésta una característica muy común en momentos de crisis como el actual.

En lo referente a si tiene claras las funciones que desempeñan, hemos podido comprobar que los trabajadores que las tienen menos claras son los más jóvenes con contrataciones temporales y con mayor dispersión de funciones, variables que pueden estar influyendo en una mala comprensión de la definición de sus funciones. Pillinger (2001) también constata la mala definición de funciones entre los denominados front-line staff.

Estos trabajadores expresan una valoración muy limitada de sus funciones profesionales, con dos quejas contundentes referidas a la coordinación y a la formación y asesoramiento en su trabajo. La justificación de esa falta de claridad en las funciones se podría buscar en la complejidad misma que supone esta práctica profesional que implica una gran diversidad de funciones y una concreción de las mismas, de formas muy diversas (Ballester, Viscarret y Úriz, 2013).

No podemos afirmar que sea un colectivo que manifieste burnout, exhiben niveles de realización personal más altos y de agotamiento emocional más bajos que el perfil del síndrome, descrito inicialmente por Maslach (1976). En un sentido estricto, tan solo un 7% de nuestra muestra manifiesta las características típicas del síndrome. Estos datos son discrepantes con los encontrados por Jiménez, Jara y Miranda (2012) que estiman en el entorno del 40% los docentes con burnout, o de los encontrados por Buzzetti (2005) que señala una prevalencia entre un 20% y 60%. Por último, nuestros resultados tampoco concuerdan con investigaciones similares en las que se afirma una existencia clara del burnout en las tres dimensiones del MBI (Facal, 2012) o con los niveles medio-bajos encontrados por Cosano (2015), que están en consonancia con otros estudios (Abu-Bader, 2000; Cuesta, 2007; Lázaro, 2006). Conviene puntualizar que las buenas relaciones interpersonales con compañeros que, como veremos más adelante, suelen manifestar este colectivo, pudieran ser un factor de amortiguación del burnout como matizan Martínez (2010) o Cosano (2015). La literatura sobre burnout suele indicar que las mujeres son más sensibles al agotamiento emocional que los hombres (Martínez, 2010; Watts y Robertson,

2011), sin embargo, nuestros datos son contrarios a esta afirmación y están en línea con los resultados hallados con población inmigrante (Moreno, Rios, Canto, San Martín, y Perles, 2010). Parece que las relaciones entre género y burnout están plenas de controversias, sin embargo, (Alarcon, Eschleman y Bowling, 2009) en un meta-análisis sobre las relaciones entre género y burnout, encontró que, en líneas generales, las mujeres suelen puntuar más alto en agotamiento emocional y más bajo en despersonalización.

Tal vez esta dispersión de datos, sea consecuencia de que el instrumento más usado para medir burnout, el Maslach Burnout Inventory (MBI), no tiene la plena capacidad aún para discriminar claramente la existencia inequívoca del burnout en un colectivo profesional. (Facal, 2012) Independientemente, se puede afirmar que el MBI es un magnífico instrumento para simplemente poder planificar e implementar planes de mejora encaminados a la mejora de la calidad.

En relación a la satisfacción laboral, podemos afirmar que es una temática clásica en el seno de las organizaciones (Castillo y Prieto, 1983; Fuentes, Sánchez y Artacho, 2008). Nos encontramos con un colectivo satisfecho con su puesto trabajo y con buenas relaciones interpersonales entre compañeros y a la par, con una limitada sensación de competencia profesional y de sensación de presión. Gran parte de estas variables están curiosamente moduladas por el nivel de claridad en sus funciones profesionales, lo que nos lleva a pensar en la importancia clave de esta variable. Esta tendencia queda marcada y justificada en otras investigaciones en lo que denominan grado de compromiso reseñable que poseen todos aquellos que se dedican profesionalmente a la intervención con poblaciones en riesgo (Cosano, Hombrados y Castilla, 2014). Las diferencias encontradas en algunos aspectos de la satisfacción laboral y el tipo de contratación, están en línea con los encontrados por Moreno et al. (2010) que manifiesta la correlación negativa entre satisfacción laboral y falta de estabilidad.

Gómez (2013), verifica la ausencia de vinculación estadísticamente significativa entre variables tales como tipo de contrato, sexo, edad, dedicación, tipo de entidad en el que trabaja y grado de satisfacción laboral. De otra parte, destacamos los constatados efectos adversos de la monotonía laboral (por encima de la media en este colectivo) sobre el estrés y por ende sobre el burnout (Martínez, 2010).

En general las relaciones encontradas entre burnout y satisfacción laboral (ver figura 2) indican que conforme aquel aumenta, esta disminuye, esta misma afirmación la podemos encontrar en diversos autores (García et al., 1993; Platán, 2013; Moreno et al., 2010). Del

mismo modo Sangganjanavanich y Balkin (2013) encontraron relaciones estadísticamente significativas entre burnout y satisfacción laboral evaluadas en orientadores escolares.

El análisis de regresión efectuado nos permite verificar con mayor profundidad las relaciones entre satisfacción laboral y burnout y, como podemos apreciar en la tabla 4 el aumento de la tensión relacionada con el trabajo parece ejercer también aumentos en el agotamiento emocional y en la despersonalización; el exceso de presión manifiesta una relación positiva, tan sólo con el agotamiento emocional; la satisfacción con el puesto de trabajo presenta relaciones positivas con el agotamiento emocional y con la realización personal; la sensación de competencia profesional muestra relaciones negativas con los tres factores de burnout y, por último las relaciones interpersonales con compañeros ejercen efecto positivo sobre agotamiento emocional y realización personal.

Kinman, et al. (2011) en un estudio con enseñantes, concluyeron que el apoyo social mitigaba el impacto negativo de las demandas emotivas sobre el agotamiento emocional. Es frecuente encontrar, en la literatura científica, una relación clara entre agotamiento emocional y satisfacción laboral (Skaalvik y Skaalvik, 2009; Schermuly, Schermuly y Meyer 2011). De otra parte, podemos encontrar investigaciones que han puesto de manifiesto que los trabajadores más jóvenes aparecen con mayor vulnerabilidad al agotamiento emocional (Watts y Robertson, 2011), en el sentido contrario, Hamama, (2012), afirma que el agotamiento emocional correlaciona positivamente con la edad y la antigüedad en el puesto de trabajo. Nuestros datos no corroboran ninguno de los planteamientos ya que no hemos encontrado relación significativa entre estas variables.

La vinculación realización personal – satisfacción con el puesto de trabajo, también ha sido puesta de manifiesto por Platsidou (2010) con profesores de educación especial. En la misma línea se sitúa la investigación de Skaalvik y Skaalvik (2009) también con enseñantes.

A partir de estos datos parece que se hace necesario, de cara al futuro, abundar en estudios sobre este tipo de profesionales que desarrollan tareas altamente estresantes, derivadas de la especial complejidad de su quehacer profesional; en los que se valoren los niveles de burnout y de satisfacción profesional, usando no sólo instrumentos de corte cuantitativo, basado en el uso de cuestionarios, sino complementando la información obtenida con estrategias de carácter cualitativo que nos permitan complementar y triangular los datos alcanzados.

Referencias Bibliográficas

- Abu-Bader, S. H. (2000). Work satisfaction, burnout, and turnover among social workers in Israel: a causal diagram. *International Journal Social Welfare*, 9, 191–200.
- _____ (2005). Gender, ethnicity, and job satisfaction among social workers in Israel Administration. *Social Work*, 29(3), 7-21.
- Alarcon, G.; Eschleman, K.J. y Bowling, N.A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263.
- Algarín, E.B.; Malagón, J.L. y Sarasola, J.L. (2015). Trabajo Social, su contexto profesional y el Síndrome de Burnout. *Comunitania. Revista internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 9, 51-71. doi: <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.9.2>
- Aranaz, J. y Mira, J.J. (1988). El cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital*, 52, 63-68.
- Arches, J. (1991). Social structure, burnout and job satisfaction. *Social Work*, 36, 202-206.
- Ballesteros, A.; Viscarret, J.J. y Úriz, M.J. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(1), 127-138.
- Balsanelli, A.P. y Cunha, I. (2015). Liderazgo en enfermería en las unidades de cuidados intensivos y su relación con el entorno laboral. *Revista Latino-Americana. Enfermagem*, 23(1), 106-13.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile*. Chile: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. URI: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137677>
- Cárdenas, M. y Arancibia, H. (2014). Potencia estadística y cálculo del tamaño del efecto en G*Power: complementos a las pruebas de significación estadística y su aplicación en psicología. *Salud y Sociedad* 5(2), 210-224.
- Carlín, M. y Garcés de los Fayos, E.J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26(1), 169-180.

- Castillo J.J. y Prieto, C. (1983). *Condiciones de trabajo: hacia un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- Chiang, M. Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud Tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Cosano, F. (2015). *Apoyo social y empowerment en la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales*. (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, Málaga (España). URI <http://hdl.handle.net/10630/11774>
- Cosano, F.; Hombrados, M.I. y Castilla, R. (2014). Un modelo explicativo de la influencia del apoyo social en el burnout y la satisfacción laboral en el Trabajo Social. En Enrique Pastor, M.Teresa Martínez, Manuela Avilés y Yolanda Domenech (Coords.). *El Trabajo Social ante el reto de la crisis y la educación superior* (pp. 927-934). Madrid: Editorial Universitas, SA.
- Crossman, A. y Harris, P. (2006). Job satisfaction of secondary school teachers. *Educational Management Administration and Leadership*, 34(1), 29–46.
- Cuesta, A. B. (coord.) (2007). *Situación laboral de las trabajadoras sociales en La Rioja. Nuevos retos y propuestas de futuro*. Logroño: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de La Rioja.
- Esteban Ramiro, B. y Fernández Montaña, P. (2017). Las competencias para el desempeño profesional en Trabajo Social dentro de la formación: del burnout al engagement a través del manejo de las emociones. *Trabajo Social Global*, 7(13), 142-168. Recuperado de: <http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/5839/5795>
- Facal T. (2012). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. *Portularia*, 12(1), 59-69.
- Farfán, M.C. (2006). *Construcción, validez y confiabilidad de un instrumento para medir satisfacción laboral en mujeres*. (Tesis doctoral). Universidad Iberoamericana, México. Recuperado de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014715/014715.pdf>
- Figueiredo, H.; Grau, E.; Gil, P. y García, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*. 24(2), 271-276.

- Flores, R.; Miranda, P.; Muñoz, C. y Sanhueza, G. (2012). Chilean social workers and job satisfaction: The impact of psychological states and role stress. *International Social Work*, 55(3), 353-368.
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Fuentes, F.J.; Sánchez, S.M. y Artacho C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, 219, 60-70.
- García, M. et al. (1993). Relaciones entre Burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de Banca. *Psicología del Trabajo y Organizaciones*, 11, 17-26.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gómez, R. (2013). Influencia de factores personales y organizacionales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Portularia*, 13 (2), 25-37.
- Gómez, R., Alonso, M. y Llamazares, L. (2016). Evaluation of job satisfaction in a sample of Spanish social workers through the Job Satisfaction Survey scale. *European Journal of Social Work*, 0, 1-15. doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1255929>
- González, N., Suárez, K. y Loredó, A. (2011). Síndrome de desgaste laboral (burnout) ¿Un riesgo para profesionales que atienden el problema de maltrato infantil? *Acta Pediátrica de México*, 32(1), 33-37. Recuperado de <http://www.intramed.net/contenido.asp?contenidoID=70423>
- Grau, A., Suñer, M.R. y García, M.M. (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. *Gaceta sanitaria*, 19 (6), 463-470.
- Haj-Yahia, M. M., Bargal, D. y Guterman, N. (2000). Perception of job satisfaction, service effectiveness and burnout among Arab social workers in Israel. *International Journal of Social Welfare*, 9, 201-210.
- Hamama, L. (2012). Burnout in social workers treating children as related to demographic characteristics, work environment, and social support. *Social Work Research*, 36(2), 113-125.

- Hidalgo, E.M. (2016). *Diseño del trabajo y su relación con la satisfacción laboral, estrés de rol y burnout*. (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Madrid, España. URI: <http://hdl.handle.net/10486/680195>
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York and London: Harper and Brothers.
- Jaramillo D. P. (2018). *Creación de un plan individual de autocuidados para la prevención primaria y secundaria del estrés crónico dirigido a médicos legistas, psicólogos forenses y trabajadores sociales de la unidad de atención de peritaje integral de la Unidad judicial de Delitos Flagrantes de Quito, durante abril a julio del 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Salesiana, Quito, Ecuador. URI: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/15201>
- Jiménez, A.E., Jara, M.J. y Miranda, E.R. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 16(1), 125-134.
- Jiménez, A., Pérez, M.; Pinel, I.; Sánchez, J. y Villanueva, L. (2016). ¿Satisfacción por vocación?: La influencia del tipo de trabajo en la satisfacción laboral. *Reidocrea*, 5(10), 90-96.
- Jubete, M.T., Lacalle, M.; Riego, R.; Cortés, J.A. y Mateo, C. (2005). Estudio de la calidad de vida profesional en los trabajadores de atención primaria del área 1 de Madrid. *Atención Primaria*, 36(2), 112-114. doi: <https://doi.org/10.1157/13076605>
- Kinman, G., Wray, S. y Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: The role of workplace social support. *Educational Psychology*, 31(7), 843-856.
- Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 4, 499-506.
- _____ (2006). *Cenizas de un ideal. Estudio sobre el proceso de burnout en trabajadores sociales*. (Tesis doctoral). Universidad Pontificia de Comillas, Madrid (España). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=105873>
- Lief, H. y Fox, R.C. (1963). Training for detached concern in medical students. En H.I. Lief, y N.R. Lief, (eds.). *The psychological basis of medical practice* (pp. 12-35). New Cork: Harper y Row.

- Lloyd, CH., King, R. y Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Heliz, J., Navarro, I., Tortosa, N. y Jodra, P. (2015). Análisis de factores de riesgo de la profesión de educador en diferentes contextos residenciales de la provincia de Alicante. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*, 9, 47-59. doi: <https://doi.org/10.4995/reinad.2015.3877>.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297- 1349). Chicago: Rand McNally.
- Mañas, M.A., Salvador, C., Boada, J., González, E., y Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
- Martín, A.G. y Soler, R.S. (2008). El Síndrome de burnout en los trabajadores sociales. *Agathos: Atención sociosanitaria y bienestar*, 8(1), 16-22.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat academia*, XII(112), 42-80. doi: <http://dx.doi.org/10.15178/va.2a010.112.42-80>
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- _____ (1986). Job burnout and effects. *Consulting psychology*, 27, 89-97.
- Moreno, M.P., Rios, M.L.; Canto, J.; San Martín, J. y Perles, F. (2010). Satisfacción laboral y burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 3, 255-265.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. (Tesis doctoral inédita). Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, España.

- Pillinger, J. (2001). *Social Public Services: Quality of Working Life and Quality of Service Overview of developments in Ireland, Sweden, the Netherlands, Luxembourg and Portugal*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Recuperado de https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2000/93/en/1/ef0093en.pdf
- Platán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga de vida en el trabajo. *Revista Estudios Gerenciales* 29, 445-455.
- Platsidou, M. (2010). Trait emotional intelligence of greek special education teachers in relation to burnout and job satisfaction. *School Psychology International*, 31(1), 60-76.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Sánchez, M.C. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas*, 1(7), 116-140.
- Sánchez, M.C. y Aguilar, J.M. (2016). Satisfacción profesional en los servicios sociales municipales. Los trabajadores y trabajadoras de primera línea. *Sociología del Trabajo*, (86), 64-86.
- Sangganavanich, V.F. y Balkin, R.S. (2013). Burnout and job satisfaction among counselor educators. *Journal of Humanistic Counseling*, 52(1), 67-79.
- Schermuly, C.C., Schermuly, R.A. y Meyer, B. (2011). Effects of vice-principals' psychological empowerment on job satisfaction and burnout. *International Journal of Educational Management*, 25(3), 252-264.
- Seisdedos, N. (1997). *MBI. Inventario «Burnout» de Maslach: manual*. Madrid: TEA.
- Skaalvik, E.M. y Skaalvik, S. (2009). Does school context matter? Relations with teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education: An International Journal of Research and Studies*, 25(3), 518-524.
- Tubay, M. y Plaza, H. (2017). Los rasgos de personalidad y su relación con la manifestación del Síndrome de Burnout. *Revista Científica Sinapsis*, 2(11). Recuperado de <http://www.itsup.edu.ec/myjournal/index.php/sinapsis/article/view/131>

- Vargas, L.D., Niño, C.L. y Acosta, J.Y. (2017). Estrategias que modulan el síndrome de Burnout en enfermeros (as): una revisión bibliográfica. *Ciencia y Cuidado*, 14 (1), 111-131.
- Vilà, M., Cruzate, C.; Orfila, F.; Creixell, J.; González, M.P. y Davins, J. (2015). Burnout y trabajo en equipo en los profesionales de Atención Primaria. *Atención Primaria*, 47(1), 25-31.
- Watts, J. y Robertson, N. (2011). Burnout in university teaching staff: A systematic literatura review. *Educational Research*, 53 (1), 33-50.
- Weinert, A.B. (1985). *Manual de psicología de la organización*. Barcelona: Herder.
- Zimbardo, P.G. (1970). The Human choice: Individuation, reason, and order versus individuation, impulse and chaos. En William J. Arnold y D. Levine, (eds.). *Nebraska Symposium of Motivation* (pp. 237-307). Lincoln: University of Nebraska Press.