

**ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA
PROFESIÓN DE TRABAJO SOCIAL Y SU RELACIÓN CON VARIABLES
DEL CONTEXTO LABORAL***

*EXPLORATORY STUDY ON BURNOUT SYNDROME IN SOCIAL WORK
PROFESSION AND ITS RELATION WITH WORK CONTEXT VARIABLES*

Zulay Morales-Llamas¹
Sara Pérez-Hernández¹
Guacimara Rodríguez-Suárez¹

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 10, nº 19, julio-diciembre 2020

¹ Universidad de La Laguna (España).

Correspondencia: Guacimara Rodríguez. Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación.
Camino de la Hornera, 37. Apartado 456. 38200 La Laguna, S/C de Tenerife (España). grodrigs@ull.es

(*) Este artículo deriva del Trabajo Fin de Grado en Trabajo Social realizado por Zulay Morales Llamas y Sara Pérez Hernández, tutorizado por la Dra. Guacimara Rodríguez Suárez, que fue defendido en junio de 2019 en la Universidad de La Laguna (España).

Recibido: **25-10-2019** Revisado: **22-10-2020** Aceptado: **09-11-2020** Publicado: **21-12-2020**

Cómo citar / How to cite:

Morales-Llamas, Z., Pérez-Hernández, S. y Rodríguez-Suárez, G. (2020). Estudio exploratorio sobre el síndrome de Burnout en la profesión de trabajo social y su relación con variables del contexto laboral. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 10(19), 304-321.

Resumen

El Trabajo Social es una profesión de riesgo respecto al desarrollo del síndrome de burnout, ya que generalmente se ejerce prestando servicios a personas que atraviesan situaciones difíciles. Este síndrome genera graves consecuencias para el/la profesional y para su entorno personal y laboral. Por ello, resulta relevante analizar la magnitud del burnout e identificar los factores que pueden contribuir a su desarrollo y su prevención. El presente estudio tiene por objeto, en primer lugar, examinar la prevalencia del síndrome de burnout en una muestra de 32 trabajadoras sociales que ejercen su función en servicios sociales comunitarios de Tenerife. En segundo lugar, analizar la relación entre las tres dimensiones del síndrome y algunas variables que caracterizan el contexto laboral de estas profesionales. Los resultados indican que las participantes presentan niveles de burnout en la baja *realización personal* en el trabajo y niveles de riesgo de *agotamiento emocional*, mientras que presentan escasos indicadores de *despersonalización*. La mayor antigüedad laboral y la sensación de sobrecarga de trabajo se relacionan con la dimensión de *agotamiento emocional*; mientras que sentir que se recibe una buena valoración por parte del equipo de trabajo es un elemento protector frente a la baja *realización personal* en el trabajo.

Abstract

Social Work is a risk occupation regarding the development of burnout syndrome, due to the fact that social workers usually deal with people who are going through crisis situations. This syndrome causes serious consequences not only for the professional affected, but also for his/her personal and work environment. Therefore, it is relevant to analyse the magnitude of burnout syndrome and to identify the factors that may contribute both to its development and prevention. The present study is aimed, in the first place, to examine the prevalence of the burnout syndrome in a sample of 32 social workers from community social services in the island of Tenerife (Spain). In the second place, to analyse the relation between the three dimensions of the syndrome and some of the variables that characterize the work environment of these professionals. Results indicate that the sample show high levels of personal accomplishment and intermediate levels of emotional exhaustion, whereas they show few indicators of depersonalization. In addition, year career and feelings of work overload are related to more emotional exhaustion; whereas feelings that work is valued by colleagues seems to be a protector regarding accomplishment.

PC: Síndrome de estar quemado en el trabajo; Síndrome de Burnout; Trabajo Social; Contexto laboral.

KW: *Burnout; Social Work; Work environment.*

Introducción

El síndrome de burnout o síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) es un proceso que surge como respuesta al estrés laboral crónico (Gil, 2005). No se trata por tanto de la fatiga natural derivada de la realización de un trabajo, la cual suele sanar con el descanso, sino de una patología que produce malestar y deteriora la salud de las personas. El síndrome de burnout nace como una patología psiquiátrica de la mano del Freudenberger en el año 1974, estableciéndose desde su origen una relación con las profesiones centradas generalmente en el trato hacia otras personas (Gil, 2005). Desde entonces, se ha mantenido un interés creciente por estudiar y abordar dicho síndrome, cuyo alcance entre las profesiones de riesgo es una cuestión que debe ocuparnos, por un lado, por el malestar que genera en las personas afectadas así como en su círculo de relaciones profesionales y de apoyo informal; y por otro, por los recursos que deben mobilizarse para afrontarla. Además de ello, debe llevarnos a reflexionar sobre el modelo profesional establecido, que conduce a tantas personas a “quemarse” en el ejercicio de profesiones basadas en prestar servicios a otras personas. En mayo de 2019 la Organización Mundial de la Salud incluyó el síndrome de burnout en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), lo cual da cuenta de la entidad y la magnitud de esta problemática.

Entre las profesiones del tercer sector, existe un grueso de investigaciones sobre burnout que se han centrado en constatar la relación entre este síndrome y el sector de la sanidad y la educación. Sin embargo, en otras muchas profesiones la relación entre personas cobra una relevancia primordial y de manera cotidiana implica la exposición a situaciones de tensión emocional. Es el caso del Trabajo Social, la cual también se sitúa como profesión de riesgo. Así, Lázaro (2004) recopila algunas características de la profesión de Trabajo Social que pueden explicar su relación potencial con el burnout, las cuales se describen a continuación: los trabajadores sociales suelen trabajar en el seno de grandes organizaciones en las que, a menudo, ocupan niveles bajos en la estructura jerárquica; puede darse un desajuste entre sus expectativas previas y el trabajo que realmente realizan, o bien considerar que dedican buena parte de su tiempo a realizar tareas que no son propias de su profesión (como por ejemplo, tareas administrativas); pueden trabajar en entornos altamente burocratizados y con recursos limitados; y por último, a menudo trabajan atendiendo a personas que presentan graves problemas, lo cual les expone a situaciones de tensión emocional, y en ocasiones los usuarios llegan a volcar su malestar con el profesional. En relación con ello, Barrera, Malagón y Sarasola (2015) hallaron en su

estudio que las limitaciones que los trabajadores sociales detectaban respecto a su ejercicio profesional fueron el excesivo volumen de trabajo, la insuficiencia de la plantilla, los riesgos para su salud física y psicológica, y las condiciones de trabajo inapropiadas.

En cuanto a las características del síndrome de burnout, las autoras Maslach y Jackson (1981, 1986) establecieron una conceptualización ampliamente conocida, en la cual definen el burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta en tres dimensiones: *agotamiento emocional*, que se refiere a la pérdida de energía al realizar la actividad laboral y pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo; *despersonalización*, que se refiere al desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad, distanciamiento y cinismo hacia las personas a quienes se presta el servicio; y *baja realización personal* en el trabajo, en la cual el profesional se siente insatisfecho consigo mismo y realiza una evaluación negativa de su propio trabajo.

Esta estructura de tres dimensiones ha encontrado apoyo empírico en diferentes estudios factoriales de carácter exploratorio (Olivares y Gil, 2009) y se ha utilizado en multitud de trabajos relativos a diferentes cuerpos profesionales cuya dedicación consiste en prestar servicios. Respecto a la manifestación de esta estructura dimensional del burnout en la profesión del Trabajo Social, Facal (2012) encontró una prevalencia del síndrome en el 66,7% de los quince trabajadores sociales de servicios sociales municipales que participaron en su estudio, siendo la dimensión de *agotamiento emocional* la que predominaba, mientras que la manifestación de la dimensión de *despersonalización* resultó ser la más reducida. En cambio, otros estudios realizados también en nuestro ámbito geográfico describen una configuración diferente, con una mayor prevalencia de la dimensión de *despersonalización* (De la Fuente y Sánchez, 2012; Soto y González, 2018).

En cuanto a las manifestaciones del burnout, el desarrollo del síndrome implica la aparición de una serie de síntomas que pueden ir asociados, en las esferas psicológica, fisiológica, conductual, social y laboral. Gil (2005) y Barrera et al. (2015) señalan algunos de estos síntomas, entre los cuales destacamos: a nivel psicológico, la tristeza, indefensión, irritación, merma de la creatividad o cambios negativos en el autoconcepto; a nivel fisiológico, insomnio, dolencias musculares o jaquecas; en el plano conductual, evitación de compromisos y de toma de decisiones, o aumento en el consumo de sustancias (fármacos, alcohol o tabaco); en la esfera social, conflictos interpersonales o aislamiento; y en el plano laboral, pérdida de la calidad y productividad laboral, absentismo laboral y poca capacidad para atender las complejidades inherentes al trabajo.

Lo expuesto da cuenta de la relevancia del problema en los diferentes niveles de desarrollo y de relación de la persona afectada. A partir de ello, se presentan a continuación los objetivos planteados en el presente estudio. Se espera que este trabajo pueda contribuir a considerar aquellos aspectos que deban tenerse en cuenta a la hora de llevar a cabo estrategias de prevención del síndrome de burnout, así como de promoción de condiciones de trabajo más saludables para los profesionales. Sin duda, ello repercutirá de forma positiva en el bienestar personal y en el clima de trabajo, así como también en la mejora de la calidad de los servicios prestados.

1. Objetivos

- Examinar en qué medida las trabajadoras sociales que realizan su labor en los servicios sociales comunitarios de diferentes municipios de la isla de Tenerife presentan el síndrome de burnout, en sus diferentes dimensiones establecidas por Maslach y Jackson (1981, 1986).
- Analizar si existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y diversos aspectos relacionados con la situación y contexto laboral, como son el tiempo de ejercicio profesional; en qué medida sienten sobrecarga de trabajo; y en qué medida sienten que su trabajo es valorado por las personas usuarias y por su propio equipo de trabajo.
- Explorar cuáles son los aspectos que las trabajadoras sociales mejor y peor valoran de su trabajo.

2. Método

El presente trabajo es un estudio de carácter cuantitativo, descriptivo y transversal. Se ha realizado a través de cuestionarios autocumplimentados de carácter voluntario que se describen en ulterior apartado. Al tratarse de un estudio exploratorio, no se han planteado hipótesis de partida.

2.1. Participantes

En el estudio han participado 32 trabajadoras sociales de los servicios sociales

comunitarios de diferentes municipios de la isla de Tenerife. 31 participantes eran mujeres y tan solo uno era hombre (atendiendo a esta predominancia del número de mujeres participantes, en este texto se utiliza el género femenino para hacer referencia al conjunto muestral). Este desequilibrio en la proporción entre mujeres y hombres es propio de la profesión de Trabajo Social, la cual se caracteriza por un número mayor de mujeres tituladas (Roldán, Leyra y Contreras, 2012). Por su parte, la edad de las personas participantes oscilaba entre los 30 y los 61 años, con una media de edad de 42,7 años y desviación típica de 7,6.

2.2. Instrumentos

Para la recogida de la información se han utilizado dos cuestionarios autoadministrados:

- Un cuestionario de elaboración propia que recoge los siguientes aspectos: 1) datos sociodemográficos (p.e., sexo, edad); 2) información descriptiva de la situación laboral (p.e., tiempo de ejercicio profesional, tipo de contrato); y 3) valoración de algunos aspectos que caracterizan el contexto laboral (p.e., en qué medida se sienten sobrecargadas al realizar su trabajo; en qué medida sienten que su trabajo es valorado por las personas usuarias y por su equipo de trabajo; cuáles son los aspectos que mejor y peor valoran de su trabajo). El cuestionario consta de preguntas abiertas, preguntas cerradas de respuesta simple y preguntas cerradas de respuesta múltiple.

- La escala Maslach Burnout Inventory (MBI), de Maslach y Jackson (1986). Este instrumento ha sido ampliamente utilizado en multitud de investigaciones, tanto de ámbito internacional como nacional. Consta de 22 ítems afirmativos, que se valoran con una escala tipo Likert de siete puntos, que mide frecuencia. La escala mide los tres factores establecidos por las autoras: 1) *agotamiento emocional* (9 ítems). La puntuación máxima es de 54, con una puntuación directa positiva (a mayor puntuación, mayor *agotamiento emocional*). Las puntuaciones entre 0 y 18 indican un nivel bajo de *agotamiento emocional*, entre 19 y 26 un nivel medio, y mayores que 27 un nivel alto de *agotamiento emocional*; 2) *despersonalización* (5 ítems), con una puntuación máxima de 30 y también relación directa positiva. Puntuaciones entre 0 y 5 indican un nivel bajo, entre 6 y 9 un nivel medio y mayores que 10 un nivel alto de *despersonalización*; y 3) *realización personal* (8 ítems), con una puntuación máxima de 48 y en este caso una relación inversa puesto que, a mayor puntuación, menor será el grado de *realización personal*. Así, puntuaciones mayores que 40 implican alta *realización personal*, entre 34 y 39 un nivel medio, y menores que 34 una baja *realización personal*. En términos generales, los niveles altos (bajos en el caso de la

realización personal) indican burnout respecto a cada dimensión y los niveles intermedios riesgo de padecerlo.

2.3. Procedimiento

Respecto al procedimiento utilizado para la realización del estudio, en primer lugar, se establecieron los objetivos de la investigación, se seleccionaron y se elaboró el primer instrumento destinado a la medición. A continuación, se procedió a realizar el trabajo de campo, a través del establecimiento de contacto con los equipos de Trabajo Social de los servicios sociales comunitarios de diferentes Ayuntamientos de la isla de Tenerife y la solicitud de participación, voluntaria y anónima. Una vez recopilados los cuestionarios cumplimentados, se procedió a la codificación de la información recogida. La codificación de las preguntas abiertas en categorías de respuesta (en este trabajo solo se ha incluido el análisis de las preguntas *Cuáles son los aspectos que mejor / peor valora de su trabajo*) se realizó a través de un sistema de dos jueces independientes, quienes llevaban a discusión con un tercero los casos en los que se encontraba discrepancia en las valoraciones realizadas. Para el análisis estadístico de los datos se utilizó el programa informático Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS, 22.0) para Windows.

3. Resultados

En primer lugar, se muestran los datos obtenidos respecto a la prevalencia de las tres dimensiones del burnout. En la Tabla 1 se muestran las medias, desviaciones típicas, valores mínimos y máximos de cada una de las dimensiones que componen la MBI.

Tabla 1. Mínimo, máximo, media y desviación típica de las tres dimensiones que conforman el síndrome de burnout, según el modelo de la MBI

| | Mínimo | Máximo | Media | D.T. |
|-----------------------|--------|--------|-------|------|
| Agotamiento emocional | 0 | 42 | 23,8 | 8,6 |
| Despersonalización | 0 | 15 | 4,5 | 3,5 |
| Realización personal | 21 | 47 | 33,9 | 6,1 |

Fuente: Elaboración propia

La media de *agotamiento emocional* obtenida por las participantes en el estudio es de 23,8 puntos. Tal y como se describió en el apartado metodológico, esta puntuación indica un nivel intermedio o de riesgo de padecer burnout. Por su parte, la media de la dimensión *despersonalización* es de 4,5 puntos, lo cual indica que, en conjunto, las participantes muestran escasos indicadores de burnout respecto a esta dimensión. Por último, la dimensión *realización personal* en el trabajo presenta una media de 33,9 puntos, por lo que las participantes, como promedio, se sitúan en un nivel bajo de *realización personal*, lo cual implica manifestaciones burnout, si bien prácticamente se alcanza el nivel intermedio o de riesgo de burnout.

Para ahondar en estos resultados se muestra, en la Tabla 2, los porcentajes de participantes que se han situado en los niveles bajo, medio y alto en cada una de las dimensiones que componen el síndrome de burnout.

Tabla 2. Porcentaje de participantes que se sitúan en los niveles bajo, medio y alto en las tres dimensiones que conforman el síndrome de burnout, según el modelo de la MBI

| | Bajo | Medio | Alto |
|-----------------------|------|-------|------|
| Agotamiento emocional | 28,1 | 28,1 | 43,8 |
| Despersonalización | 65,6 | 25,0 | 9,4 |
| Realización personal | 46,9 | 34,4 | 18,8 |

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 2 muestra que los niveles más altos de burnout se encuentran en la dimensión *realización personal* en el trabajo y, a continuación, en la dimensión *agotamiento emocional*. En cambio, la dimensión *despersonalización* presenta los niveles más bajos de burnout. En concreto, los resultados muestran que casi la mitad de las participantes (46,9%) presentan una baja *realización personal* en el desempeño de su trabajo y, por tanto, indicadores de burnout en esta dimensión. Sumado a ello, el 34,4% se encuentra en una situación de riesgo, con niveles intermedios de burnout respecto a la *realización personal*. Tan solo el 18,8% muestra una alta *realización personal* en el desempeño de su trabajo. Por su parte, el 43,8% de las participantes se muestran agotadas emocionalmente en cuanto al desempeño de su trabajo, y el 28,1% se muestra en situación de riesgo de padecer burnout respecto a esta dimensión, con niveles intermedios de *agotamiento*

emocional. El 28,1% restante presentan un nivel bajo de *agotamiento emocional*. Por último, y en contraste con los resultados obtenidos en las dos dimensiones anteriores, solo el 9,4% de las participantes presentan niveles altos de *despersonalización* en su relación con las personas a las que prestan servicios. El 25% presentan un nivel intermedio o de riesgo de burnout respecto a esta dimensión, mientras que el 65,6% de participantes muestran un bajo nivel de *despersonalización*.

A continuación, se analizaron aspectos relacionados con la situación laboral y con la valoración de las personas participantes respecto a algunas características que conforman su contexto de trabajo. Asimismo, se analizó la relación entre estos elementos y las dimensiones de burnout. En concreto, se han tenido en cuenta las siguientes cuestiones: años de antigüedad en el puesto de trabajo, frecuencia con que las participantes se sienten sobrecargadas en la realización de su trabajo, y en qué medida sienten que su trabajo es valorado tanto por las personas usuarias como por su propio equipo de trabajo. Por último, y de manera exploratoria, se describen los aspectos que las participantes mejor y peor valoran de su trabajo.

Respecto al tiempo de ejercicio profesional, las participantes presentaban entre 1 y 34 años de antigüedad en el puesto laboral, observándose una media de 17,3 años y desviación típica de 7,7. Por su parte, en la Tabla 3 se muestra la frecuencia con que las participantes refieren sentirse sobrecargados en la realización de su trabajo.

Tabla 3. Frecuencia con la que las participantes se sienten sobrecargadas en su trabajo

| | Porcentaje de participantes |
|---------------------------|-----------------------------|
| Siempre | 18,8 |
| Algunas veces a la semana | 34,4 |
| Algunas veces al mes | 18,8 |
| Algunas veces al año | 9,4 |
| Nunca | 18,8 |

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3 muestra que el 18,8% de participantes siempre se sienten sobrecargadas en su trabajo y el 34,4% algunas veces a la semana, lo cual indica que algo más de la mitad de la muestra siente sobrecarga de manera prácticamente continuada mientras realizan su

trabajo. Por su parte, un 18,8% de participantes se sienten sobrecargadas algunas veces al mes; y, por último, las restantes participantes bien solo sienten sobrecarga en momentos puntuales, algunas veces al año (9,4%), o bien nunca se sienten sobrecargadas en su trabajo (18,8%).

A partir de estos datos, se realizaron correlaciones de Pearson para determinar en qué medida las tres dimensiones que componen el síndrome de burnout se relacionan con estos dos elementos relacionados con la situación y contexto laboral: el tiempo de ejercicio profesional y la frecuencia en la que las participantes se sienten sobrecargados durante la realización de su trabajo.

Tabla 4.- Correlaciones de Pearson entre las dimensiones de burnout, los años de antigüedad en el puesto y la sobrecarga laboral

| | Tiempo de ejercicio profesional | Sobrecarga laboral | Agotamiento emocional | Despersonalización | Realización personal |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| Tiempo de ejercicio profesional | 1 | .294 | .403* | .340 | -.294 |
| Sobrecarga laboral | .294 | 1 | .706** | .072 | -.226 |
| Agotamiento emocional | .403* | .706** | 1 | .436* | -.352* |
| Despersonalización | .340 | .072 | .436* | 1 | -.559** |
| Realización personal | -.294 | -.226 | -.352* | -.559** | 1 |

* $p \leq .05$; ** $p \leq .001$

Fuente: Elaboración propia

Los resultados presentados en la Tabla 4 muestran una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión *agotamiento emocional* y ambos aspectos de la situación y contexto laboral: el tiempo de ejercicio profesional ($r=.403$; $p=.022$) y, de manera más estrecha, la valoración de sobrecarga laboral ($r=.706$; $p=.000$). Ello indica que, tanto a mayor tiempo de antigüedad en el puesto de trabajo, como a mayor sensación de sobrecarga laboral, mayor es el nivel de *agotamiento emocional* que presentan las participantes. En cambio, estos dos aspectos no muestran correlación entre sí, por lo que no puede decirse que sean las personas con menor o mayor recorrido laboral quienes sienten mayor sobrecarga de trabajo. Asimismo, la correlación entre estos dos aspectos de

la situación y contexto laboral y las otras dos dimensiones del burnout no ha resultado significativa, por lo que no puede establecerse una relación entre el tiempo de ejercicio profesional o la sensación de sobrecarga laboral, con el desarrollo de indicadores de *despersonalización* o de *baja realización personal* en el trabajo.

Por su parte, las tres dimensiones de burnout correlacionan entre sí con valores estadísticamente significativos, lo cual refuerza los resultados que han mostrado la consistencia interna entre las dimensiones que definen el síndrome de burnout establecido por Maslach y Jackson (1981). En concreto, cuanto mayor es su *agotamiento emocional*, las participantes muestran también mayor nivel de *despersonalización* ($r=.436$; $p=.013$) y menor nivel de *realización personal* en el trabajo ($r=-.352$; $p=.048$). Asimismo, a mayor grado de *despersonalización*, las participantes muestran menor *realización personal* ($r=-.559$; $p=.001$), en una relación más estrecha en este caso. Al tratarse de un estudio transversal, no es posible establecer relaciones de causalidad o de relación temporal entre las dimensiones, pero sí se observa que el incremento de cada dimensión aumenta el riesgo de presentar las otras.

Seguidamente, y continuando con los aspectos relacionados con la valoración realizada por las participantes sobre su contexto laboral, se analizó si se sienten valoradas por las personas a quienes atienden y por su equipo de trabajo.

Tabla 5. Porcentaje de participantes que se sienten valoradas por las personas a las que atienden y por su equipo de trabajo

| | Porcentaje de participantes |
|--|-----------------------------|
| Se sienten valoradas por las personas a las que atienden | 87,5% |
| Se sienten valoradas por su equipo de trabajo | 65,6% |

Fuente: Elaboración propia

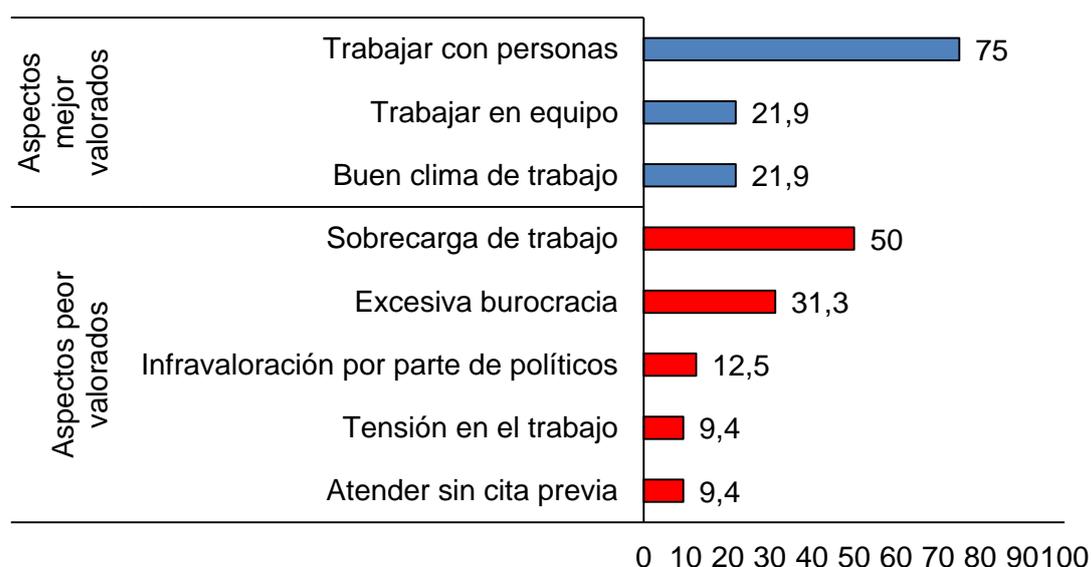
La Tabla 5 muestra que la gran mayoría de las personas participantes (87,5%) se sienten valoradas por las personas a quienes atienden. En menor medida, aunque también en un porcentaje considerable (65,6%), las participantes también se sienten valoradas por su equipo de trabajo.

A continuación, se exploró a través de un análisis t de student en qué medida la consideración de recibir buena valoración del trabajo realizado, tanto por las personas a

quienes se presta servicios como por el equipo de trabajo, está relacionada con las diferentes dimensiones de burnout. Los resultados muestran una única relación estadísticamente significativa. Así, la consideración de sentirse valoradas por el equipo de trabajo se relaciona con la dimensión de *realización personal* ($T=3.62$; $p=.001$), en el sentido de que aquellas participantes que han referido sentirse valoradas por sus compañeros/as, puntúan más alto en la dimensión de *realización personal* en el trabajo ($M=35.95$; $DT=4.94$), en comparación con las participantes que han referido no sentirse valoradas por su equipo de trabajo ($M=28.89$; $DT=4.83$). Por el contrario, no se ha encontrado relación estadística con las otras dos dimensiones de burnout, ni en ningún caso con la valoración percibida por parte de las personas usuarias. No obstante, debe tenerse en cuenta que la práctica totalidad de las participantes ha indicado sentirse bien valoradas por parte de las personas a quienes atienden.

Por último, de manera exploratoria se presentan las consideraciones realizadas por las participantes respecto a los aspectos de su trabajo que mejor y peor valoran, medidos a través de las preguntas “¿Cuáles son los aspectos que mejor valora / peor valora de su trabajo?”. Los resultados se muestran en la figura 1. La suma de porcentajes es mayor que cien, puesto que las participantes podían nombrar más de una categoría para cada cuestión, al tratarse de preguntas abiertas.

Figura 1. Porcentaje de participantes que han citado las diferentes categorías respecto a los aspectos que mejor y peor valoran de su trabajo



Fuente: Elaboración propia

La Figura 1 muestra que el aspecto de su trabajo que mejor valoran las trabajadoras sociales es trabajar con otras personas, categoría nombrada por el 75% de participantes y que incluye aspectos como trabajar con diferentes colectivos, atender las necesidades de las personas y obtener resultados que influyen de manera positiva en la vida de estas personas. A continuación, el 21,9% valoran, por un lado, el hecho de trabajar en equipo, lo cual incluye sentirse apoyadas en la toma de decisiones; y por otro, contar con un buen clima de trabajo. En contraste, respecto a los aspectos del trabajo que son peor valorados, el 50% de participantes se refiere a la sobrecarga de trabajo, lo cual incluye valoraciones de falta de tiempo para realizar el trabajo y falta de recursos humanos y materiales. Nótese que, de acuerdo a los resultados presentados anteriormente respecto a la valoración de la frecuencia de sobrecarga laboral, el 53,2% de las participantes refirieron sentirse sobrecargadas en su trabajo siempre o varias veces a la semana. A continuación, el 31,3% se muestran disconformes con la excesiva burocracia que deben realizar; por su parte, el 12,5% valoran negativamente sentir que su trabajo es infravalorado por parte de los políticos; y, por último, el 9,4% han hecho mención tanto a la tensión que conlleva su profesión, como a atender a usuarios sin cita previa.

4. Discusión

El presente estudio apunta, como tantos otros, a la consideración del Trabajo Social como profesión de riesgo en el desarrollo del burnout. Los datos son referidos al ejercicio de la profesión en los servicios sociales comunitarios y mayoritariamente hacen referencia a mujeres trabajadoras sociales. Este desequilibrio entre sexos es característico de la profesión de Trabajo Social y se ha descrito también en estudios que han analizado la temática del burnout o de la satisfacción laboral (Gómez, 2013; Soto y González, 2018). Asimismo, Bravo (2003) señala que no se encuentran diferencias consistentes en cuanto al sexo respecto al desarrollo del burnout en Trabajo Social, si bien expone que las mujeres trabajadoras presentan sobrecarga al sumar las demandas laborales y las domésticas, las cuales continúan recayendo en ellas en mayor medida que en los varones.

Los resultados obtenidos en este trabajo respecto a la prevalencia del burnout, según la descripción tridimensional establecida por Maslach y Jackson (1981, 1986), son similares a los encontrados por Facal (2012) en su estudio realizado también respecto a la profesión de Trabajo Social. En ambos casos se ha observado, de forma global, niveles de riesgo de burnout en la dimensión de *agotamiento emocional* y niveles muy bajos de

despersonalización. Sin embargo, en el presente estudio llegan a observarse, como promedio, manifestaciones de burnout respecto a la dimensión de *realización personal* en el trabajo, mientras que en el citado trabajo de Facal esta dimensión se mantiene también en niveles intermedios o de riesgo. En cambio, en otros estudios que han analizado también la prevalencia del burnout en trabajadores sociales (De la Fuente y Sánchez, 2012; Soto y González, 2018), se han hallado niveles más altos de la dimensión de *despersonalización*. Respecto a los modelos que han tratado de explicar el desarrollo y relación entre las diferentes dimensiones del burnout, nuestros resultados contrastan con el modelo explicativo establecido por Leiter y Maslach (1988), según el cual los individuos muestran en primer lugar sentimientos de *agotamiento emocional*, los cuales dan lugar a actitudes de *despersonalización* y, por último, generan baja *realización personal* en el trabajo. En cambio, resultan mejor explicados atendiendo al modelo desarrollado por Gil, Peiró y Valcárcel en 1998 (citado en Gil, 2005), según el cual el *agotamiento emocional* y la baja *realización personal* son los precursores de la *despersonalización*, la cual surge como estrategia de afrontamiento en profesionales que llevan tiempo presentando las otras dos dimensiones en el ejercicio de su trabajo. En el caso que nos ocupa, los indicadores de riesgo o de baja realización en el trabajo y *agotamiento emocional* no habrían llegado a desembocar en actitudes de *despersonalización* en la mayoría de las profesionales. Resulta posible que el resultado encontrado respecto a que la práctica totalidad de las participantes sienten que su trabajo es valorado de manera positiva por las personas a quienes va dirigido, pueda actuar como elemento protector frente al desarrollo de actitudes de cinismo o desafección hacia estas mismas personas. Sumado a ello, es precisamente el hecho de trabajar con personas el aspecto que, de forma abrumadora, las participantes mejor valoran de su trabajo, por lo que parece que el trato con otros individuos y la posibilidad de participar en la mejora de sus situaciones vitales conforman aspectos centrales que dan sentido al ejercicio laboral. No obstante, dada la heterogeneidad de resultados encontrados en diferentes estudios, especialmente respecto a la manifestación de la dimensión de *despersonalización*, resultaría de interés ahondar en la identificación de los factores que protegen del desarrollo de este tipo actitudes de cinismo y distanciamiento, en aras de planificar acciones dirigidas a potenciarlos en los entornos de trabajo.

Como segundo objetivo se ha pretendido explorar la relación entre las dimensiones del burnout establecidas en la MBI y distintos elementos referidos a la situación laboral y a la valoración de las condiciones de trabajo realizadas por las participantes. Así, resulta destacable que la consideración de sentirse bien valoradas por el equipo de trabajo actúa

como elemento protector de cara al desarrollo de indicadores de burnout, de manera concreta en relación con la manifestación de una mayor *realización personal* en el trabajo. En términos generales, recibir valoración por parte del equipo promueve la *realización personal*. Sumado a ello, debe considerarse que tanto el hecho de trabajar en equipo como el contar con un buen clima de trabajo han sido también mencionados como aspectos del trabajo valorados de forma positiva por parte de las participantes. En este sentido, la profesión de Trabajo Social se ejerce de forma mayoritaria formando parte de equipos de trabajo pluridisciplinarios. Por tanto, uno de los factores a tener en cuenta de cara a promover espacios de trabajo más saludables es el cuidar de estas relaciones laborales, a través de la promoción de equipos de trabajo cohesionados en los que se reconozca el valor del trabajo realizado. Indudablemente, este reconocimiento explícito favorece la motivación laboral y la potenciación del desarrollo profesional individual. En relación con ello, y estableciendo propuestas de acciones concretas, Puig (2011) señala la importancia de la práctica de supervisión y asesoramiento profesional en los equipos de trabajo como forma de promover el cuidado profesional, relacionándolo con la mejora en la calidad del trabajo y en el bienestar profesional.

Por su parte, y de manera similar a lo encontrado en el trabajo realizado por De la Fuente y Sánchez (2012), la dimensión de *agotamiento emocional* se relaciona con la antigüedad en el desempeño del puesto de trabajo, observándose un efecto acumulativo según el cual las profesionales se van sintiendo más agotadas emocionalmente a medida que transcurre su carrera profesional. Como también han considerado en su trabajo los autores citados, es posible que la exposición continuada a situaciones de crisis y de sufrimiento humano, socave la resistencia emocional de las trabajadoras sociales. Sin embargo, las posibles acciones a llevar a cabo para paliar el desarrollo de *agotamiento emocional* a medida que se acumulan años de experiencia pasan por atender otro de los elementos que se ha encontrado también estrechamente relacionado con la dimensión de *agotamiento emocional*, el cual es la sensación de sobrecarga de trabajo. Alrededor de la mitad de las personas participantes trabajan cada día, o varios días a la semana, con la sensación de tener más trabajo del que pueden gestionar. Trabajo que, como se ha dicho, consiste en atender a personas que en la mayoría de los casos se encuentran en situaciones de crisis. De hecho, debe considerarse que también la mitad de las participantes consideran que esta sobrecarga es el aspecto más negativo que conlleva su trabajo. La excesiva burocracia, aspecto que a continuación se destaca como característica negativa del trabajo, con probabilidad incide también en esta valoración de sobrecarga. Estos resultados coinciden

con la argumentación de Lázaro (2004) respecto a las características del ejercicio de la profesión de Trabajo Social que pueden explicar su relación con el burnout. Atendiendo a la misma, mejorar la calidad de los espacios de trabajo, y por ende el bienestar de las personas trabajadoras, pasa también por soluciones más estructurales, como la de proporcionar los recursos que permitan equilibrar la carga de trabajo que asumen los profesionales. Asimismo, estos resultados apuntan a la necesidad de llevar a cabo planteamientos de carácter organizacional, que favorezcan la realización de acciones socioeducativas dirigidas a que los profesionales desarrollen sus estrategias de gestión emocional a lo largo de su carrera. Asimismo, tal y como proponen Esteban y Fernández (2017), esta formación en competencias emocionales debe también realizarse como parte de la formación académica, estableciéndose de este modo, como estrategia universal de prevención del burnout y de promoción, entre los futuros profesionales, de su ilusión y vinculación con el trabajo.

Conclusiones

Finalmente, se detallan las principales conclusiones obtenidas tras la realización de este trabajo:

- Las profesionales del Trabajo Social participantes, que ejercen su profesión en los servicios sociales comunitarios, muestran de forma global riesgo de desarrollar *agotamiento emocional* y alto riesgo de presentar baja *realización personal* en el trabajo. En cambio, la *despersonalización* es una dimensión que, de forma global, no caracteriza a estas profesionales. En este sentido, la variabilidad de resultados observada en diferentes trabajos sobre la prevalencia del burnout en trabajadores sociales invita a continuar estudiando los factores que subyacen al desarrollo de las diferentes dimensiones del burnout.
- La antigüedad en el puesto de trabajo y la sensación de sobrecarga de trabajo aparecen como factores de riesgo asociados al desarrollo de *agotamiento emocional*. Ello subraya la necesidad de acometer cambios estructurales que permitan equilibrar y racionalizar la carga de trabajo, así como acciones preventivas dirigidas a fortalecer las competencias emocionales de los profesionales
- La consideración de recibir buena valoración por parte de las personas que conforman el equipo de trabajo supone un factor protector respecto a la baja *realización personal* en el

trabajo. Este resultado muestra la importancia de entender el equipo profesional no solo como agente que realiza la intervención social, sino como aspecto a cultivar en sí mismo, en aras de promover la *realización personal* de sus integrantes. Es bien sabido que ello repercute de forma directa en el bienestar del profesional, pero también en la calidad y productividad laboral.

En definitiva, profundizar en los aspectos que subyacen en el desarrollo del burnout, así como aquellos que protegen del mismo, resulta relevante de cara a planificar acciones, tanto estructurales como organizativas o relacionales, que promuevan el cuidado de los profesionales, permitiéndoles así realizar su trabajo en condiciones de mayor bienestar.

Referencias bibliográficas

- Barrera, E., Malagón, J. L. y Sarasola, J. L. (2015). Trabajo social, su contexto profesional y el síndrome de burnout. *Comunitania: International Journal of Social work and Social Science*, 9, 51-71.
- Bravo, J. (2003). Estrés laboral asistencial: el síndrome de burnout en trabajo social. En M. Martín (coord.). *Trabajo Social en Gerontología* (pp. 359-380). Sevilla: Síntesis.
- Esteban, B. y Fernández, P. (2017). Las competencias para el desempeño profesional en Trabajo Social dentro de la formación: del burnout al engagement a través del manejo de las emociones. *Trabajo Social Global – Global Social Work*. 7(13), 142-168.
- Facal, T. (2012). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. *Portularia*, XII(1), 59-69.
- Fuente de la, I. N. y Sánchez, E. (2012). Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: un estudio empírico en una muestra de trabajadores sociales de la Comunidad de Madrid. *Portularia*, XII(extra), 121-130.
- Gil, 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.

- Lázaro, S. (2004). El desgaste profesional (síndrome de burnout) en los trabajadores sociales. *Portularia*, 4, 499-506.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113.
- _____ (1986). *Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Olivares, V. E. y Gil, P. R. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). *Ciencia y Trabajo*, 11(33), 160-167.
- Puig, C. (2011). La supervisión en los equipos de Servicios Sociales: una oportunidad para la reflexión, el pensamiento y el cuidado de los profesionales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 123-133.
- Roldán, E., Leyra, B. y Contreras, L. (2012). Segregación laboral y techo de cristal en Trabajo Social: análisis del caso español. *Portularia*, XII(2), 43-56.
- Soto, A. y González, 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.