

# ***Burnout*, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social**

## **Burnout, social support, anxiety and job satisfaction among social work professionals**

Francisco Caravaca-Sánchez<sup>1</sup>, Enrique Pastor-Seller<sup>2</sup>, Evaristo Barrera-Algarín<sup>3</sup>

y José Luis Sarasola<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Graduado en Trabajo Social y Doctor por la Universidad de Murcia. Profesor en el Grado en Trabajo Social de la Universidad de Jaén. Departamento de Psicología, Área de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Almería, España. E-mail: caravaca@ujaen.es

<sup>2</sup>Trabajador Social. Licenciado y Doctor en Sociología. Profesor Titular de Universidad, adscripto al Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Murcia, España. E-mail: epastor@um.es

<sup>3</sup>Trabajador Social. Licenciado en Antropología Social y Cultural. Profesor Titular en el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Profesor Tutor de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de Sevilla, España. E-mail: ebaralg@upo.es

<sup>4</sup>Trabajador Social. Licenciado en Antropología Social y Cultural. Profesor Titular de Universidad en el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Profesor Tutor de la UNED de Sevilla. E-mail: jlsarsan@upo.es

Universidad de Almería. Almería (Andalucía), España

Universidad de Murcia. Región de Murcia, España

Universidad Pablo de Olavide. Sevilla (Andalucía), España

### **Resumen**

La presente investigación analiza la prevalencia de *burnout* y los factores de riesgo asociados a nivel demográfico, laboral, apoyo social percibido, ansiedad y satisfacción laboral en el colectivo de trabajadores/as sociales en España. Se partió de la hipótesis que suponía que un mayor apoyo social percibido disminuye el *burnout*; que una mayor ansiedad estaría vinculada a aumentar su presencia; y que una mayor satisfacción laboral estaría vinculada a una menor incidencia de *burnout*. La muestra de estudio estuvo compuesta por un total de 252 trabajadores/as sociales, de los que el 88.5 % (n = 223) eran mujeres, y el

11.5 % (n = 29) eran hombres, de los Colegios Profesionales de Trabajo Social de Sevilla y Murcia. Se recogió información sobre variables demográficas, laborales, apoyo social percibido (mediante el *Duke-UNC Functional Social Support Questionnaire*), síntomas de ansiedad (*Generalized Anxiety Disorder*), satisfacción laboral (*Overall Job Satisfaction*) y *burnout* (*Maslach Burnout Inventory*). La investigación demostró que, en función de la prevalencia de *burnout*, un 46.8 % (n = 118) mostraba un alto cansancio emocional; un 56.7 % (n = 143), una elevada despersonalización; y un 62.3 % (n = 157), baja realización personal. Determinadas variables se asocian, de manera estadísticamente significativa, a

las diferentes dimensiones de *burnout*, específicamente: mayor edad, antigüedad laboral, ansiedad, menor apoyo social percibido y satisfacción laboral. Los presentes resultados ponen de manifiesto el grado de insatisfacción entre los trabajadores/as sociales de España, lo cual hace un llamamiento a otros investigadores/as a analizar los factores de protección que pueden amortiguar la aparición y los efectos negativos del *burnout*, y a llevar a cabo estrategias de prevención destinadas a reducir esta problemática global.

*Palabras clave:* Trabajo Social, *burnout*, apoyo social, ansiedad, España, satisfacción laboral.

## Abstract

Burnout, defined with its most agreed upon definition, given in 1982 by Christina Maslach (Maslach Burnout Inventory), is a prolonged response to chronic emotional and interpersonal stressors on the job. Individuals suffering from burnout experience emotional exhaustion, depersonalization of clients, and reduced feelings of personal accomplishment. The well-documented day-to-day and long-term experiences of job stress and burnout among social services institutions increasingly raise concerns among leaders, policy makers and scholars. In this sense, previous research conducted internationally has shown a high prevalence of burnout among Social Workers collective. The burnout in Social Work is related to three types of factors: individual (seniority, gender, training and qualification, personality attributes, etc.), organizational (role stress, uncertainty, work overload, lack of human resources, etc.), and contextual. However, it is not frequent to find studies that analyze this occupational health problem in Spain. Current research explores the prevalence of burnout (using the Maslach Burnout Inventory) and associated risk factors like the demographic, occupational, perceived social support (Duke-UNC Functional Social Support Questionnaire), anxiety (General-

ized Anxiety Disorder) and job satisfaction levels (Overall Job Satisfaction) among social workers in Spain. Higher perceived social support decreases; higher anxiety is linked to higher burnout, and higher job satisfaction is linked to lower burnout incidence. Participants: the study's sample was composed of a total of 252 subjects, of which 88.5 % (n = 223) were women, and 11.5 % (n = 29) were men, all social workers from the Professional Associations of Social Work of Seville and Murcia, with an average age of 40.7 years. The information was collected online via the Google Questionnaire application at the end of 2017. The questionnaire was divided into four different blocks: demographic (including age, sex, marital status and number of children) and labor (seniority, employment sector and employment context) variables; perceived social support (Duke-UNC functional social support questionnaire); Generalized Anxiety disorder scale (GAD 7); Overall Job Satisfaction questionnaire; and burnout (Maslach Burnout Inventory), whose 22 questions measure emotional exhaustion, low depersonalization and personal fulfillment. Based on the prevalence of burnout, 46.8 % (n = 118) showed high emotional exhaustion, 56.7 % (n = 143) high depersonalization and 62.3 % (n = 157) low personal achievement. Likewise, after logistic regression analysis, it is observed how certain variables are statistically significantly associated with the different dimensions of burnout, specifically, emotional exhaustion was associated with older age (OR = 1.028; p = .038), work seniority (OR = 1.032; p = .038) and job satisfaction (OR = .978; p = .009). High depersonalization was positively associated with working in social services (OR = 1.726; p = .018), perceived social support (OR = .969; p = .026) and anxiety (OR = 1.213; p = .037). Finally, low personal achievement was statistically associated with perceived social support (OR = .969; p = .026) and anxiety (OR = 1.213; p = .037). Current results could be effective when carrying out prevention strategies aimed at reducing the problem of burnout

among Social Work professionals in Spain. The socio-economic and political context of Spain characterized by austerity in recent years has negatively affected the public sector and social services through restrictions on access to rights, precarious working conditions for social workers, reduction of templates and work teams, elimination of public services and benefits, progressive privatization and reduction of budgets for social policies, increasing the workload of social workers in Spain. Current results show the degree of dissatisfaction among social workers in Spain, calling on other researchers to analyze the protective factors that can cushion the appearance and negative effects of burnout.

**Keywords:** Social Work, burnout, social support, anxiety, Spain, work satisfaction.

## Introducción

El *burnout* se entiende como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta como un constructo tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo; la despersonalización o desarrollo de actitudes negativas; insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado; y la falta de realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas (Maslach y Jackson, 1981, 1984; Maslach et al., 1996). El *burnout* se caracteriza en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslach et al., 1996).

Según Freudenberger (1974), el *burnout* siempre se ha vinculado a profesiones que establecen algún tipo de relación de ayuda continua con su cliente. Autores posteriores (Acker, 1999; Bilbao et al., 2018; Egan, 1993; Gilbar, 1998; Gibson et al., 1989) lo han vinculado de forma directa con el Trabajo Social. Como indican Crowder y Sears “el *burnout* es una consecuencia frecuente y bien documentada de la práctica del trabajo social” (2017, p. 17).

El *burnout* en el Trabajo Social se relaciona con tres tipos de factores: personales (antigüedad, sexo, formación y cualificación, aspectos de su personalidad, etcétera), organizacionales (estrés de rol, incertidumbre, sobrecarga de trabajo, falta de recursos humanos, etcétera) y contextuales (Bravo, 2003). Precisamente, sobre esta última cuestión, Weinberg (2018) y Pastor et al. (2019) han establecido una relación directa entre el contexto de austeridad y falta presupuestaria en materia social y *burnout* en los profesionales del Trabajo Social. Por otra parte, Antonopoulou et al. (2017) han explorado en Reino Unido cómo las diferentes estructuras organizativas podrían reducir el estrés y aumentar el bienestar de los trabajadores/as sociales (a partir de ahora, “los trabajadores”). Fantus et al. (2017) pusieron de manifiesto cómo determinados contextos adversos para el ejercicio del Trabajo Social pueden provocar situaciones de *burnout* en los trabajadores, como, por ejemplo, el sufrimiento moral en el trabajo social hospitalario.

Investigaciones recientes han encontrado elementos que pueden reducir el *burnout* en el Trabajo Social. En este sentido, Parlalis y Christodoulou (2018) recomiendan la formación continua como elemento para reducir el *burnout*. Otros estudios recomiendan la supervisión como elemento que puede reducirlo (Baldschun et al., 2019; Puig-Cruells, 2020). Por otra parte, Aiello y Tesi (2017) han demostrado cómo el bienestar psicológico, entendido como funcionamiento óptimo de la persona, puede contrarrestar el *burnout* y potenciar el compromiso laboral. Iacono (2017) afirma que capacitar a los estudiantes de Trabajo Social para el autocuidado ayudará a resolver problemas futuros de *burnout*. Crowder y Sears (2017) observaron cómo la utilización del *mindfulness* aplicado a la práctica profesional consigue reducir el estrés y aumentar la resiliencia frente al agotamiento entre los profesionales del Trabajo Social.

En términos generales, el *burnout* se puede combatir con apoyos sociales suficientes, en

términos cuantitativos y cualitativos. El apoyo social se define, generalmente, como las interacciones de apoyo o intercambios de recursos entre personas tanto en relaciones formales como informales (House, 1981). La teoría que concibe el apoyo social como una variable con efectos positivos potenciales frente a la ansiedad, estrés y *burnout* se origina fundamentalmente en la sociología (Barrón, 1996). Son múltiples los estudios que demuestran que el apoyo social puede desencadenar o facilitar los efectos del síndrome de “quemarse” por el trabajo (Gil-Monte, 2000; Gil-Monte y Peiró, 1997). De esta forma, el apoyo social ofrecido por compañeros y supervisores puede reducir los sentimientos de “quemarse” por el trabajo, y su ausencia podría ser considerada como un estresor laboral que tiene importantes efectos sobre el síndrome.

En el contexto laboral, se ha demostrado que el apoyo social es una condición de trabajo que reduce los efectos negativos del estrés. De manera concreta, Karasek y Theorell (1990) identificaron tres fuentes principales de apoyo social en el trabajo social: el gerente superior (o administrador), el supervisor inmediato y los compañeros de trabajo. La literatura sugiere que el apoyo social percibido en el lugar de trabajo disminuye la probabilidad de agotamiento del trabajador (Houkes et al., 2003) y aumenta la intención de renovación laboral (Nissly et al., 2005). Se constata, de esta forma, que, en el ámbito profesional del Trabajo Social, el apoyo social también es una variable directamente asociada al *burnout* (Nissly et al., 2005). Por ejemplo, Nissly y colaboradores (2005) en Estados Unidos encontraron que el apoyo social procedente de supervisores y compañeros de trabajo reducía aproximadamente entre un 20 % y un 40 % el *burnout* y la intención de abandonar el trabajo, respectivamente. En esta línea, Ben-Zur y Michael (2007), en una muestra de 139 trabajadores/as sociales de Israel, observaron cómo un mayor apoyo social amortiguaba la aparición del *burnout*. Posteriormente, Hombrados-Mendieta y Cosano-Rivas (2013) entre

120 trabajadores sociales vieron cómo un mayor *burnout* se asociaba directamente a un menor apoyo social en el entorno de trabajo.

La ansiedad se ha vinculado históricamente a los profesionales del Trabajo Social (Thompson et al., 1996), y puede ocasionar, junto al estrés, resultados personales y laborales negativos, como, por ejemplo: reducción de la motivación, disminución del rendimiento de los empleados, sobrecarga laboral o, incluso, puede afectar a las relaciones personales y familiares (Antonopoulou et al., 2017; Collins, 2007; Lloyd et al., 2002; Lymbery, 2001; Wilberforce et al., 2014). Por estos motivos, diferentes autores han contrastado la necesidad de mejorar la salud mental entre los trabajadores sociales, y consideran que los trabajos deben ser rediseñados para aumentar los niveles de autonomía laboral y relaciones interpersonales entre los trabajadores, en un esfuerzo por reducir el agotamiento emocional y amortiguar los efectos negativos del estrés y la ansiedad sobre la salud individual y colectiva (Dollard et al., 2000; Ingram, 2013; Wilberforce et al., 2014). En esta línea, la literatura científica ha incrementado su atención en la asociación de síntomas de ansiedad y *burnout* en el colectivo de trabajadores sociales, la cual muestra cómo la ansiedad es uno de los mayores predictores asociados al *burnout* (Lloyd et al., 2002; Mor Barak et al., 2001; Travis et al., 2015). Sin embargo, no es frecuente encontrar estudios en trabajadores sociales de España, salvo algunas excepciones (Hombrados-Mendieta y Cosano-Rivas, 2013), que analicen la influencia de la ansiedad o estrés sobre el *burnout*.

Durante las últimas dos décadas, la satisfacción laboral ha sido ampliamente analizada en la literatura profesional, incluyendo al colectivo de trabajadores sociales (Farmer, 2011), al igual que en otros colectivos (Tziner et al., 2015). Hoppock (1935, p. 47) definió la satisfacción laboral “como cualquier combinación de circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales que hacen que una persona diga

sinceramente si se encuentra satisfecha con su trabajo”.

En el Trabajo Social, la satisfacción laboral se asocia a cuatro grandes bloques de variables (Abu-Bader, 1988): (1) características personales: edad, sexo, nivel educativo, etcétera; (2) condiciones laborales: número de clientes, autonomía, carga de trabajo, etcétera; (3) incentivos laborales: oportunidades de promoción, buen salario y pluses económicos; y (4) relaciones interpersonales: supervisión de los superiores y relaciones con los compañeros. En función de la asociación entre satisfacción laboral y *burnout*, los resultados coinciden en que una menor satisfacción laboral incrementa la aparición de *burnout* (Acker, 1999; Caravaca-Sánchez et al., 2018; Hombrados-Mendieta y Cosano-Rivas, 2013; Parra et al., 2019).

En función de la literatura previa, este estudio se ha centrado en las siguientes hipótesis en el colectivo de trabajadores sociales: 1) un mayor apoyo social se asociará a una menor incidencia de *burnout*; 2) una mayor ansiedad estará asociada a una mayor presencia de *burnout*; y 3) una mayor satisfacción laboral estará asociada a una menor incidencia de *burnout*.

## Material y método

### Procedimiento

Se llevó a cabo un estudio de tipo transversal analítico sobre los trabajadores sociales inscriptos a los Colegios Profesionales de Trabajo Social de Sevilla y Murcia, en el que se contó aproximadamente con 1 300 hombres y 970 mujeres. Los datos fueron recogidos a finales del año 2017 (entre los meses de octubre a diciembre). La información fue recogida por medio de la aplicación *Google Forms*, mediante el correo electrónico facilitado a los Colegios Profesionales de Trabajo Social. El cuestionario fue proporcionado en tres ocasiones (una inicial y dos recordatorios), con la finalidad de incrementar la tasa

de participación (aproximadamente de un 20 %). Al comienzo del cuestionario, se encontraba un consentimiento informado en el que se indicaban los objetivos de la investigación, que indicaba también que era voluntario y anónimo, y que no se obtenía ninguna contraprestación por la participación. El consentimiento y la investigación fueron aprobados previamente por los Colegios Profesionales de Trabajo Social (Sevilla y Murcia) y por la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla). Por tanto, el estudio se encuentra en línea con el Código Deontológico de Trabajo Social (Consejo General de Trabajo Social de España, 2012) y la Ley de Protección de Datos 15/1999.

### Participantes

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por 252 trabajadores sociales de las provincias de Sevilla (57.9 %, n = 146) y Murcia (42.1 %, n = 106) con una edad media de  $40.7 \pm 9.1$  años. La mayoría eran mujeres (88.5 %, n = 223) frente al 11.5 % (n = 29) de hombres. Respecto al estado civil, la mayoría tenía una relación sentimental (70.2 %, n = 177), el resto eran solteros (23.4 %, n = 59) y divorciados (6.3 %, n = 16). En función de las variables laborales, un 56.3 % (n = 142) trabajaban en la administración pública y un 43.7 % (n = 110) en el sector privado; el ámbito de los servicios sociales (39.3 %, n = 99) era el contexto laboral predominante, seguido de dependencia (15.1 %, n = 38) y sanidad (11.1 %, n = 28). El tiempo que han trabajado en sus puestos actuales como trabajadores sociales oscilaba entre menos de un año y 40 años, con una media de  $14.2 \pm 9.6$  años.

### Variables e instrumentos

#### *Variables demográficas y laborales*

Se obtuvo información sobre la edad (indicada en años), sexo (mujer y hombre), estado civil (en una relación sentimental, soltero y

divorciado) y tener hijos (indicando sí o no). A nivel laboral, se preguntó sobre los años en el puesto de trabajo actual, sector laboral de empleo (administración pública y sector privado) y contexto laboral actual (servicios sociales, dependencia, sanidad y otros).

### **Apoyo social**

Para determinar el nivel de apoyo social, se utilizó el cuestionario de apoyo social percibido (*The Duke-UNC Functional Social Support Questionnaire*) desarrollado por Broadhead et al. (1988). Se trata de un cuestionario compuesto por 11 preguntas con cinco opciones de respuesta (desde 1 [*mucho menos de lo que deseo*] hasta 5 [*tanto como deseo*]). Su puntuación oscila de 11 a 55 puntos, y se considera un apoyo social normal desde 32 o más puntos (Broadhead et al., 1988). La versión española muestra un nivel de consistencia interna (Alfa de Cronbach) y validez de constructo adecuadas (Cuéllar-Flores y Dresch, 2012). En la presente investigación, se obtuvo un índice de consistencia interna de .76.

### **Escala de Ansiedad Generalizada**

Mediante la versión en español del *Generalized anxiety disorder*, creado por Spitzer, Kroenke, Williams y Löwe (2006), se determinó la presencia de síntomas de estrés. Compuesto por siete ítems, fue diseñado para evaluar, de manera autoinformada, síntomas de trastornos de ansiedad durante las dos últimas semanas. Las opciones de respuesta oscilan desde 0 (*nunca*) hasta 3 (*casi cada día*) y se puede obtener una puntuación entre 0 y 21 puntos, en la que una mayor puntuación indica un mayor nivel de ansiedad percibida (Spitzer et al., 2006). La versión española del cuestionario cuenta con un nivel de consistencia interna y propiedades psicométricas aceptables (García-Campayo et al., 2010). Respecto a las propiedades psicométricas en la presente muestra, el nivel de consistencia interna obtenido fue de .79.

### **Satisfacción laboral**

Compuesto por 15 ítems, el cuestionario de satisfacción laboral (*Overall Job Satisfaction*), desarrollado por Warr et al. (1979), determina el nivel de satisfacción general del trabajador. Las opciones de respuesta son desde 1 (*muy insatisfecho*) hasta 7 (*muy satisfecho*), y se obtiene una puntuación comprendida entre 15 y 105 puntos. Una mayor puntuación indica una mayor satisfacción laboral. La versión en español presenta propiedades psicométricas adecuadas (Boluarte, 2014) y ha sido previamente empleado en trabajadores sociales en España (Hombrados-Mendieta y Cosano-Rivas, 2013); y muestra en la investigación actual un aceptable nivel de consistencia interna ( $\alpha = .76$ ).

### **Burnout**

Mediante el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI; Maslach y Jackson, 1981), se obtuvo información sobre *burnout* laboral. Esta herramienta está compuesta por tres dimensiones: cansancio emocional (nueve ítems), despersonalización (cinco ítems) y realización personal (ocho ítems) respondidas por medio de una escala Likert (desde 0: *nunca* hasta 6: *todos los días*). En esta investigación se adoptaron los puntos de corte propuestos por De las Cuevas (1994) para determinar un alto cansancio emocional ( $> 27$ ), alta despersonalización ( $> 10$ ) y baja realización personal ( $< 33$ ). El cuestionario MBI ha sido utilizado de manera satisfactoria por investigaciones recientes llevadas a cabo en el colectivo de trabajadores sociales a nivel internacional (Travis et al., 2015) y nacional (Caravaca-Sánchez et al., 2018; Sánchez-Moreno et al., 2015); y que obtuvo en el presente estudio un nivel aceptable de consistencia interna en sus dimensiones (cansancio emocional:  $\alpha = .81$ , despersonalización:  $\alpha = .74$ , y realización personal:  $\alpha = .77$ ).

## Análisis estadístico

El análisis estadístico fue realizado mediante el *software IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versión 22.0, y adoptó un nivel de significación de  $p < .05$ . En primer lugar, se realizó un análisis de correlaciones entre las dimensiones de *burnout* (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral. En segundo lugar, se dividió a los participantes en grupos según puntuaran de manera negativa o positiva en las dimensiones cansancio emocional, despersonalización, realización personal y *burnout*, calculando las variables demográficas, laborales, de apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral para cada uno de los grupos. Las diferencias estadísticamente significativas entre los diferentes grupos fueron calculadas mediante chi-cuadrado. Finalmente, se llevó a cabo un análisis de regresiones logísticas para obtener la asociación entre las dimensiones

del cuestionario MBI y las variables demográficas, laborales, de apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral calculando los coeficientes de Odds Ratio (OR) y sus respectivos Intervalos de Confianza al 95 % (IC 95 %).

## Resultados

En la Tabla 1, se muestran las puntuaciones medias, desviaciones estándar y los coeficientes de correlación sobre las diferentes dimensiones de *burnout* (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral, con las respectivas relaciones estadísticamente significativas. Como se observa, las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización se asociaban estadísticamente de manera negativa a las variables de apoyo social y satisfacción laboral. Sin embargo, la dimensión de realización personal se asocia negativamente a la ansiedad y positivamente a la satisfacción laboral.

Tabla 1

*Correlación de Pearson entre las variables analizadas para el total de la muestra (N = 252).*

Variable	Variable						
	M	DE	1	2	3	4	5
1. Cansancio emocional	24.4	11.1	-				
2. Despersonalización	10.1	5.70	.44**				
3. Realización personal	32.6	3.85	.15*	.18**			
4. Apoyo social	35.0	10.6	-.17**	-.12*	.006		
5. Ansiedad	14.0	5.39	-.04	-.05	-.12*	.08	
6. Satisfacción laboral	64.4	19.2	-.28**	-.15*	.15*	.11	.34**

Notas: \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$

La descripción de las variables demográficas, laborales, de apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en función de reportar alto cansancio emocional (46.8 %,  $n = 118$ ), alta despersonalización (56.7 %,  $n = 143$ ) y baja realización personal (62.3 %,  $n = 157$ ) se muestra en la Tabla 2. Los trabajadores sociales con alto cansancio emocional eran

estadísticamente mayores (41.7 años frente a 39.7 años;  $p = .035$ ), mostraban un mayor índice de ansiedad (14.3 frente a 13.6;  $p = .007$ ) y una menor satisfacción laboral (60.2 contra 68.1;  $p = .006$ ) respecto a los que mostraban un cansancio emocional normal. Respecto a los trabajadores sociales con un nivel normal de despersonalización, quienes

mostraban una alta despersonalización se asociaban estadísticamente con trabajar en la administración pública (62.9 % frente a 47.7 %;  $p = .028$ ), en el ámbito de servicios sociales (46.9 % frente a 29.4 %;  $p = .008$ ), y puntuaban un menor apoyo social (33.6 contra 36.8;  $p = .045$ ), mayor ansiedad (14.2 frente a 13.8;  $p = .009$ ) y menor satisfacción laboral (63.2 contra 65.8  $p = .008$ ). Los trabajadores sociales con una baja realización personal (respecto a quienes mostraban una normal realización personal) mostraban estadística-

mente un mayor nivel de ansiedad (14.1 frente a 13.7  $p = .007$ ) y menor satisfacción laboral (62.2 contra 65.7;  $p = .022$ ). Finalmente, un 25.0 % ( $n = 63$ ) de los trabajadores/as sociales reportaban *burnout* (es decir: alto cansancio emocional y despersonalización, y baja realización personal), dado que mostraban estadísticamente una mayor puntuación de ansiedad (14.4 frente a 13.6,  $p = .014$ ) y menor satisfacción laboral (62.7 frente a 65.1,  $p = .017$ ) respecto a los que no lo reportaban (Tabla 2).

Tabla 2

*Características demográficas, laborales, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral para cada uno de los grupos en función de las dimensiones del MBI.*

Variables	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal		Burnout <sup>b</sup>	
	Alto (118; 46.8 %)	Normal (134; 53.2 %)	Alto (143; 56.7 %)	Normal (109; 43.3 %)	Bajo (157; 62.3 %)	Normal (95; 37.7 %)	Sí (63; 25.0 %)	No (189; 75.0 %)
	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)
Edad (en años)	41.7* (8.81)	39.7 (9.40)	40.7 (8.68)	40.6 (9.85)	40.0 (9.50)	41.7 (8.57)	40.7 (7.97)	40.6 (9.57)
Tiempo trabajando (años)	15.3 (9.66)	13.2 (9.55)	14.5 (9.23)	13.7 (10.1)	13.4 (9.51)	15.4 (9.78)	14.1 (8.64)	14.2 (9.91)
Género	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Hombre	10 (8.5)	19 (14.2)	15 (10.5)	14 (12.8)	21 (13.4)	8 (8.4)	7 (11.1)	22 (11.6)
Mujer	108 (91.5)	115 (85.8)	128 (89.5)	95 (87.2)	136 (86.6)	87 (91.6)	56 (88.9)	167 (88.4)
Estado civil								
Pareja	87 (73.7)	90 (67.2)	99 (69.2)	78 (71.6)	109 (69.4)	68 (71.6)	50 (79.4)	127 (67.2)
Soltero/a <sup>a</sup>	31 (26.3)	44 (32.8)	44 (30.8)	31 (28.4)	48 (30.6)	27 (28.4)	13 (20.6)	62 (32.8)
Hijos								
No	49 (41.5)	61 (45.5)	60 (42.0)	50 (45.9)	73 (46.5)	37 (38.9)	26 (41.3)	84 (44.4)
Sí	69 (58.5)	73 (54.5)	83 (58.0)	59 (54.1)	84 (53.5)	58 (61.1)	37 (58.7)	105 (55.6)

Variables	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal		Burnout <sup>b</sup>	
	Alto (118; 46.8 %)	Normal (134; 53.2 %)	Alto (143; 56.7 %)	Normal (109; 43.3 %)	Bajo (157; 62.3 %)	Normal (95; 37.7 %)	Sí (63; 25.0 %)	No (189; 75.0 %)
	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)
Sector laboral								
Administración pública	71 (60.2)	71 (53.0)	90* (62.9)	52 (47.7)	83 (52.9)	59 (62.1)	39 (61.9)	103 (54.5)
Sector privado	47 (39.8)	63 (47.0)	53 (37.1)	57 (52.3)	74 (47.1)	36 (37.9)	24 (38.1)	86 (45.5)
Contexto laboral								
Servicios Sociales	50 (42.4)	49 (36.6)	67** (46.9)	32 (29.4)	58 (36.9)	41 (43.2)	28 (44.4)	71 (37.6)
Otro	68 (57.6)	85 (63.4)	76 (53.1)	77 (70.6)	99 (63.1)	54 (56.8)	35 (55.6)	118 (62.4)
Escalas	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)	M (DE)
Apoyo social	34.7 (10.2)	35.3 (11.0)	33.6* (10.0)	36.8 (11.1)	32.8 (10.2)	36.3 (10.6)	34.7 (9.88)	35.1 (10.8)
Ansiedad	14.3** (4.95)	13.6 (5.85)	14.2** (4.79)	13.8 (5.82)	14.1** (5.07)	13.7 (5.91)	14.4* (5.17)	13.6 (6.05)
Satisfacción laboral	60.2** (15.7)	68.1 (21.1)	63.2** (17.5)	65.8 (21.1)	62.2* (16.5)	65.7 (20.5)	62.7* (15.9)	65.1 (20.1)

Notas: <sup>a</sup>Incluye divorciados/as; <sup>b</sup>alto cansancio emocional y despersonalización y baja realización personal; \*p < .05; \*\*p < .01

Los resultados obtenidos tras el análisis de regresiones logísticas entre las diferentes dimensiones del cuestionario MBI (cansancio emocional, despersonalización, realización personal y *burnout*) y las variables demográficas, laborales, de apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral se muestran en la Tabla 3. Un alto cansancio emocional (Modelo I) se encontraba positivamente asociado con una mayor edad (OR = 1.028; IC 95 % = 1.012-1.045; p = .038), antigüedad laboral (OR = 1.032; IC 95 % = 1.014-1.046; p = .038) y satisfacción laboral (OR = .978; IC 95 % = .964-.992; p = .009). Una alta despersonalización (Modelo II) se asociaba positivamente a trabajar en los servicios sociales (OR = 1.726;

IC 95% = 1.324-2.226; p = .018), apoyo social percibido (OR = .969; IC 95 % = .944-.994; p = .026) y ansiedad (OR = 1.213; IC 95 % = 1.104-1.412; p = .037). Respecto a una baja realización personal, exclusivamente la variable apoyo social percibido se asociaba de manera estadísticamente significativa (OR = .921; IC 95 % = .902-.951; p = .021). Finalmente, la dimensión global de *burnout* (caracterizada por un alto cansancio emocional, alta despersonalización y baja realización personal) se asociaba de manera estadísticamente significativa a una mayor ansiedad (OR = 1.311; IC 95 % = 1.108-1.571; p = .008) y un menor nivel de satisfacción laboral (OR = .922; IC 95 % = .876-.949; p = .006).

Tabla 3

Análisis de regresión logística ordinaria entre las dimensiones del cuestionario MBI y las variables independientes analizadas (N = 252).

Variables	Alto cansancio emocional (Modelo I)		Alta despersonalización (Modelo II)		Baja realización personal (Modelo III)		Burnout (Modelo IV)	
	OR	IC 95 %	OR	IC 95 %	OR	IC 95 %	OR	IC 95 %
Edad	1.028*	1.012-1.045	.959	.907-1.013	.996	.947-1.049	.994	.940-1.052
Tiempo trabajando	1.032*	1.014-1.046	1.016	.012-1.045	.996	.951-1.044	.991	.941-1.043
Mujer <sup>a</sup>	1.841	.780-2.349	1.121	.795-1.538	.815	.512-1.326	1.078	.622-1.512
Pareja <sup>b</sup>	.686	.373-1.260	1.136	.616-2.093	1.154	.712-1.526	.793	.536-1.031
Sin hijos <sup>c</sup>	.782	.408-1.497	1.346	.698-1.986	.897	.465-1.731	1.006	.483-1.731
Administración pública <sup>c</sup>	.964	.503-1.845	.860	.645-1.227	1.231	.737-1.676	.716	.340-1.510
Servicios Sociales <sup>f</sup>	.887	.488-1.610	1.726*	1.324-2.226	1.175	.642-1.825	.862	.439-1.692
Apoyo social	1.001	.976-1.027	.969*	.944-.994	.921*	.902-.951	.992	.964-1.021
Ansiedad	1.003	.953-1.055	1.213*	1.104-1.412	.998	.948-1.050	1.311**	1.108-1.571
Satisfacción laboral	.978**	.964-.992	.996	.982-1.010	1.008	.993-1.023	.922**	.876-.949

Notas: Odds Ratio (OR); intervalo de confianza al 95 % (IC 95 %). La variable de referencia son los participantes sin reportar cansancio emocional, despersonalización, alta realización personal y sin burnout. <sup>a</sup>Variable omitida: hombre; <sup>b</sup>Variable omitida: soltero/a; <sup>c</sup>Variable omitida: con hijos; <sup>e</sup>Variable omitida: sector privado; <sup>f</sup>Variable omitida: otro contexto laboral.

## Discusión

A partir del análisis de los presentes resultados, se pueden observar conexiones con otros estudios anteriormente mencionados. La principal asociación que establecen los datos es que los trabajadores sociales con *burnout* muestran una mayor ansiedad y menor satisfacción laboral, en línea con otras investigaciones referidas a profesiones vinculadas con el bienestar social a nivel internacional (Allan-Allday, Newell y Sukovskyy, 2020; Prada-Ospina, 2019; Spontón et al., 2019).

En referencia a la ansiedad, nuestros resultados enlazan con ideas expuestas por

Martín y colaboradores (2009), en las que se observa una conexión entre despersonalización, ansiedad y *burnout*. Esta conexión entre variables puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas, tal y como demuestran también Maslach y Jackson (1981, 1984) y Maslach, Jackson y Leiter (1996).

En relación con la menor satisfacción laboral, los datos también son concluyentes, puesto que se asocian a un mayor *burnout*. Esto también se encuentra en sintonía con las aportaciones ya descritas de Maslach y Jackson (1981, 1984), Maslach, Jackson y Leiter (1996) y otros estudios previos internacionales (Antonopoulou et al., 2017; Fantus

et al., 2017; Weinberg, 2018) que han establecido una asociación directa entre contextos adversos para la satisfacción laboral y *burnout* en los profesionales del Trabajo Social.

En sintonía con investigaciones anteriores, la asociación entre satisfacción laboral y *burnout* también se ha observado en el Trabajo Social en España en sus diferentes ámbitos (Pastor-Seller, Verde-Diego y Lima-Fernández, 2019; Sabater-Fernández et al., 2019), así como en contextos laborales específicos: servicios sociales (Consejo General de Trabajo Social de España, 2019), sanitarios (González-Rodríguez et al., 2018; Verde-Diego y Pastor-Seller, 2019; González et al., 2020), dependencia (González-Rodríguez y Pastor Seller, 2019) y penitenciarios (Pastor-Seller y Torres-Torres, 2017; Caravaca et al., 2017, 2018).

También encontramos coincidencias con los análisis de Parlalis y Christodoulou (2018) o de Gil-Monte y Peiró (1997) en relación con la forma en la que distintos elementos que distorsionan la satisfacción laboral conducen a situaciones de *burnout*. Para completar estos resultados, también obtenemos informaciones relevantes sobre el apoyo social. Aunque no se puede establecer una conexión unívoca entre apoyos sociales dañados y *burnout*, sí se ha podido apreciar que dos de las dimensiones del *burnout* (alta despersonalización y baja realización personal) presentan una clara asociación con daños en el apoyo social. Como ya se indicó, son múltiples los estudios que demuestran que el apoyo social puede desencadenar o facilitar los efectos del *burnout* (Gil-Monte, 2000; Gil-Monte y Peiró, 1997). En cualquier caso, la literatura sí ha encontrado análisis inversos, es decir, cómo unos buenos apoyos sociales pueden contrarrestar el *burnout* (Houkes et al., 2003; Karasek y Theorell, 1990; Nissly et al., 2005). Y es que, como dice Erera (1992), el apoyo social es un elemento que reduce los efectos del estrés laboral y sus efectos, que puede servir como estrategia de afrontamiento que los sujetos usan en situaciones en que los

niveles de estrés experimentados son muy elevados.

Para finalizar, los datos de este estudio también asocian el *burnout* con algunas variables demográficas y laborales de los trabajadores sociales. También se han encontrado diferentes dimensiones de *burnout* asociadas a: una mayor edad; más antigüedad laboral y, como contexto más dañado por el *burnout*, los Servicios Sociales públicos. Todo ello puede vincularse de forma transversal a los anteriores elementos descritos en este apartado de discusión. Pensemos que desde sus inicios (Freudenberger, 1974), el *burnout* siempre se ha vinculado a profesiones que establecen algún tipo de relación de ayuda continua con su cliente y, en concreto, con el Trabajo Social; por tanto, es evidente que, a mayor edad y a mayor tiempo en el puesto de trabajo, los trabajadores sociales presentan *burnout* en mayor medida.

Estos resultados deben ser interpretados en función de una serie de limitaciones. En primer lugar, la muestra estuvo compuesta exclusivamente por trabajadores sociales de las provincias de Murcia y Sevilla, de modo que no se pueden generalizar los resultados obtenidos a otras regiones de España. En segundo lugar, en la presente investigación se aplicó un diseño de tipo transversal analítico, por lo tanto, no se pueden explorar inferencias causales, y es necesaria la realización de estudios longitudinales (recogiendo información en diferentes períodos) para determinar la evolución de la información (Travis et al., 2015). Finalmente, debido al uso de cuestionarios autosuministrados (vía *online*), se asume que las respuestas de los entrevistados son correctas, aunque se pueden producir sesgos y errores en la interpretación de algunas escalas; es oportuno replicar el cuestionario en otros grupos de trabajadores sociales. No obstante, el uso de la plataforma *Google Forms* ha demostrado una gran eficacia a la hora de recoger información en el ámbito de las ciencias sociales (Horton et al., 2011).

## Conclusiones

Los resultados encontrados muestran evidentes relaciones entre las dimensiones de *burnout* (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral. La aparición del síndrome de *burnout* se asocia significativamente a un mayor índice de ansiedad y menor satisfacción laboral. Resulta significativo que los profesionales del Trabajo Social, que desempeñan su actividad laboral en la administración pública y, dentro de ella, en el sistema de servicios sociales, presentan una alta despersonalización, menor apoyo social y satisfacción laboral y una mayor ansiedad.

El contexto socioeconómico y político de España, caracterizado por la austeridad en los últimos años, ha afectado de manera negativa al sector público y específicamente a los servicios sociales mediante restricciones de acceso a derechos, precarización de las condiciones laborales de los trabajadores sociales, reducción de plantillas y equipos de trabajo, eliminación de servicios y prestaciones públicas, progresiva privatización y reducción de presupuestos destinados a políticas sociales (Consejo General de Trabajo Social de España, 2019; Pastor et al., 2019; Peláez-Quero y Pastor-Seller, 2019). Además, se debe señalar que estas situaciones unidas al progresivo incremento de colectivos y territorios en exclusión social ha generado tensiones profesionales y dilemas éticos vinculados con un trabajo social asistencialista y de contención. Sin duda, este contexto adverso ha afectado de manera esencial al propio desempeño profesional, pero también a las dimensiones de *burnout* anteriormente descritas y a la propia calidad del servicio prestado y percibido. Por tanto, y considerando las relaciones del contexto con el *burnout*, se evidencia la necesidad de un trabajo social reconceptualizado y de enfoque ciudadano (Pastor, 2017, 2018) que se vincule con el compromiso político. Los presentes resultados ponen de manifiesto el grado de insatisfacción entre los

trabajadores sociales de España, y hace un llamamiento a otros investigadores a analizar los factores de protección que podrían amortiguar la aparición y los efectos negativos del *burnout*.

## Referencias

- Abu-Bader, S. H. (1998). *Predictors of Work Satisfaction between Arab and Jewish Social Workers in Israel*, PhD dissertation, Salt Lake City, UT, University of Utah.
- Acker, G. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health & Social Work*, 24(2), 112-119. <https://doi.org/10.1093/hsw/24.2.112>
- Aiello, A. y Tesi, A. (2017). Psychological Well-Being and Work Engagement among Italian Social Workers: Examining the Mediation Role of Job Resources. *Social Work Research*, 41(2), 73-84. <https://doi.org/10.1093/swr/svx005>
- Allan-Allday, R., Newell, J. M. y Sukovskyy, Y. (2020). Burnout, compassion fatigue and professional resilience in caregivers of children with disabilities in Ukraine. *European Journal of Social Work*, 23(1), 4-17. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1499611>
- Antonopoulou, P., Killian, M. y Forrester, D. (2017). Levels of stress and anxiety in child and family social work: Workers' perceptions of organizational structure, professional support and workplace opportunities in Children's Services in the UK. *Children and Youth Services Review*, 76, 42-50. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.02.028>
- Baldschun, A., Hämäläinen, J., Töttö, P., Rantonen, O. y Salo, P. (2019). Job-strain and well-being among Finnish social workers: exploring the differences in occupational well-being between child protection social workers and social workers without duties in child protection. *European Journal of Social Work*, 22(1), 43-58. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1357025>
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid, España: Siglo XXI.

- Ben-Zur, H. y Michael, K. (2007). Burnout, social support, and coping at work among social workers, psychologists, and nurses: the role of challenge/control appraisals. *Social Work in Health Care*, 45(4), 63-82. [https://doi.org/10.1300/j010v45n04\\_04](https://doi.org/10.1300/j010v45n04_04)
- Bilbao, M., Martínez-Zelaya, G., Pavez, J. y Morales, K. (2018). Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*, 17(3), 199-210. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas/vol17-issue3-fulltext-1454>
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 80-84. <https://doi.org/10.20453/rmh.v25i2.249>
- Bravo, J. (2003). Estrés laboral asistencial: El síndrome del burnout en trabajo social. En M. Martín (Coord.), *Trabajo social en gerontología* (pp. 359-380). Sevilla, España: Síntesis.
- Broadhead, W. E., Gehlbach, S. H., De Gruy, F. V. y Kaplan, B. H. (1988). The Duke-UNC functional social support questionnaire: measurement of social support in family medicine patients. *Medical Care*, 26(7), 709-723. <https://doi.org/10.1097/00005650-198807000-00006>
- Caravaca-Sánchez, F., Carrión Tudela, J. y Pastor Seller, E. (2017). Prevalencia de burnout y factores de riesgo asociados en trabajadores sociales en contextos penitenciarias. En A. I. Lima Fernández, E. Pastor Seller y C. Verde Diego (Coords.), *Comunidades sostenibles: dilemas y retos desde el Trabajo social* (pp. 1205-1218) Cizur Menor: Thomson Reuters-Aranzadi.
- Caravaca-Sánchez, F., Carrión Tudela, J. y Pastor Seller, E. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 20(2), 40-46.
- Collins, S. (2007). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1173-1193. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm047>
- Consejo General de Trabajo Social de España (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. [http://www.consejotrabajosocialcy.org/codigo\\_deontologico\\_2012.pdf](http://www.consejotrabajosocialcy.org/codigo_deontologico_2012.pdf)
- Consejo General del Trabajo Social de España (2019). III Informe de los Servicios Sociales en España. Madrid: Consejo General del Trabajo Social de España. [https://www.cgtrabajosocial.es/files/5de783c0056f8/ISSE\\_III\\_WEB.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/files/5de783c0056f8/ISSE_III_WEB.pdf)
- Crowder, R. y Sears, A. (2017). Building resilience in social workers: an exploratory study on the impacts of a mindfulness-based intervention. *Australian Social Work*, 70(1), 17-29. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1203965>
- Cuéllar-Flores, I. y Dresch, V. (2012). Validación del cuestionario de Apoyo Social Funcional Duke-UNK-11 en personas cuidadoras. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 2(34), 89-101.
- De las Cuevas, C. (1994). *El desgaste profesional en atención primaria: presencia y distribución del síndrome de burnout*. Madrid, España: Laboratorios Servier.
- Dollard, M. F., Winefield, H. R., Winefield, A. M. y De Jonge, J. (2000). Psychological job strain and productivity in human service workers: a test of the demand-control-support model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(4), 501-510. <https://doi.org/10.1348/096317900167182>
- Egan, M. (1993). Resilience at the front lines: Hospital social work with AIDS patients and burnout. *Social Work in Health Care*, 18(2), 109-125. [https://doi.org/10.1300/J010v18n02\\_07](https://doi.org/10.1300/J010v18n02_07)
- Erera, I. P. (1992). Social support under conditions of organizational ambiguity. *Human Relations*, 45(3), 247-264. <https://doi.org/10.1177/001872679204500302>
- Fantus, S., Greenberg, R., Muskat, B. y Katz, D. (2017). Exploring moral distress for hospital social workers. *British Journal of Social Work*, 47(8), 2273-2290. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw11>
- Farmer, D. (2011). Increasing job satisfaction among social workers. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(18), 1-8.

- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- García-Campayo, J., Zamorano, E., Ruiz, M. A., Pardo, A., Pérez-Páramo, M., López-Gómez, V. y Rejas, J. (2010). Cultural adaptation into Spanish of the generalized anxiety disorder-7 (GAD-7) scale as a screening tool. *Health and Quality of Life Outcomes*, 8(1), 8-19. <https://doi.org/10.1186/1477-7525-8-8>
- Gibson, F., Mcgrath, A. y Reid, N. (1989). Occupational stress in social work. *The British Journal of Social Work*, 19(1), 1-18. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a055517>
- Gilbar, O. (1998). Relationship between burnout and sense of coherence in health social workers. *Social Work in Health Care*, 26(3), 39-49. [https://doi.org/10.1300/J010v26n03\\_03](https://doi.org/10.1300/J010v26n03_03)
- Gil-Monte, P. R. (2000). Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 101-102.
- Gil-Monte, P. R. y Peiró S., J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Síntesis.
- González-Rodríguez, R., López, A., Pastor-Seller, E. y Verde, C. (2020). Burnout syndrome in the Health System: The case of social health workers. *Enfermería Global*, 19(2), 152-161. <https://doi.org/10.6018/eglobal.382631>
- González-Rodríguez, R. y Pastor Seller, E. (2019). Realidades de emergencia social en personas en situación de dependencia: indicadores y respuestas por parte del sistema de Servicios Sociales en España. En E. Pastor Seller, y L. Cano Soriano (Eds.), *Respuestas del Trabajo Social ante situaciones de emergencias* (pp. 223-240) Madrid: Dykinson y México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- González-Rodríguez, R., Pastor-Seller, E. y Verde-Diego, C. (2018). El Trabajo Social en el ámbito sanitario en España. En E. Pastor Seller y M. L. Cabello Garza (Eds.), *Retos y desafíos del Trabajo Social en el siglo XXI. Una perspectiva internacional comparada México-España* (pp. 173-184). Madrid: Dykinson.
- Hombrados-Mendieta, I. y Cosano-Rivas, F. (2013). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work*, 56(2), 228-246. <https://doi.org/10.1177/0020872811421620>
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper and Brothers.
- Horton, J. J., Rand, D. G. y Zeckhauser, R. J. (2011). The online laboratory: Conducting experiments in a real labor market. *Experimental Economics*, 14(3), 399-425. <https://doi.org/10.1007/s10683-011-9273-9>
- Houkes, I., Janssen, P. P. M., De Jonge, J. y Bakker, A.B. (2003). Specific determinants of intrinsic work motivation, emotional exhaustion and turnover intention: A multisample longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(4), 427-450. <https://doi.org/10.1348/096317903322591578>
- House, J.S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Iacono, G. (2017). A call for self-compassion in social work education. *Journal of Teaching in Social Work*, 37(5), 454-476. <https://doi.org/10.1080/08841233.2017.1377145>
- Ingram, R. (2013). Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? *Journal of Social Work Practice*, 27(1), 5-19. <https://doi.org/10.1080/02650533.2012.745842>
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work*. New York, NY: Basic Books.
- Lloyd, C., King, R. y Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>
- Lymbery, M. (2001). Social work at the crossroads. *British Journal of Social Work*, 31, 369-384. <https://doi.org/10.1093/bjsw/31.3.369>
- Martín, M. J., Hernández, B. M. y Arnillas, M. H. (2009). Burnout en el hospital: ¿estamos quemados los médicos? *Medicina Balear*, 24(3), 29-33.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1984). *Burnout in organizational settings*. *Applied social*

- psychology annual*. Oskamp, CA: Beverly Hills.
- Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1996). *MBI: Maslach burnout inventory*. Sunnyvale, CA: Consulting Psychologist Press.
- Mor Barak, M. E., Nissly, J. A. y Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625-661. <https://doi.org/10.1086/323166>
- Nissly, J. A., Mor Barak, M. E. y Levin, A. (2005). Stress, social support, and workers' intentions to leave their jobs in public child welfare. *Administration in Social Work*, 29(1), 79-100. [https://doi.org/10.1300/J147v29n01\\_06](https://doi.org/10.1300/J147v29n01_06)
- Parlalis, S. y Christodoulou, P. (2018). Social welfare services staff burnout in Cyprus: Who is responsible? *International Journal of Social Welfare*, 27(3), 248-257. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12297>
- Parra, M., Visbal, O., Ethel, S. y Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Interdisciplinaria*, 36(1), 155-170. <https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.1.11>
- Pastor-Seller, E. (2017). Mechanisms for participation in the public system of social services in Spain: opportunities for the development of social work with a citizenist approach. *European Journal of Social Work*, 20(3), 441-458. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1283588>
- Pastor Seller, E. (2018). Trabajo Social con comunidades con enfoque radical y ciudadano. En E. Pastor (Dir.), *El Trabajo Social ante los desafíos del siglo XXI desde una perspectiva Iberoamericana* (pp. 97-112). Cizur Menor: Thomson Reuters-Aranzadi.
- Pastor-Seller, E. y Torres-Torres, M. (2017). El Sistema penitenciario y las personas privadas de libertad en España desde una perspectiva internacional. *Política Criminal*, 23, 124-150. <https://doi.org/10.4067/S0718-33992017000100005>
- Pastor Seller, E., Verde Diego, C. y Lima Fernández, A. (2019). Impact of neo-liberalism in Spain: research from social work in relation to the public system of social services. *European Journal of Social Work*, 22(2), 277-288. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1529663>
- Peláez-Quero, E. y Pastor-Seller, E. (2019). Respuestas institucionales y profesionales ante situaciones de precariedad económica en España. En E. Pastor Seller y L. Cano Soriano (Eds.), *Respuestas del Trabajo Social ante situaciones de emergencias* (pp. 165-186) Madrid: Dykinson y México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Prada-Ospina, R. (2019). Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout. *Interdisciplinaria*, 36(2), 39-53. <https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.3>
- Puig-Cruells, C. (2020). El rol docente del tutor y supervisor de prácticas en Trabajo Social: construcción de la reflexividad y el compromiso durante la formación a través de la supervisión. *Prospectiva, Revista de Trabajo Social e Intervención Social*, 29, 57-72. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i29.8084>
- Sabater-Fernández, C., De Armas Bravo, D. y Cabezas Medina, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos De Trabajo Social*, 32(2), 397-405. <https://doi.org/10.5209/cuts.58635>
- Sánchez-Moreno, E., de La Fuente Roldán, I., Gallardo-Peralta, L. y Barrón López de Roda, A. (2015). Burnout, informal social support and psychological distress among social workers. *British Journal of Social Work*, 45(8), 2368-2386. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu084>
- Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, E. y Medrano, L. A. (2019). Medición del burnout: estructura factorial, validez y confiabilidad en trabajadores argentinos. *Interdisciplinaria*, 36(1), 87-103. <https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.1.7>
- Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B. y Löwe, B. (2006). A brief measure for assessing gener-

- alized anxiety disorder: the GAD-7. *Archives of Internal Medicine*, 166(10), 1092-1097. <https://doi.org/10.1001/archinte.166.10.1092>
- Thompson, N., Stradling, S., Murphy, M. y O'Neill, P. (1996). Stress and organizational culture. *British Journal of Social Work*, 26(5), 647-665. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011139>
- Travis, D. J., Lizano, E. L. y Mor Barak, M. E. (2015). 'I'm so stressed!': A longitudinal model of stress, burnout and engagement among social workers in child welfare settings. *The British Journal of Social Work*, 46(4), 1076-1095. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct205>
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R. y Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(3), 207-213. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.05.001>
- Verde Diego, C. y Pastor, E. (2019). Ámbitos de intervención emergentes en Trabajo Social y Salud. En A. Hidalgo y A. L. Lima (Eds.), *Trabajo Social sociosanitario* (pp. 155-172). Madrid: UNED y Sanz y Torres.
- Warr, P., Cook, J. y Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Weinberg, M. (2018). Paradox and Trespass: Possibilities for Ethical Practice in Times of Austerity. *Ethics and Social Welfare*, 12(1), 5-19. <https://doi.org/10.1080/17496535.2017.1375135>
- Wilberforce, M., Jacobs, S., Challis, D., Manthorpe, J., Stevens, M., Jasper, R. y Moran, N. (2012). Revisiting the causes of stress in social work: Sources of job demands, control and support in personalised adult social care. *British Journal of Social Work*, 44(4), 812-830. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs166>

Recibido: 25 de mayo de 2020

Aceptado: 13 de septiembre de 2021