

Burnout y satisfacción laboral en trabajadores/as sociales de la Región de Ñuble, Chile

Andrea María Palma-Contreras  

Doctora en Psicología. Trabajadora Social
Universidad del Bío-Bío. Chillán, Chile
apalma@ubiobio.cl

Francisca Antonia Marchant-Troncoso 

Licenciada en Trabajo Social
Universidad del Bío-Bío. Chillán, Chile
francisca.marchant2001@alumnos.ubiobio.cl

Viviana Edith Vera-Meza 

Licenciada en Trabajo Social
Universidad del Bío-Bío. Chillán, Chile
viviana.vera2001@alumnos.ubiobio.cl

María Josefina Larraín-Valenzuela 

Doctora en Psicología. Psicóloga
Universidad del Desarrollo. Santiago, Chile
josefinalarrain@udd.cl

Recibido: 12/04/2024 | **Evaluado:** 25/06/2024 | **Aprobado:** 09/07/2024 | **Publicado:** 01/01/2025



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

 **Correspondencia:** Andrea María Palma-Contreras. Universidad del Bío-Bío, Avenida Andrés Bello 720, Casilla 447 - CP: 3800708. Chillán, Chile. Correo-e: apalma@ubiobio.cl

¿Cómo citar este artículo?

Palma-Contreras, A. M., Marchant-Troncoso, F. A., Vera-Meza, V. E., y Larraín-Valenzuela, M. J. (2025). Burnout y satisfacción laboral en trabajadores/as sociales de la Región de Ñuble, Chile. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (39), e20313798. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i39.13798>

Resumen

El objetivo de este artículo es analizar el nivel de burnout (agotamiento) en trabajadores/as sociales de la Región de Ñuble de Chile y estudiar la asociación de fenómenos laborales adversos -altas demandas emocionales, acoso laboral, vulnerabilidad laboral y sobrecarga laboral- con burnout y entre burnout y dichos fenómenos con insatisfacción laboral. Se realizó un estudio transversal mediante la aplicación de un cuestionario de auto reporte a 173 trabajadores/as sociales (143 mujeres y 30 hombres) de la Red Intersectorial de Trabajadores/as Sociales de la Región de Ñuble. Los resultados muestran que el 6.9% de los encuestados presenta síndrome de Burnout. En los análisis bivariados se observa asociación de altas demandas emocionales, presencia de acoso laboral y sobrecarga laboral con Burnout. Además, se encontró una asociación de Burnout, acoso laboral los últimos 6 meses, vulnerabilidad e inestabilidad laboral con la insatisfacción laboral. Al ajustar por atención de público y años de trayectoria se encontró que los trabajadores con altas demandas emocionales (OR= 6,811), acoso laboral [OR=5,430] y sobrecarga laboral (OR=4,431) tienen mayor chance de presentar Burnout que aquellos/as que no reportan dichas condiciones. Por último, se realizó un análisis por tramo de sueldo y tipo de contrato, los que reportan burnout (OR= 4,042), vulnerabilidad laboral (OR=2,464) o inestabilidad laboral (OR=2,526), tienen más chance de presentar insatisfacción laboral que los que no reportan esos fenómenos.

Palabras clave: Burnout; Trabajo Social; Satisfacción laboral; Salud mental; Demandas emocionales; Sobrecarga laboral; Acoso laboral; Vulnerabilidad laboral.

Burnout and Job Satisfaction in Social Workers in the Ñuble Region, Chile

Abstract

The objective of this article is to analyze the burnout level (exhaustion, chronic fatigue) in social workers of the Ñuble Region of Chile and to study the association of adverse labor phenomena -high emotional demands, workplace harassment, occupational vulnerability and work overload- with burnout and between burnout and such phenomena with job dissatisfaction. A cross-sectional study was carried out by applying a self-report questionnaire to 173 social workers (143 women and 30 men) of the Intersectoral Network of Social Workers in the Ñuble Region. The results show that 6.9% of respondents experience Burnout syndrome. Bivariate analyses show an association of high emotional demands, presence of workplace harassment, and work overload with Burnout. Additionally, associations were found between Burnout, workplace harassment the last 6 months, job vulnerability, and job instability with job dissatisfaction. By adjusting for public attention and years of trajectory it was found that workers with high emotional demands (OR=6.811), workplace harassment (OR=5.430), and workload (OR=4.431) have a higher chance of experiencing Burnout than those who do not report such conditions. Finally, an analysis was made by salary tranche and type of contract, those reporting burnout (OR=4.042), job vulnerability (OR=2.464), or job instability (OR=2.526) have more chance to experience job dissatisfaction than those who do not report these phenomena.

Keywords: Burnout; Social Work; Job satisfaction; Mental health; Emotional demands; Workload; Workplace harassment; Job vulnerability.

Sumario: 1. Introducción, 2. Metodología, 2.1 Diseño y procedimiento, 2.2 Variables e instrumentos, 3. Hallazgos, 4. Conclusiones, 5. Referencias bibliográficas.

1. Introducción

Los/las profesionales que realizan servicio humano están expuestos/as a situaciones emocionalmente perturbadoras durante su jornada laboral (Eurofound, 2016), por ello tienen mayor riesgo de presentar problemas de salud mental tales como distrés y burnout (Badura *et al.*, 2018; Blomberg *et al.*, 2015; Holleder, 2022; Kokkinen *et al.*, 2018; Travis *et al.*, 2016), y presentan mayor riesgo de jubilar por estos problemas (Rantonen *et al.*, 2017). El trabajo social es una de estas profesiones donde los/las trabajadores/as poseen riesgos particulares y altos niveles de burnout (Crowder y Sears, 2017; Gómez-García *et al.*, 2020).

Estudiar el burnout en estos profesionales es relevante porque los trabajadores más vulnerables a sufrir este síndrome son quienes están obligados a tener interacciones humanas diarias con usuarios (World Health Organization [WHO], 2019). Además, los/las trabajadores/as sociales generalmente son funcionarios estatales, desarrollan una labor de alta relevancia social y su trabajo posee particularidades como: desempeñar un papel crucial en el apoyo a comunidades vulnerables (Huang *et al.*, 2022), realizar intercambios no necesariamente recíprocos con usuarios donde las necesidades emocionales de los/las trabajadores/as no siempre son atendidas por las organizaciones (Vaccaro *et al.*, 2021) y, las relaciones con los usuarios pueden verse socavadas por la reducción de recursos (Morley, 2022).

4 El concepto de burnout surgió con Freudenberg (1974), fue definido como la “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p. 160). El concepto más ampliamente utilizado actualmente en la literatura es el de Maslach & Jackson (1981): “síndrome de agotamiento emocional y cinismo que se produce con frecuencia entre las personas que realizan algún tipo de trabajo con personas” (p. 99). Constituye un síndrome que tiene tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y bajo sentido de realización personal (Maslach & Jackson, 1981).

Para Salanova *et al.* (2000)

El ‘agotamiento emocional’ se refiere a la pérdida de recursos emocionales debido a las demandas de los usuarios. La ‘despersonalización’ se refiere a actitudes negativas y cínicas hacia los usuarios. Finalmente, la ‘baja realización personal’ hace referencia a la tendencia a evaluar el propio trabajo con los usuarios de forma negativa (p. 118), afectando el desempeño de los/las profesionales.

El burnout es un síndrome que tiene graves consecuencias. Suñer-Soler *et al.* (2014), encontraron que el agotamiento emocional se asocia con el ausentismo, la intención de abandonar la profesión, el deterioro personal y familiar, mientras que la despersonalización se asocia con

mayores errores en el trabajo. Burghi *et al.* (2014), vinculan el burnout con trastornos del sueño, problemas de alimentación, falta de memoria y anomalías del ánimo, entre otros.

Investigaciones previas reportan un 25% de presencia en Trabajadores Sociales (Caravaca-Sánchez *et al.*, 2022). En Chile, en la Región de Ñuble con una muestra de Trabajadoras/es Sociales públicos, el 6,7% reportó Burnout (Marchant-Lara *et al.*, 2010).

Dentro de los principales fenómenos asociados a nivel teórico y empírico con el burnout se encuentra la insatisfacción laboral. Entre otros fenómenos asociados tanto con burnout como con la insatisfacción en el trabajo se encuentran: la sobrecarga, la vulnerabilidad e inestabilidad laboral, las altas demandas emocionales y la exposición a acoso laboral, todas ellas cuestiones abordadas en esta investigación.

El objetivo de este artículo es analizar el nivel de burnout en trabajadores/as sociales de la Región de Ñuble de Chile y estudiar la asociación de fenómenos laborales adversos -altas demandas emocionales, acoso laboral, vulnerabilidad laboral y sobrecarga laboral- con burnout y entre burnout y dichos fenómenos con insatisfacción laboral.

La literatura muestra que el burnout se vincula con menor *satisfacción laboral*, entendida como el grado de contento experimentado por una persona en relación con su empleo, así como la sensación de logro que deriva de desempeñarlo (Sironi, 2019; Eliyana *et al.*, 2019). Así, a medida que aumenta el burnout, la satisfacción laboral disminuye (Caravaca-Sánchez *et al.*, 2018; Figueiredo-Ferraz *et al.*, 2012; Gómez-García *et al.*, 2021).

La presencia de burnout también se vincula con la presencia de *sobrecarga laboral* (McFadden *et al.*, 2015; Tham & Meagher, 2009), dado que el personal al exceder su capacidad puede agotar sus recursos emocionales.

La *vulnerabilidad laboral* se vincula con el burnout. Es un componente de la precariedad laboral definido como “temores que influyen en cómo los trabajadores perciben su propia capacidad para interactuar con empleadores y supervisores” (Casas-Becerra, 2016, p. 181), se encuentra asociada a la inseguridad laboral, aspecto ampliamente vinculado con resultados de salud mental adversos (Llosa *et al.*, 2018; Palma-Contreras y Ansoleaga, 2020). Es importante incorporar la vulnerabilidad laboral en el estudio porque la labor de los/as trabajadores sociales se ha precarizado en Chile (Muñoz-Arce *et al.*, 2021; Reininger *et al.*, 2022) y el mundo (Grootegoed & Smith, 2018) cuestión que expone a la profesión a mayor burnout debido a la tensión entre las necesidades de los usuarios y los recursos disponibles (Beer *et al.*, 2021; Holleder, 2022).

La *inestabilidad laboral* es entendida como la falta de estabilidad en el tipo de contrato (a plazo fijo) y/o la parcialidad de la jornada y se vincula con mayor estrés laboral e insatisfacción en el trabajo (Cladellas-Pros *et al.*, 2018), por ello se estudió dicha asociación.

Los/las trabajadores/as sociales se encuentran particularmente exigidos respecto a realizar "trabajo emocional" consistente en el intento que hacen por mostrar, con expresiones faciales y corporales, emociones observables que facilitan la creación de determinados sentimientos en los usuarios (Hochschild, 1983). Así, se trata de trabajadores especialmente expuestos/as a *altas demandas emocionales*, que consisten en mantenerse emocionalmente distante y/o ocultar emociones y opiniones (Candia y Pérez, 2020) conductas que estos/as trabajadores deben incorporar en el trato con los usuarios, por ello se estudió su vínculo con burnout e insatisfacción laboral.

El *acoso laboral* consiste en "la exposición prolongada y repetida a actos sociales negativos en el lugar de trabajo que puede adoptar muchas formas, incluido el acoso personal, el acoso laboral, el aislamiento social y la intimidación (física)" (Salin, 2015, p. 22), lo que genera un ambiente de trabajo hostil y desagradable para la víctima (Salin, 2003). Es un fenómeno incorporado en esta investigación porque son ampliamente conocidas sus consecuencias a nivel de la salud mental de los/las trabajadores (Palma-Contreras y Ansoleaga, 2020) y particularmente, se encuentra vinculado con el surgimiento de burnout (Ellis *et al.*, 2021; Desrumaux *et al.*, 2018; Takeuchi *et al.*, 2018).

Cabe señalar que para estudiar el burnout es importante seleccionar los factores de carácter contextual como los anteriormente señalados porque, si bien la gestión del burnout depende en buena medida de aspectos personales de los/las trabajadores/as, la evidencia internacional muestra que en el bienestar laboral pesa más el contexto organizacional que otras cuestiones que pueden ser de responsabilidad personal (Fleming, 2024). Además, estudiar el burnout observando factores contextuales es relevante porque es conocida la influencia del burnout en la disminución de las relaciones emocionalmente estables con los usuarios (McFadden *et al.*, 2015) y en la disminución de la calidad de los servicios (Edú-Valsania *et al.*, 2022).

De acuerdo con la revisión de la literatura, se hipotetizó que, en trabajadores/as sociales de la Región de Ñuble de Chile, la exposición a variables laborales adversas -altas demandas emocionales, acoso laboral, vulnerabilidad laboral y sobrecarga laboral- se asocia con burnout y dichas variables -burnout, altas demandas emocionales, inseguridad laboral, vulnerabilidad laboral, acoso laboral y sobrecarga- se asocian con insatisfacción laboral.

2. Metodología

2.1 Diseño y procedimiento

El diseño del estudio fue empírico y transversal. Entre septiembre y diciembre de 2023 aplicó de un cuestionario de auto reporte online de Google Form, enviado mediante correo electrónico, a 173 trabajadores/as sociales (143 mujeres y 30 hombres) de la Red Intersectorial de Trabajadores/as Sociales de la Región de Ñuble. Se realizó un muestreo aleatorio simple, con un

95% de confianza y 5% de error, teniendo como marco muestral la totalidad de trabajadores/as sociales que formaban parte de la red antes mencionada a agosto de 2023 (N=309).

Los participantes en el estudio aprobaron un consentimiento informado resguardando confidencialidad y voluntariedad. No se anticiparon riesgos asociados a la participación en este estudio; sin embargo, en el caso de que alguna de las preguntas le produjera incomodidad a algún participante se le entregó la alternativa de contactar a la académica guía de la investigación quien le orientaría para contactar personas que podrían aconsejarlo o dejar de responder el cuestionario si así lo estimaba conveniente.

2.2 Variables e instrumentos

2.2.1 Variables dependientes

Burnout: se midió con el Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS), versión validada en Chile por Olivares-Faúndez *et al.* (2014) de 22 ítems en formato de Escala Likert con 7 categorías de respuesta desde Nunca (0) hasta Diariamente (6). El análisis se realizó conforme a las recomendaciones de Maslach & Jackson (1981) y Seisdedos (1997), para ello se sumó puntaje por cada una de las tres subescalas: Agotamiento emocional; Despersonalización y Baja Realización Personal. La primera de ellas (Agotamiento Emocional) consta de 9 preguntas cuya puntuación máxima es 54 puntos, la segunda subescala (Despersonalización) está formada por 5 ítems cuya puntuación máxima es de 30 puntos y la subescala de Baja Realización personal está compuesta por 8 ítems cuya puntuación máxima es 48. Siguiendo la recomendación de Maslach & Jackson (1981) y Seisdedos (1997) se consideró que puntuaciones altas en agotamiento y despersonalización y bajas en realización personal definen el síndrome de burnout. Para determinar esto se consideró los siguientes criterios de la tabla 1, establecidos en Maslach & Jackson (1981) y Seisdedos (1997):

Tabla 1. Puntajes para determinar niveles de las dimensiones de Burnout.

Subescala	Alto	Intermedio	Bajo
Agotamiento Emocional	27 o más	19 a 26	Menor de 19
Despersonalización	10 o más	6 a 9	Menor de 6
Realización Personal	40 o más	31 a 39	Hasta 30

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del estudio.

Satisfacción laboral: Se realizó la pregunta “¿Qué tan satisfecho/a laboralmente se siente en su trabajo actual?” con 5 alternativas de respuesta desde (1) Muy insatisfecho/a (5) Muy Satisfecho/a. La variable Insatisfacción Laboral consideró a aquellos que contestaron Muy insatisfecho/a (1) e Insatisfecho/a (2).

2.2.2 Variables independientes

Vulnerabilidad laboral: Se midió con la Escala de Amable (2018) que tiene 7 ítems con cuatro alternativas de respuesta que van desde Muy en desacuerdo (1) a Muy de acuerdo (4). Se dicotomizó la variable en: Con Vulnerabilidad (1) y Sin Vulnerabilidad (0) para ellos, se incluyó en el código 1 a los/as trabajadores/as sociales que contestaron "positivamente" (De Acuerdo (3) o Muy de Acuerdo (4)) a tres o más preguntas. Inestabilidad laboral: Se midió con una de la pregunta: ¿Se siente preocupado(a) de que lo/a despidan o no le renueven el contrato? (Amable, 2018), con cuatro alternativas de respuesta que van desde Muy en desacuerdo (1) a Muy de acuerdo (4). Se consideró con inestabilidad laboral a aquellos.

Demandas emocionales. Se utilizó la escala de demandas emocionales del instrumento SUSESO ISTAS 21 validado en Chile por Alvarado *et al.* (2009). Es una escala Likert de 4 ítems con cuatro categorías de respuesta desde "Nunca/Casi Nunca" (1) a "Siempre" (4). Se consideró con respuesta positiva a cada uno de los ítems a aquellos que contestaron "Siempre", "Muchas veces" y "Algunas Veces" y negativa a aquellos que contestaron "Nunca/Casi Nunca". La variable altas demandas emocionales consideró aquellos que contestaron afirmativamente a las cuatro preguntas de la escala.

Prevalencia de Acoso Laboral en los últimos 6 meses: Se consultó con la siguiente pregunta "Si definimos el acoso como una situación en la que una persona percibe que continuamente es objeto de conductas negativas frente a las cuales tiene dificultades para defenderse ¿según esta definición, usted ha sido acosado/a durante los últimos 6 meses en su trabajo? (Conteste pensando en superiores, compañeros de trabajo, funcionarios, usuarios y acompañantes de los usuarios). Respuesta Sí/No.

Sobrecarga laboral: Se consultó con una pregunta de Escala Likert: ¿Con qué frecuencia se siente sobrecargado/a en su trabajo como trabajador/a social? Con 5 alternativas de respuesta Nunca (1), algunas veces al año (2), algunas veces al mes (3), algunas veces a la semana (4), siempre (5). Se consideró con sobrecarga laboral a los participantes que respondieron "algunas veces a la semana" o "siempre".

2.2.3 Variables de control

Atención de público. Se midió con la pregunta de respuesta dicotómica (Sí/No): En su trabajo ¿tiene habitualmente contacto directo con público de viva voz o por teléfono (pacientes, clientes, alumnos, apoderados)?

Años de trayectoria: Se realizó la pregunta abierta “¿Cuántos años lleva trabajando como trabajador/a social?, luego se crearon tres categorías: 1 a 5 años (1); 6 a 15 años (2) y más de 15 años (3).

Tramo de sueldo: Se realizó la pregunta “¿En cuál de los siguientes tramos se encuentra su ingreso líquido personal mensual? (considerando sólo sus ingresos como trabajador/a social)” con 7 categorías de respuesta, desde Menor o igual a \$300.000 (1) a 1.500.001 o más (7).

Tipo de contrato: Pregunta cerrada con 5 alternativas de respuesta, se consultó “¿Cuál es su tipo de contrato?”.

2.2.4 Análisis de los resultados

En primer lugar, se realizaron análisis descriptivos y bivariados (chi cuadrado) de la exposición a las diversas variables del estudio, el burnout y sus dimensiones y la insatisfacción laboral. Posteriormente se analizó la asociación entre la exposición a diversas variables del estudio y las dimensiones del burnout, controlando por atención de público y años de trayectoria, y también se analizó la asociación entre las diversas variables, incluyendo el burnout, y la insatisfacción laboral, controlando por tramo de sueldo y tipo de contrato. Para ello, se utilizaron odds ratio como medida de asociación (95%) para determinar la chance de ocurrencia de las variables dependientes en presencia de las independientes.

3. Hallazgos

En la tabla 2 se aprecia que la mayoría de los/las participantes del estudio son mujeres (n=143; 82,7%), tienen entre 25 y 45 años (n=145; 83,8%), tienen contrato indefinido (n=33; 50,3%), llevan más de 6 y menos de 15 años trabajando (n=94; 54,7%), cuentan con uno o más diplomados completos (n=87; 50,3%), trabajan en las áreas de salud (n=70; 40,5%) e infancia (n=32; 18,5%), trabajan en jornada completa (n=124; 71,7%) y ganan entre \$1.000.001 y \$1.500.000 (n=76; 43,9%).

Tabla 2. Descripción de la muestra.

	Mujer n (%)	Hombre n (%)	Total n (%)
Total	143 (82,7)	30 (17,3)	173 (100)
Rangos de edad			
25-35 años	62 (43,4)	16 (53,3)	78 (45,1)
36-45 años	59 (41,3)	8 (26,7)	67 (38,7)
46-55 años	18 (12,6)	5 (16,7)	23 (13,3)
56-65 años	3 (2,1)	1 (3,3)	4 (2,3)
65-72 años	1 (0,7)	0 (0,0)	1 (0,6)
Tipo de Contrato			

Plazo Fijo	18 (12,6)	4 (13,3)	22 (12,7)
Plazo Indefinido	70 (49,0)	17 (56,7)	87 (50,3)
Contrata	27 (18,9)	6 (20,0)	33 (19,1)
Honorarios	28 (19,6)	3 (10,0)	31 (17,9)
Años de Trabajo como Trabajador/a Social			
1 a 5 años	15 (10,6)	5 (16,7)	20 (11,6)
6 a 15 años	78 (54,6)	16 (53,3)	94 (54,7)
15 años	49 (34,5)	9 (30,0)	58 (33,7)
Nivel de estudios			
Asistente Social (Instituto Profesional)	4 (2,8)	2 (6,7)	6 (3,5)
Trabajador/a Social (Licenciatura universitaria)	40 (28,0)	10 (33,3)	50 (28,9)
Uno o más diplomados incompletos	4 (2,8)	0 (0,0)	4 (2,3)
Uno o más diplomados completos	74 (51,7)	13 (43,3)	87 (50,3)
Magister completo	12 (8,4)	3 (10,0)	15 (8,7)
Estudios de doctorado incompletos	0 (0,0)	1 (3,3)	1 (0,6)
Sector Laboral			
Salud	61 (42,7)	9 (30,0)	70 (40,5)
Infancia	23 (16,1)	9 (30,0)	32 (18,5)
Cargos públicos	9 (6,3)	1 (3,3)	10 (5,8)
Educación Superior	4 (2,8)	3 (10,0)	7 (4,0)
Empresa Privada	5 (3,5)	0 (0,0)	5 (2,9)
Género	5 (3,5)	0 (0,0)	5 (2,9)
Personas mayores	4 (2,8)	1 (3,3)	5 (2,9)
Otros sectores	32 (22,3)	7 (23,7)	39 (22,5)
Horas de Trabajo Semanal			
Menos de 22 horas	9 (6,3)	1 (3,3)	10 (5,8)
22 a 32 horas	4 (2,8)	1 (3,3)	5 (2,9)
33 a 43 horas	23 (16,1)	4 (13,3)	27 (15,6)
44 a 45 horas	101 (70,6)	23 (76,7)	124 (71,7)
Más de 45 horas	6 (4,2)	1 (3,3)	7 (4,0)
Tramos de Ingreso			
Menor o igual a \$300.000	1 (0,7)	0 (0,0)	1 (0,6)
\$300.001- \$460.000	2 (1,4)	0 (0,0)	2 (1,2)
\$460.000- \$680.000	7 (4,9)	1 (3,3)	8 (4,6)
\$680.001- \$900.000	19 (13,3)	3 (10,0)	22 (12,7)
\$900.001- \$1.000.000	21 (14,7)	9 (30,0)	30 (17,3)
\$1.000.0001- \$1.500.000	64 (44,8)	12 (40,0)	76 (43,9)
\$1.500.001 o más	29 (20,3)	5 (16,7)	34 (19,7)

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3 se presenta la prevalencia de las principales variables del estudio, cabe destacar que sólo el 6,9% de la muestra presentó Burnout (alto agotamiento, alta despersonalización y baja realización personal), entre las dimensiones del Burnout la que tuvo una presencia más alta fue la baja realización personal (n=54; 31,2%), seguida del alto agotamiento emocional (n= 35; 20,2%), mientras que la alta despersonalización se presentó sólo en el 16,2% de la muestra (n=28). Respecto a las demás variables cabe destacar por sus mayores prevalencias la vulnerabilidad

laboral, reportada por el 45,1% (n=78) de los/las encuestados/as y la sobrecarga laboral reportada por un 42,8% (n=74) de ellos/ellas.

Tabla 3. Principales variables del estudio.

Variables	n (%)
Alto agotamiento emocional	35 (20,2)
Alta despersonalización	28 (16,2)
Baja realización personal	54 (31,2)
Burnout	12 (6,9)
Vulnerabilidad laboral	78 (45,1)
Inestabilidad laboral	60 (34,7)
Altas demandas emocionales	51 (29,5)
Insatisfacción laboral	29 (16,8)
Acoso laboral los últimos 6 meses	40 (23,1)
Sobrecarga laboral	74 (42,8)

Fuente: elaboración propia.

En las tablas 4 y 5 se aprecian las asociaciones bivariadas entre las variables destacadas. Como se observa en la tabla 4, se encontró asociaciones estadísticamente significativas de vulnerabilidad laboral, altas demandas emocionales, acoso laboral los últimos 6 meses y sobrecarga laboral con alto agotamiento emocional. También, se encontró asociación de vulnerabilidad laboral y sobrecarga laboral con alta despersonalización. Además, se observa asociación de altas demandas emocionales, presencia de acoso laboral y sobrecarga laboral con Burnout.

11

Tabla 4. Análisis Bivariados de las principales variables con las dimensiones de burnout.

	Vulnerabilidad Laboral n (%)	Inestabilidad laboral n (%)	Altas Demandas Emocionales n (%)	Acoso Laboral últimos 6 meses n (%)	Sobrecarga Laboral n (%)
Alto Agotamiento emocional	22 (28,2)**	14 (23,3)	18 (35,3) **	12 (27,5) **	29 (39,2) ***
Alta despersonalización	18 (23,1)*	13 (21,7)	12 (23,5)	10 (25,0)	19 (25,7) **
Baja realización personal	30 (38,5)	23 (38,3)	19 (37,3)	13 (32,5)	21 (28,4)
Presencia de Burnout	8 (10,3)	5 (8,3)	12 (11,8) **	7 (17,5) **	9 (12,2) *

Los porcentajes aluden al total de respondientes que reportan las principales variables del estudio. Códigos de significación X2: "****"<0.001; "***"<0.01 y "**"<0.05

Fuente: elaboración propia.

Tabla 5. Análisis Bivariados de las principales variables con insatisfacción laboral.

	Presencia de Burnout n (%)	Acoso Laboral últimos 6 meses n (%)	Vulnerabilidad Laboral n (%)	Inestabilidad Laboral n (%)	Altas Demandas Emocionales n (%)	Sobrecarga Laboral n (%)
Insatisfacción Laboral	5 (41,6) *	11 (27,5) *	19 (24,4) *	16 (26,7) *	11 (21,6)	14 (18,9)

Los porcentajes aluden al total de respondientes que reportan las principales variables del estudio. Códigos de significación X2: ****<0.001; ***<0.01 y **<0.05.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5 se observa asociación de presencia de Burnout, acoso laboral los últimos 6 meses, vulnerabilidad e inestabilidad laboral con la insatisfacción laboral en trabajadores/as sociales de la red intersectorial de la Región de Ñuble, Chile.

En la tabla 6 se aprecia que, al ajustar por atención de público y años de trayectoria, los/las trabajadores/as sociales que reportan altas demandas emocionales (OR=6,811), estar expuestos/as a acoso laboral los últimos seis meses (OR=5,430) y declaran sobrecarga laboral (OR= 4,431) tienen mayor chance de presentar Burnout que aquellos/as que no reportan dichos fenómenos.

Tabla 6. Asociaciones de altas demandas emocionales, vulnerabilidad laboral, acoso laboral y sobrecarga laboral con burnout, ajustadas por atención de público y años de trayectoria.

	Burnout			
	OR Crudo	IC (95%)	OR Ajustado	IC (95%)
Altas Demandas Emocionales	5,488*	1,572- 19,156	6,811*	1,718- 26,993
Vulnerabilidad Laboral	2,600	0,752- 8,985	2,155	0,596- 7,760
Prevalencia de Acoso Laboral los últimos 6 meses	5,430*	1,620- 18,206	5,193*	1,527-17,653
Sobrecarga laboral	4,431*	1,156-16,990	4,736*	1,209- 18,548

*p <0.05

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 7 se observa que, al ajustar por tramo de sueldo y tipo de contrato, los participantes que reportan burnout tienen más de 4 veces (OR= 4,042) más chance de reportar insatisfacción laboral que los que no presentan burnout, lo mismo ocurre con los que presentan vulnerabilidad laboral (OR=2,464) o inestabilidad laboral (OR=2,526), que tienen más de dos

veces más chance de reportar insatisfacción que los que no reportan esos fenómenos. Mientras que las altas demandas emocionales y la sobrecarga laboral no se asocian significativamente con la insatisfacción laboral.

Tabla 7. Asociaciones de burnout, acoso laboral, vulnerabilidad laboral, inestabilidad laboral, altas demandas emocionales y sobrecarga laboral con insatisfacción laboral, ajustadas por tramo de sueldo y tipo de contrato.

	Insatisfacción laboral			
	OR Crudo	IC (95%)	OR Ajustado	IC (95%)
Presencia de Burnout	4,077*	1,196-13,906	4,042*	1,166-14,01
Prevalencia de acoso laboral los últimos 6 meses	2,423*	1,032- 5,690	2,604*	1,092-6,212
Vulnerabilidad laboral	2,737*	1,188- 6,307	2,464*	1,022-5,940
Inestabilidad laboral	2,797*	1,240-6,308	2,526*	1,042-6,125
Altas Demandas Emocionales	1,589	0,690- 3,659	1,620	0,696-3,774
Sobrecarga Laboral	1,307	0,587- 2,908	1,395	0,619- 3,143

Fuente: elaboración propia.

En términos generales es posible establecer que la dimensión de burnout más presente es la baja realización personal (31,2%), mientras que la presencia global de Burnout fue de 6,9%. Dentro de las variables organizacionales adversas destaca con mayor presencia la vulnerabilidad laboral, seguida de la sobrecarga laboral. En los análisis bivariados se encontró que la vulnerabilidad laboral, las altas demandas emocionales, la presencia de acoso y sobrecarga laboral se asocian con la presencia de burnout. Al ajustar por tramo de sueldo y contrato persisten las asociaciones. Además, con estadística bivariada se encontró que la presencia de burnout, acoso, vulnerabilidad e inestabilidad laboral se asocian con insatisfacción laboral y al ajustar por tramo de sueldo y tipo de contrato persisten las asociaciones.

4. Conclusiones

Respecto al nivel de las dimensiones de burnout, en este estudio se encontró una presencia menor de ellas que en un estudio previo realizado con trabajadores sociales españoles (Gómez-García *et al.*, 2020), se halló un 20,2% de agotamiento emocional mientras que Gómez-García *et al.* (2020) reportan un 33,2%; se obtuvo un 16,2% en despersonalización vs. un 22,1% encontrado en el estudio ya mencionado y un 32,1% reportó baja realización personal vs. un 54,2%. En el nivel de burnout se obtuvo un 6,9%, porcentaje inferior al obtenido en un estudio con trabajadores/as sociales españoles/as (25%) realizado por Caravaca-Sánchez *et al.* (2022) y levemente superior a uno realizado con trabajadores/as sociales chilenos/as (6,7%) por Marchant-Lara *et al.*, (2010). En el caso de Chile se ha encontrado que el que los/las trabajadores/as sociales se desempeñen con

personas en situaciones de alta vulnerabilidad tales como jóvenes infractores de ley y sus familias presentan amplias posibilidades de presentar fatiga por compasión (Reyes-Quilodran *et al.*, 2023), lo que también podría vincularse con la precariedad laboral a la que se encuentran expuestos, especialmente teniendo en cuenta la alta inestabilidad laboral que presentan estos trabajadores/as en el país (Valdebenito-Pedrero, 2017).

Conforme con lo hipotetizado, se encontró que reportar altas demandas emocionales, acoso laboral y sobrecarga laboral está asociado con presentar burnout, puesto que todos estos fenómenos representan riesgos psicosociales laborales. Es decir, las características de las condiciones y organización del trabajo afectan a la salud de las personas (Moncada *et al.*, 2002) y deben ser prevenidas por las instituciones donde se desempeñan los/las trabajadores/as sociales.

En coincidencia con lo hipotetizado, los/las trabajadores/as sociales que experimentan burnout en su trabajo, tienen mayor chance de presentar insatisfacción laboral, relación que ha sido reportado en estudios previos (Gómez-García *et al.*, 2021; Soto-Rosales y González-Losada, 2018; Weinberg, 2018). También tienen más chance de reportar insatisfacción laboral los que presentan vulnerabilidad laboral o inestabilidad laboral vs. los que no las reportan, que tienen más de dos veces más chance de reportar insatisfacción que los que no reportan vulnerabilidad o inestabilidad laboral. Sin embargo, las altas demandas emocionales y la sobrecarga laboral no se asocian significativamente con la insatisfacción laboral, esto último puede deberse a que, en algunas ocasiones, una mayor demanda de parte de los usuarios puede asociarse positivamente con la satisfacción laboral, cuestión que han reportado algunos estudios (Ballentine & Woo, 2021; Lee, 2018) y se atribuye a la satisfacción obtenida de las relaciones con los usuarios y el sentimiento de compasión que los protege de los efectos negativos de las altas demandas sobre su salud mental (Kinman & Grant, 2020).

Las dos ideas clave con las que aporta este artículo son las siguientes: En primer lugar, el Burnout es un fenómeno multicausal que se encuentra influido por factores del contexto organizacional tales como las altas demandas emocionales, la vulnerabilidad laboral, presentar acoso y sobrecarga laboral que aumentan la chance de presentar el síndrome. En segundo lugar, el burnout repercute en la presencia de insatisfacción laboral, sin embargo, con este último fenómeno también se asocian aspectos del ambiente laboral tales como la vulnerabilidad laboral, el acoso en el trabajo y la percepción de inestabilidad laboral.

Para abordar el burnout de trabajadores sociales, se sugiere, coincidentemente con hallazgos previos, tener en cuenta la importancia de las relaciones, el autocuidado, el equilibrio entre la vida laboral y personal, sumado a los recursos que permiten el bienestar (Mack, 2022), todos ellos representan fenómenos en los que se podría seguir investigando su vínculo con el burnout y la salud mental en esta población laboral específica.

Dentro de las limitaciones de este artículo se encuentra el que, si bien se trató de una muestra probabilística, ella fue extraída en una sola región de país (Chile), para futuras investigaciones se sugiere ampliar la muestra a diversas regiones del país para ganar representatividad estadística.

Además, se sugiere que en investigaciones futuras se utilicen muestras estratificadas respecto a variables relevantes tales como tipo de contrato y áreas de trabajo con el fin de que sea una muestra más representativa de la realidad de trabajo estas/os profesionales.

Finalmente, cabe señalar que otra limitación de este estudio es que el instrumento con el que se midieron las altas demandas emocionales es muy breve (4 ítems). En investigaciones futuras se sugiere investigar un fenómeno más amplio como el trabajo emocional, que da cuenta de las demandas de manejo de sentimientos en el contexto laboral para crear una exhibición públicamente observable conforme a lo esperable institucionalmente (Hochschild, 1983). Por ello, para estudios ulteriores, es necesario que se validen instrumentos para medir el trabajo emocional en trabajadores/as sociales y se estudie dicho fenómeno asociado con consecuencias para la salud mental profesional como el burnout y a aspectos organizacionales tales como la satisfacción laboral, la intención de cambiar de trabajo, entre otros.

Financiación

Las autoras declaran que no recibieron recursos para la escritura o publicación de este artículo.

Contribuciones de los autores

Andrea María Palma-Contreras: Conceptualización, análisis formal, metodología, software, supervisión, validación, visualización, escritura (borrador original), escritura (borrador y revisión/corrección); Francisca Antonia Marchant-Troncoso: conceptualización, curaduría de datos, investigación, software, escritura (revisión del borrador y revisión/corrección); Viviana Edith Vera-Meza: conceptualización, curaduría de datos, investigación, software, escritura (revisión del borrador y revisión/corrección); María Josefina Larraín-Valenzuela: análisis formal, metodología, software, escritura (borrador original), escritura (borrador y revisión/corrección).

Conflictos de interés

Las autoras declaran que no tienen ningún conflicto de interés en la escritura o publicación de este artículo.



Implicaciones éticas

Ya están incluidas en la metodología, en diseño y procedimiento donde se señala lo siguiente: “Los participantes del estudio aprobaron un consentimiento informado resguardando confidencialidad y voluntariedad. No se anticiparon riesgos asociados a la participación en este estudio; sin embargo, en el caso de que alguna de las preguntas le produjera incomodidad a algún participante se le entregó la alternativa de contactar a la académica guía de la investigación quien le orientaría para contactar personas que podrían aconsejarlo o dejar de responder el cuestionario si así lo estima conveniente”.

5. Referencias bibliográficas

- Alvarado, R., Marchetti, N., Villalón, M., Hirmas, M., y Pastorino, M. (2009). Adaptación y análisis psicométrico de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo en Chile: versión media del CoPsoQ. *Revista Chilena de Salud Pública*, 13(1), 7-16. <https://revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/652>
- Amable, M. (2008). *La precariedad laboral y su impacto sobre la salud. Un estudio en trabajadores asalariados en España* [Tesis doctoral, Universitat Pompeu Fabra]. Archivo digital. <https://www.tdx.cat/handle/10803/7116>
- Badura, B., Ducki, A., Schröder, H., Klose, J., & Meyer, M. (Eds.). (2018). *Sinn erleben – Arbeit und Gesundheit [Experience of meaning – Labour and health]*. Springer.
- Ballentine, K. L., & Woo, J. (2021). Structural equation model of emotional labor, work-home interaction, and well-being. *Social Work Research*, 45(4), 269-280. <https://doi.org/10.1093/swr/svab019>
- Beer, O. W. J., Phillips, R., & Quinn, C. R. (2021). Exploring stress, coping, and health outcomes among social workers. *European Journal of Social Work*, 24(2), 317-330. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1751591>
- Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C., & Saarinen, A. (2015). Job stress among social workers: Determinants and attitude effects in the Nordic Countries. *British Journal of Social Work*, 45(7), 2089-2105. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu038>
- Burghi, G., Lambert, J., Chaize, M., Goinheix, K., Quiroga, C., Fariña, G., Godino, M., Pittini, G., Pereda, S., Fregossi, C., Mareque, S., Bagnulo, H., & Azoulay, E. (2014). Prevalence, risk factors and consequences of severe burnout syndrome in ICU. *Intensive Care Medicine*, 40(11), 1785-1786. <https://doi.org/10.1007/s00134-014-3454-x>
- Candia, M., y Pérez, J. M. (2020). *Manual del método del cuestionario SUSES0/ISTAS21*. Super Intendencia de Seguridad Social.
- 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. <http://www.sanipe.es/OJS/index.php/RESP/article/view/513>

- Caravaca-Sánchez, F., Pastor-Seller, E., Barrera-Algarín, E. y Sarasola, J. L. (2022). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria*, 39(1), 179-194. <https://doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.11>
- Casas-Becerra, L. (2016). *The Effectiveness of Sexual Harassment Law in Chile: From Theory to Practice*. [Doctoral thesis, University of Ottawa]. digital file. <https://ruor.uottawa.ca/handle/10393/34670>
- Cladellas-Pros, R., Castelló-Tarrida, A., y Parrado-Romero, E. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Revista de Salud Pública*, 20(1), 53-59. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n1.53569>
- Crowder, R., & 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>
- Desrumaux, P., Gillet, N., & Nicolas, C. (2018). Direct and Indirect Effects of Belief in a Just World and Supervisor Support on Burnout via Bullying. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(11), 2330-2346. <https://doi.org/10.3390/ijerph15112330>
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144-150. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Ellis, R. J., Nicolas, J. D., Cheung, E., Zhang, L., Ma, M., Turner, P., Nussbaum, M. S., Are, C., Smink, D. S., Etkin, C., Bilimoria, K. Y., y Hu, Y. (2021). Comprehensive Characterization of the General Surgery Residency Learning Environment and the Association with Resident Burnout. *Annals of Surgery*, 274(1), 6-11. <https://doi.org/10.1097/SLA.00000000000004796>
- Eurofound. (2016). *European foundation for the improvement of living and working conditions. Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*. Publications Office of the European Union.
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R. & García-Juesas, J. A. (2012). 'Burnout and job satisfaction among nursing professionals'. *Psicothema*, 24(2), 271-276. https://www.researchgate.net/publication/221897302_Burnout_and_job_satisfaction_among_nursing_professionals
- Fleming, W. (2024). Employee well-being outcomes from individual-level mental health interventions: Cross-sectional evidence from the United Kingdom. *Industrial Relation Journal*, 55(2), 162-182. doi.org/10.1111/irj.12418
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M., & Llamazares-Sánchez, M. (2020). Burnout in social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work*, 20(4), 463-482 <https://doi.org/10.1177%2F1468017319837886>.

- Gómez-García, R., Bayón-Calvo, S., & Lucas-García, J. (2021). The Relationship between Burnout and Job Satisfaction in a Sample of Spanish Social Workers. *The British Journal of Social Work*, 51(8), 3115–3134. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa150>.
- Grootegoed, E., & Smith, M. (2018). The Emotional Labour of Austerity: How Social Workers Reflect and Work on Their Feelings towards Reducing Support to Needy Children and Families. *The British Journal of Social Work*, 48(7), 1929–1947. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx151>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Holleder, A. (2022) Working conditions, health and exhaustion among social workers in Germany. *European Journal of Social Work*, 25(5), 792-803. <https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2063813>
- Huang, C., Xie, X., Cheung, S. P., & Zhou, Y. (2022). Job Demands and Resources, Positive and Negative Affect, and Psychological Distress of Social Workers in China. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 752382–752382. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.752382>
- Kinman, G., & Grant, L. (2020) Emotional demands, compassion and mental health in social workers. *Occupational Medicine*, 70(2), 89-94. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqz144>
- Kokkinen, L., Kouvonen, A., Buscariolli, A., Koskinen, A., Varje, P., & Väänänen, A. (2018). Human service work and long-term sickness absence due to mental disorders: A prospective study of gender-specific patterns in 1.466.100 employees. *Annals of Epidemiology*, 31, 57-61. <https://doi.org/10.1016/j.annepidem.2018.12.006>
- Lee, H. J. (2018). Relation between display rules and emotive behavior strategies and its outcomes among South Korean public service employees. *Public Performance & Management Review*, 41(4), 723–744. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1464479>
- Llosa, J., Menéndez-Espina, S., Agulló-Tomás, E., & Rodríguez-Suárez, J. (2018). Job insecurity and mental health: A meta-analytical review of the consequences of precarious work in clinical disorders. *Anales de Psicología*, 34(2), 211-223. <https://doi.org/10.6018/analesps.34.2.281651>
- Mack, B. M. (2022). Addressing Social Workers' Stress, Burnout, and Resiliency: A Qualitative Study with Supervisors. *Social Work Research*, 46(1), 17–28. <https://doi.org/10.1093/swr/svab032>
- Marchant-Lara, A. E., Riquelme-Morales, J. P., y San Martín-Pastene, M. Y. (2010). *Desgaste profesional: Síndrome de Burnout en trabajadores sociales del sector público que desarrollan su actividad laboral dentro de la comuna de Chillán* [Trabajo de pregrado no publicado]. Universidad del Bio Bío.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- McFadden, P., Campbell, A., & Taylor, B. (2015). Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organisational Themes from a Systematic Literature Review. *The British Journal of Social Work*, 45(5), 1546–1563. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct210>

- Moncada, S., Llorens, C., y Kristensen, T. S. (2002). *Método ISTAS21 (CoPsoQ): manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. http://istas.net/descargas/m_metodo_istas21.pdf
- Morley, L. (2022). Contemporary Practitioner Experiences of Relational Social Work: The Case of Child Welfare. *Australian Social Work*, 75(4), 458–470. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2021.2001831>
- Muñoz-Arce, G., Reininger, T., Villalobos-Dintrans, C., y Morales-Torres, C. (2021). Análisis de las condiciones laborales de trabajadoras/es sociales que implementan programas en Chile en tiempos de COVID-19. En S. Iturrieta (Ed.), *Vivir en tiempos convulsionados. Reflexiones sociocríticas para propuestas de intervención social* (pp. 101-122). Ariadna Ediciones. <https://books.openedition.org/ariadnaediciones/11122>
- Olivares-Faúndez, Mena-Miranda, L., Jelvez-Wilker, C., y Macia-Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services en profesionales chilenos. *Universitas psychologica*, 13(1), 145–159. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-1.vfmb>
- Palma-Contreras, A., y Ansoleaga, E. (2020). Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(3), e00084219. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00084219>
- Rantonen, O., Alexanderson, K., Pentti, J., Kjeldgard, L., Hämäläinen, J., Mittendorfer- Rutz, R., Kivimäki, M., Vahtera, J., & Salo, P. (2017). Trends in work disability with mental diagnoses among social workers in Finland and Sweden in 2005–2012. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 26(6), 644–654. <https://doi.org/10.1017/S2045796016000597>
- Reininger, T., Muñoz-Arce, G., Villalobos, C., Morales, C., & Campillo, C. (2022). Pandemic and Social Work in Chile: Precarity, precariousness and the Quest for Resistance in an Uncertain World. *British Journal of Social Work*, 52(8), 5105–5123. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac109>
- Reyes-Quilodran, C., Ruffolo, M. C., & Chang, S.-Y. (2023). Compassion fatigue among social workers in juvenile offender systems in Chile. *International Social Work*, 66(3), 674-684. <https://doi.org/10.1177/00208728221088169>
- Salanova, M., Schayfeli, W., Llorens, S., Peiro, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/7c590f01490190db0ed02a5070e20f01>
- Salin, D. (2003). Bullying and organisational politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 35-46. <http://doi.org/10.1504/IJMDM.2003.002487>
- Salin, D. (2015). Workplace bullying as a form of violence at the workplace: defining characteristics, causes and national differences. En L. Godoy y E. Ansoleaga (Coords.), *Un campo en tensión o tensión entre campos. Psicología de las organizaciones y del trabajo en Iberoamérica* (pp. 15-26). RIL editores.

- Seisdedos, N. (1997). *Manual MBI, Inventario Burnout de Maslach*. TEA
- Sironi, E. (2019). Job satisfaction as a determinant of employees' optimal well-being in an instrumental variable approach. *Quality & Quantity*, 53(4), 1721-1742. <https://doi.org/10.1007/s11135-019-00835-3>
- Soto-Rosales, A., y González-Losada, S. (2018). Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. *Trabajo Social Global*, 8(14), 80-107. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222>
- Suñer-Soler, R., Grau-Martín, A., Flichtentrei, D., Prats, M., Braga, F., Font-Mayolas, S., & Gras, M. E. (2014). The consequences of burnout syndrome among healthcare professionals in Spain and Spanish speaking Latin American countries. *Burnout Research*, 1(2), 82-89. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.07.004>
- Takeuchi, M., Nomura, K., Horie, S., Okinaga, H., Perumalswami, C. R., & Jagsi, R. (2018). Direct and Indirect Harassment Experiences and Burnout among Academic Faculty in Japan. *The Tohoku Journal of Experimental Medicine*, 245(1), 37-44. <https://doi.org/10.1620/tjem.245.37>
- Tham, P., & Meagher, G. (2009). Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare? *The British Journal of Social Work*, 39(5), 807-827. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm170>
- Travis, D. J., Lizano, E. L., & Mor-Barak, M. E. (2016). '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>
- Vaccaro, C., Swauger, M., Morrison, S., & Heckert, A. (2021). Sociological conceptualizations of compassion fatigue: Expanding our understanding. *Sociology Compass*, 15(2), 1-14. <https://doi.org/10.1111/soc4.12844>
- Valdebenito-Pedrero, S. (2017). *¿Cuántos trabajadores emplea el Estado de Chile? Problematización y orden de magnitud de la contratación a honorarios*. Estudios Nueva Economía. https://estudiosnuevaeconomia.cl/wp-content/uploads/delightful-downloads/2018/06/DT005_042017_Valdebenito_-Cuantos-trabajadores-emplea-el-Estado-de-Chile.pdf
- 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>
- World Health Organization [WHO]. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>