

Cita bibliográfica: Vallejo-Andrada, A., Sarasola Sánchez-Serrano, J.L., Barrera-Algarín, E. y Caravaca-Sánchez, F. (2025). *Burnout, ansiedad, satisfacción y violencia en el trabajo en trabajadores/as sociales de los servicios sociales municipales de Sevilla (España)* [Burnout, anxiety, satisfaction, and violence at work in social workers of the municipal social services of Seville (Spain)]. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 32(1), 81-105. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.25953>


Burnout, ansiedad, satisfacción y violencia en el trabajo en trabajadores/as sociales de los servicios sociales municipales de Sevilla (España)

Burnout, anxiety, satisfaction, and violence at work in social workers of the municipal social services of Seville (Spain)

ANA VALLEJO-ANDRADA

Universidad de Huelva, Huelva, España


ana.vallejo@dstso.uhu.es

 <https://orcid.org/0000-0002-2776-8859>

JOSÉ LUIS SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO

Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, España


jlsarsan@upo.es

 <https://orcid.org/0000-0002-9327-0370>

EVARISTO BARRERA-ALGARÍN

Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, España


ebaralg@upo.es

 <https://orcid.org/0000-0001-8201-9423>

FRANCISCO CARAVACA-SÁNCHEZ

francisco.caravaca@ua.es

Universidad de Alicante, Alicante, España

 <https://orcid.org/0000-0002-1209-2657>

Resumen

Introducción. Desde la aparición de la primera definición de *burnout* se han realizado múltiples investigaciones sobre este fenómeno en el colectivo de trabajadores/as sociales a nivel nacional e internacional, con el fin de determinar su prevalencia, factores de riesgo y protección asociados. Sin embargo, no es frecuente medir su asociación con

Abstract

Introduction. Since the burnout concept was first defined, numerous studies have been conducted on the phenomenon among social workers both nationally and internationally. The study objective was to determine burnout prevalence and identify associated risk and protective factors. Moreover, the association between burnout and variables such as

Recibido: 10/11/2023

Aceptado: 08/07/2024



Este trabajo se comparte bajo la licencia de Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional de Creative Commons (CC BY-NC-SA 4.0): <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.

variables como ansiedad y/o violencia en el ámbito laboral *Metodología*. Se realizó una investigación cuantitativa sobre un total de 109 trabajadores/as sociales en activo del Colegio Profesional de Sevilla (España) (89,8% mujeres) cumplimentando un cuestionario auto suministrado a finales del 2022, incluyendo información a nivel: demográfica, laboral, *burnout*, ansiedad, violencia en el ámbito laboral y satisfacción en el trabajo. *Resultados*. En función de la prevalencia del *burnout*, un 37,6 % (n = 41) mostraba un elevado agotamiento emocional; un 59,6% (n = 65), una elevada despersonalización; y un 44,0 % (n = 48) una baja realización personal. El análisis de regresión logística binaria (controlado a nivel demográfico y laboral) muestra como determinadas variables se asociaban de manera estadísticamente significativa con las diferentes dimensiones de *burnout*. Con un elevado agotamiento se asociaba violencia física (OR = 2,708) y amenazas (OR = 1,391). Elevada despersonalización con daños a la propiedad (OR = 5,314) y amenazas (OR = 1,125) y una baja realización personal con una menor satisfacción en el trabajo (OR = 0,968). *Discusión y conclusiones*. En vista de los elevados niveles de *burnout* encontrados, las organizaciones públicas y privadas dedicadas a los servicios sociales deben ser conscientes de la necesidad de prevenir este tipo de riesgo psicosocial al cual los/as trabajadores/as sociales están expuestos. La presente investigación podría ayudar a mejorar la salud y la calidad de los/as profesionales del Trabajo Social, así como a reducir los elevados costes que implican las bajas por enfermedad, y mejorar la eficacia de los servicios prestados. Finalmente, hay que destacar que se trata de la primera investigación realizada en España que mide la asociación entre *burnout* y violencia en el ámbito laboral entre el colectivo de trabajadores/as sociales.

Palabras clave: Trabajo Social; violencia en el trabajo; satisfacción laboral; *burnout*; ansiedad; servicios sociales; España.

anxiety and/or violence in the workplace has been rarely measured. *Methodology*. A quantitative study was conducted on a sample of 109 active social workers from the Professional Association of Social Work of Seville (Spain) (89.8% women) belonging to the municipal social services of Seville. Using the Google Questionnaire tool, the social workers completed an online self-reported questionnaire at the end of 2022. *Results*. Depending on burnout prevalence, 37.6% (n = 41) showed high emotional exhaustion; 59.6% (n = 65), high depersonalisation; and 44.0% (n = 48) low personal achievement. The binary logistic regression analysis (controlled at the demographic and work levels) revealed how certain variables were statistically significantly associated with the different burnout dimensions. Physical violence (OR = 2.708) and threats (OR = 1.391) were associated with high exhaustion; property damage (OR = 5.314) and threats (OR = 1.125) with high depersonalisation; and lower job satisfaction with low personal accomplishment (OR = 0.968). *Discussion and conclusions*. Given the high burnout levels found, public and private organisations dedicated to social services must recognise the need to prevent social worker exposure to this type of psychosocial risk. Current research could help improve the health and quality of life of social work professionals, reduce high sick leave costs, and enhance the effectiveness of the services provided. Finally, it should be noted that this is the first study conducted in Spain to measure the association between burnout and violence in the workplace in social workers.

Keywords: Social work; Violence at work; Job satisfaction; Burnout; Anxiety; social services; Spain.

1. INTRODUCCIÓN

El síndrome de *burnout* ha sido conceptualizado como una respuesta al estrés laboral crónico, que se desarrolla en aquellos individuos cuyo objeto laboral son personas en cualquier tipo de actividad de cuidado: enfermeros/as, médicos, trabajadores/as sociales, etc. (Leiter et al., 2014). De forma más concreta, el Trabajo Social es una profesión que implica el trato directo con las personas, altos niveles de estrés y la resolución de problemáticas complejas (Stanley et al., 2021). Es por ello que el *burnout* se ha convertido en parte del vocabulario cotidiano entre este colectivo profesional, como un sinónimo de estar emocionalmente sobrecargado con las tareas diarias que sus labores profesionales requieren (Hoffarth, 2017).

Desde la aparición de la primera definición del *burnout* (Freudenberger, 1974) investigaciones previas han analizado su prevalencia sobre el colectivo de trabajadores/as sociales en diferentes zonas geográficas. Por ejemplo: África (Kheswa, 2019; Munyoro y Mavhungu, 2022), Europa (Gudžinskienė et al., 2022; Győri y Perpék, 2022; Solomonidou y Katsounari, 2022), Asia (Abdallah, 2009; Murayama et al., 2020; Savaya et al., 2021; Stanley et al., 2021), América del Norte (Holmes et al., 2020; Mack, 2022; Singer et al., 2020; Smith y Clark, 2011) y Australia (Lloyd y King, 2004; Scanlan et al., 2020; Stevens y Higgins, 2002).

En general, estas investigaciones muestran elevados niveles de *burnout* entre el colectivo de trabajadores/as sociales. Concretamente, en un estudio realizado a 748 trabajadores/as sociales de China, se encontraron elevados niveles de *burnout* en más de la mitad de los/as participantes (Wang et al., 2019), resultados similares a los reportados en Hungría sobre una muestra de 300 trabajadores/as sociales (Mák et al., 2020). Estos resultados se encuentran en línea con otro estudio realizado en: Palestina, donde se pudo observar que el 20% presentaban elevados niveles de agotamiento emocional, un 47% despersonalización y el 13% una baja realización personal (Abdallah, 2009); Estados Unidos, sobre una muestra de más de mil trabajadores/as sociales, se observó que el 43% presentaba elevados niveles de agotamiento emocional, el 19% despersonalización y el 24% una baja realización personal (Smith y Clark, 2011); en Australia, la totalidad de los/as trabajadores/as sociales participantes presentaba elevados niveles de agotamiento emocional y despersonalización, y el 75% bajos niveles de realización personal (Stevens y Higgins, 2002).

En España, los estudios de *burnout* sobre el colectivo de trabajadores/as sociales también son frecuentes (Caravaca-Sánchez et al., 2022; Gómez-García et al., 2020; González-Rodríguez et al., 2020; Luchena et al., 2019), produciéndose un incremento a raíz de la transformación socio-laboral derivada

de la COVID-19 (Ariza-Toledano y Ruiz-Olivares, 2023; Martínez-López et al., 2021; Muñoz-Moreno et al., 2020). Por consiguiente, se observa como el *burnout* es una problemática generalizada también entre los/as profesionales del Trabajo Social en España.

En esta línea, investigaciones realizadas en las provincias de Sevilla y Murcia (España), mostraron elevados niveles de agotamiento emocional y despersonalización (47% y 57% respectivamente), y baja realización personal (62%) (Caravaca-Sánchez et al., 2019, 2022). En concordancia con estos resultados, otra investigación realizada por Gómez-García et al. (2020) incluyendo los 36 Colegios Profesionales de Trabajo Social de España, reportaron elevados niveles de agotamiento emocional (33%) y despersonalización (22%), junto con una baja realización personal (50%). De manera más específica, en el colectivo de trabajadores/as sociales de servicios sociales municipales (Caravaca-Sánchez et al., 2019; Facal-Fondo, 2012; Giménez-Bertomeu, 2000; Morales-Llamas et al., 2020) también se han podido observar elevados niveles de *burnout* entre sus profesionales.

Debido a la elevada prevalencia de *burnout* en el colectivo objeto de estudio, diferentes investigaciones han explorado los distintos factores de riesgo y protección asociados. A nivel demográfico-laboral, se asocia con un mayor nivel de *burnout*: ser mujer (Domínguez-Alonso et al., 2017; Gillespie, 2013; Hussein, 2018; Kim et al., 2011), más joven (Ben-Porat y Itzhaky, 2015), estar soltero/a (Domínguez-Alonso et al., 2017), lugar de trabajo (Martínez-López et al., 2021) y una mayor antigüedad laboral (Caravaca-Sánchez et al., 2022; Morales-Llamas et al., 2020). Respecto las características psicosociales de los/las trabajadores/as sociales, encontramos asociados a un mayor nivel de *burnout*: ansiedad (Lloyd et al., 2002; Stanley et al., 2021), depresión (Zheng et al., 2022), menor satisfacción en el trabajo (Brown et al., 2019; Caravaca-Sánchez et al., 2018; 2019; Gómez-García et al., 2020), menor autonomía en el trabajo (Zhang y He, 2022), menor satisfacción vital (Savaya et al., 2021; Tartakovsky, 2016), resiliencia (Virgă et al., 2020) y personalidad pro-social (Ariza-Toledano y Ruiz-Olivares, 2023).

Asociada a los elevados niveles de *burnout* expuestos con anterioridad, encontramos la violencia laboral, la cual en las últimas tres décadas, ha aumentando significativamente en las profesionales de ayuda (National Association of Social Workers, 2013). Este fenómeno puede tomar muchas formas, incluyendo insultos, amenazas, intimidación, agresiones físicas y/o sexuales (Sicora et al., 2022). Investigaciones recientes muestran cómo la violencia hacia los/as profesionales del Trabajo Social también es una realidad en diferentes países como Italia (Sicora et al., 2022), Islandia (Freysteinsdóttir y Sveinbjörnsson-Brink, 2022), Portugal (Sousa et al., 2014), Corea del Sur (Choi y Choi, 2015)

y/o Australia (Koritsas et al., 2010). De manera más específica, en Eslovaquia, sobre un total de 100 profesionales del Trabajo Social de los servicios sociales, un 75% habían sufrido algún tipo de agresión, el 10% agresiones físicas y un 75% verbales a lo largo de su carrera profesional (Lovašová, 2009). Más recientemente, en Italia, Sicora et al., (2022) observaron que el 55%, 30% y 24% habían sido víctimas de gritos, insultos y amenazas, respectivamente.

Dicha asociación estadísticamente significativa entre violencia en el entorno laboral y *burnout* ha sido encontrada en investigaciones previas en los/as profesionales de distintos ámbitos laborales, como profesionales de enfermería y enseñanza (Grinberg et al., 2022; da Silva-Moro et al., 2022; Yang et al., 2023). Concretamente, entre el colectivo de trabajadores/as sociales, investigaciones llevadas a cabo en Estados Unidos (Disney y Purser, 2022) e Irán (Padyab et al., 2013) mostraron una asociación estadísticamente significativa entre violencia y *burnout*.

A pesar de que experiencias previas han puesto de manifiesto elevados niveles de *burnout* entre el colectivo de trabajadores/as sociales de España (Caravaca-Sánchez et al., 2022; Gómez-García et al., 2020; González-Rodríguez et al., 2020; Luchena et al., 2019), son muy limitadas las investigaciones que midan su posible asociación con otras variables de interés, como violencia en el entorno laboral (Disney y Purser, 2022), satisfacción en el trabajo (Savaya et al., 2021; Tartakovsky y Baltiansky, 2023) y/o ansiedad (Lloyd et al., 2002). De igual forma, desde nuestro conocimiento, no existen investigaciones anteriores que midan de manera específica la asociación entre estas tres variables (violencia, satisfacción laboral y ansiedad) con *burnout* en trabajadores/as sociales de servicios sociales municipales de España.

Así, basándonos en la literatura científica existente, la presente investigación tiene como objetivo identificar los niveles de *burnout* (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), y su asociación con la ansiedad, la satisfacción y la violencia en el trabajo, en una muestra de trabajadores/as sociales de servicios sociales municipales de Sevilla (España).

2. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque

La presente investigación fue realizada bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional de corte transversal. De este modo, se propuso describir y asociar variables mediante la toma de datos en un momento específico del tiempo, sobre los/as trabajadores/as sociales de servicios sociales municipales adscritos al Colegio de Trabajo Social de Sevilla (España).

2.2. Procedimiento y participantes

Los datos se recopilaron de forma *online* a finales del año 2022, mediante una encuesta auto-suministrada en línea (de Bruijne y Wijnant, 2013), con compatibilidad para computadoras y dispositivos móviles, permitiendo a los/as potenciales participantes responder utilizando su dispositivo de preferencia.

En primer lugar, el/la Investigador/a Principal (IP) contactó con el Colegio de Trabajo Social de Sevilla (España) obteniendo autorización para la realización de la presente investigación. Segundo, se estableció el tipo de instrumento a utilizar, así como sus distintas variables, procediendo a su desarrollo en la aplicación Google Cuestionarios (*Google Survey*), debido a su eficacia como herramienta de recogida de información viable y útil, asegurando un poder estadístico satisfactorio (Gosling et al., 2004; Horton et al., 2011). Para minimizar los posibles riesgos de la utilización de esta herramienta en abierto, se utilizó el modo bloqueo de cuestionarios, no permitiendo al mismo usuario/a acceder dos veces al cuestionario una vez había sido cumplimentado, así como enviar cuestionarios con respuestas incompletas (Basogain-Urrutia, 2021). Posteriormente, se seleccionó entre las personas colegiadas aquellas pertenecientes al ámbito de los servicios sociales municipales, y se diseñó un cuerpo de mensaje que clarificara el objetivo principal y la naturaleza de la presente investigación (que iría acompañado del enlace web del cuestionario). Con el fin de aumentar la tasa de respuesta, se enviaron tres recordatorios cada siete días consecutivamente. Adicionalmente, esta medida se reforzó con la difusión de la investigación en el boletín mensual del Colegio de Trabajo Social.

El cuestionario era voluntario y anónimo (sin recoger ningún tipo de información personal), garantizando de este modo la confidencialidad de las personas participantes, cumpliendo así con los principios éticos de la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2008). El consentimiento y la investigación fueron aprobados previamente por el Colegio de Trabajo Social de Sevilla y por la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla, España). Por consiguiente, la investigación se encuentra en línea con el Código Deontológico de Trabajo Social (Consejo General del Trabajo Social de España, 2012) y la Ley de Protección de Datos 3/2018.

Se obtuvo una muestra de 109 trabajadores/as sociales ($M = 37,6$; Desviación Estándar $[DE] = 9,35$) (suponiendo una tasa de respuesta del 38,1%). El 52,3% ($n = 57$) no tenían hijos, el 20,2% ($n = 22$) tenían un hijo, el 22% ($n = 24$) tenían dos hijos y el 4,6% ($n = 5$) tenían tres o más hijos

Respecto los criterios de inclusión para participar en la investigación, fueron:

- a. Formar parte del Colegio de Trabajo Social de Sevilla (España).
- b. Estar actualmente en situación activa como trabajador/a social en los servicios sociales municipales.
- c. Aceptar el consentimiento informado adjunto a cada uno de los cuestionarios en línea.

2.3. Variables e instrumentos

a) Variables demográficas y laborales

Se obtuvo información sobre el género (codificado como variable categórica en 0 = femenino o 1 = masculino), edad (codificado como variable continua), hijos/as (variable continua), estado civil (0 = soltero/a o 1 = casado/a, divorciado/a u otro), nivel académico alcanzado (0 = grado o 1 = postgrado), tipo de jornada laboral (0 = jornada completa o 1 = jornada parcial), tipo de contrato laboral (0 = temporal o 1 = indefinido), años trabajando como trabajador/a social y años en el puesto de trabajo actual (variables continuas).

b) *Burnout*

Haciendo uso del instrumento *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey* (MBI-HSS; Maslach y Jackson, 1981, 1986), se obtuvo información sobre la presencia de *burnout* y sus dimensiones. Este instrumento permite, mediante 22 ítems, medir las distintas dimensiones del *burnout* por medio de una escala tipo *Likert* (oscilando desde 0 [“nunca”] hasta 6 [“todos los días”]). Las tres dimensiones incluidas, son: agotamiento emocional (MBI-EE, nueve ítems), despersonalización (MBI-DP cinco ítems) y realización personal (MBI-PA ocho ítems). En la presente investigación se adoptaron los puntos de corte propuestos en la versión original de los autores (Maslach y Jackson, 1981) para determinar los diferentes puntos de corte de las dimensiones de *burnout* (Tabla 1).

Tabla 1. Puntos de corte de los niveles de *burnout* por dimensiones.

| Dimensión | Bajo | Medio | Elevado |
|-----------------------|------|-------|---------|
| Agotamiento emocional | ≤ 18 | 19-26 | ≥ 27 |
| Despersonalización | ≤ 5 | 6-9 | ≥ 10 |
| Realización personal | ≤ 33 | 34-39 | ≥ 40 |

Fuente: Maslach y Jackson (1981).

Consideramos importante destacar que este instrumento ha sido utilizado a nivel nacional de manera satisfactoria entre el colectivo de trabajadores/as sociales en recientes investigaciones (de la Torre Laso y Jenaro, 2019; González-Rodríguez et al., 2020). De manera más específica, también ha sido utilizada en trabajadores/as sociales en el ámbito de los servicios sociales (Morales-Llamas et al., 2020). En la presente investigación, los niveles de consistencia interna (α de Cronbach) fueron satisfactorios para agotamiento emocional ($\alpha = ,81$), despersonalización ($\alpha = ,78$), y realización personal ($\alpha = ,82$), en línea con la reciente validación del instrumento en castellano (González-Rodríguez et al., 2022).

c) Violencia hacia trabajadoras/es sociales

La violencia laboral fue medida utilizando el *Client Violence Questionnaire* (CVQ; Enosh et al., 2015), el cual ha sido utilizado previamente en trabajadores/as sociales a nivel internacional (Enosh y Tzafir, 2015). Se encuentran compuesto por 14 ítems que evalúan la frecuencia de exposición a cuatro tipos de violencia (realizadas por el cliente): 1) agresión verbal, 2) agresión a la propiedad, 3) amenazas y 4) agresión física, durante el último año. Los ítems fueron evaluados en una escala tipo Likert (oscilando desde 0 [“nunca”] hasta 6 [“seis veces o más respecto al año anterior”]). La puntuación de exposición total se realizó mediante el promedio de los ítems. Algunos ejemplos de ítems son: “Un cliente lo insultó” o “Un cliente lo lastimó de una manera que requirió atención médica importante”. La escala presentó una confiabilidad satisfactoria en el estudio actual ($\alpha = ,83$) en línea con investigaciones previas (Enosh y Tzafir, 2015; $\alpha = ,81$).

d) Satisfacción en el trabajo

Para medir la variable satisfacción en el trabajo se usó la escala *Overall Job Satisfaction* (Warr et al., 1979). Este instrumento permite medir el nivel de satisfacción general en el trabajo mediante 15 ítems en formato Likert, con siete opciones de respuesta que oscilan desde 1 (“muy insatisfecho”) hasta 7 (“muy satisfecho”) obteniendo una puntuación entre 15 y 105. El nivel de satisfacción en el trabajo es directamente proporcional a la puntuación obtenida en la escala. Esta escala ha sido utilizada recientemente en trabajadores/as sociales a nivel internacional (Dollard et al., 2000) y nacional (Boluarte, 2014; Hombrados-Mendieta y Cosano-Rivas, 2013), mostrando elevados niveles de consistencia interna (Boluarte, 2014; $\alpha = ,87$). En la investigación actual, los

niveles de consistencia interna para el nivel de satisfacción en el trabajo fueron aceptables ($\alpha = ,83$).

e) Ansiedad

Los niveles de ansiedad se midieron utilizando la versión en español del instrumento *Generalised Anxiety Disorder* (GAD-7; Spitzer et al., 2006). Este instrumento se encuentra diseñado para determinar la presencia de síntomas de ansiedad durante las últimas dos semanas. Las opciones de respuesta oscilan desde 0 (“*nada*”) hasta 3 (“*casi todos los días*”) pudiéndose obtener una puntuación entre 0 y 21 puntos; una puntuación más alta indica un mayor nivel de ansiedad percibida. Este instrumento ha sido recientemente utilizado en el colectivo de trabajadores/as sociales a nivel internacional (Goldstein et al., 2023; Nam et al., 2022) y nacional (Caravaca-Sánchez et al., 2022), mostrando un nivel de consistencia interna y propiedades psicométricas aceptables en la presente investigación ($\alpha = ,75$), siguiendo los parámetros de la versión española de este instrumento (García-Campayo et al., 2010; $\alpha = ,72$).

2.4. Análisis de los datos

El análisis univariante y multivariante de la información se llevó a cabo en 4 pasos mediante el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versión 22.0. En primer lugar, se analizaron la prevalencias y porcentajes (%) de las variables sociodemográficas (género, intervalo de edad, estado civil, hijos y nivel académico) y laborales (tipo de contrato laboral, tiempo en la profesión y tiempo en la actual posición laboral). Posteriormente, se realizó un análisis de correlaciones (Pearson) entre las variables: *burnout* (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), ansiedad, satisfacción y los diferentes tipos de violencia laboral analizados (agresión verbal, amenazas, daños a la propiedad y agresión física). En tercer lugar, se dividió a las personas participantes en grupos, según puntuaran de manera baja, media o alta en las distintas subescalas de *burnout*, usando como referencia las puntuaciones de corte propuestas por Maslach y Jackson (1981). Finalmente, se realizó un análisis de regresión logística binaria (calculando los coeficientes de Odds Ratio (OR) y sus respectivos Intervalos de Confianza al 95% (IC95%) de las variables ansiedad, satisfacción y violencia laboral (variables independientes), y las diferentes dimensiones de *burnout* (elevado agotamiento emocional, elevada despersonalización y baja realización personal) como variables dependientes. Los análisis fueron controlados por las variables sociodemográficas y laborales. Se adoptó un nivel de significación de $p < ,05$ en la totalidad de los análisis.

3. RESULTADOS

En la Tabla 2 se muestran las características demográficas y laborales de las personas participantes. La mayoría son mujeres (89,8%) con una media de edad de 37,6 años (DE = 9,35), y más de la mitad (53,2%) se encuentran casadas. En lo que respecta al nivel educativo, aproximadamente dos de cada tres (66,1%) poseen estudios de grado universitario, frente a un 33,9% que han cursado estudios de postgrado. En lo relativo al tipo de jornada laboral, predomina la jornada completa (79,8%). La media de años trabajando como trabajadores/as sociales fue de 9,83 (DE = 8,69), de los cuales, en la posición actual, 6,61 (DE = 7,98) años. Finalmente, la media de hijos/as era de 0,82 (DE = 0,92).

Tabla 2. Características de las personas participantes (n, % , media y desviación estándar) (n = 109).

| | | n | % |
|----------------------------------|-------------------------|------|------|
| <i>Género</i> | | | |
| | Femenino | 98 | 89,8 |
| | Masculino | 11 | 10,1 |
| <i>Estado civil</i> | | | |
| | Soltero/a | 44 | 40,4 |
| | Casado/a | 58 | 53,2 |
| | Divorciado/a | 2 | 1,8 |
| | Otro | 5 | 4,6 |
| <i>Nivel académico</i> | | | |
| | Grado en Trabajo Social | 72 | 66,1 |
| | Estudios de post-grado | 37 | 33,9 |
| <i>Tipo de jornada laboral</i> | | | |
| | Completa | 87 | 79,8 |
| | Partida | 22 | 20,2 |
| <i>Tipo de contrato laboral</i> | | | |
| | Temporal | 49 | 45 |
| | Indefinido | 60 | 55 |
| | | M | DE |
| <i>Edad</i> | | 37,6 | 9,35 |
| <i>Años de experiencia</i> | | 9,83 | 8,69 |
| <i>Años en el trabajo actual</i> | | 6,61 | 7,98 |
| <i>Número de hijos/as</i> | | 0,82 | 0,92 |

Nota: M = media; DE = desviación estándar

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 3 se muestran los resultados del análisis de correlación entre las variables incluidas en la investigación. La dimensión agotamiento emocional se asociaba de manera positiva con: despersonalización ($r = 0,64$), ansiedad ($r = 0,68$), agresión verbal ($r = 0,21$) y amenazas ($r = 0,22$), y de manera negativa con realización personal ($r = -0,23$) y satisfacción en el trabajo ($r = -0,22$). La dimensión despersonalización mostraba asociaciones positivas con ansiedad ($r = 0,48$) y amenazas ($r = 0,23$). Respecto la dimensión de realización personal, se asociaba de manera positiva con satisfacción en el trabajo ($r = 0,45$). Finalmente, se debe destacar las diferentes asociaciones positivas entre los diferentes tipos de violencia analizados.

Tabla 3. Análisis de correlación entre las variables: burnout, ansiedad, satisfacción en el trabajo y violencia laboral.

| Variables | M | DE | Variables | | | | | | | | |
|-------------------------------|------|------|-----------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| 1. Agotamiento Emocional | 22,4 | 13,6 | | | | | | | | | |
| 2. Despersonalización | 11,2 | 6,13 | 0,64** | | | | | | | | |
| 3. Realización Personal | 33,7 | 9,92 | -0,23* | -0,1 | | | | | | | |
| 4. Ansiedad | 8,64 | 5,58 | 0,68** | 0,48** | -0,13 | | | | | | |
| 5. Satisfacción en el trabajo | 65,0 | 21,6 | -0,22** | -0,16 | 0,45** | -0,23 | | | | | |
| 6. Agresión verbal | 10,6 | 6,77 | 0,21* | 0,08 | 0,01 | 0,11 | 0,52 | | | | |
| 7. Amenazas | 7,75 | 8,60 | 0,22* | 0,23* | 0,01 | 0,19 | 0,11 | 0,50** | | | |
| 8. Agresión a la propiedad | 7,22 | 6,65 | 0,17 | 0,12 | -0,43 | 0,16 | 0,002 | 0,62** | 0,46** | | |
| 9. Agresión física | 1,63 | 4,84 | 0,15 | 0,15 | 0,6 | 0,2 | 0,11 | 0,18 | 0,54** | 0,26** | |

Nota: M = media; DE = desviación estándar.

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Fuente: elaboración propia.

Las puntuaciones obtenidas para las diferentes dimensiones de *burnout* se muestran en la Tabla 4. Respecto al agotamiento emocional, el 43,1% (n = 47) de las personas encuestadas presentaba un nivel bajo, el 19,3% (n = 21) medio y el 37,6% (n = 41) elevado. En cuanto a la despersonalización, podemos observar que el 23,9% (n = 26) presenta una baja despersonalización, el 16,5% (n = 18) niveles medios y el 59,6% (n = 65) elevados. Por lo que respecta a la realización personal, el 44,0% (n = 48) muestra un nivel bajo, el 20,2% (n = 22) medio y el 35,8% (n = 39) elevado.

Tabla 4. Puntuaciones medias y prevalencias obtenidas en cada una de las dimensiones del MBI-HSS entre los/as participantes (n y %) (n=109).

| | n | % |
|------------------------------|----|------|
| <i>Agotamiento emocional</i> | | |
| Baja | 47 | 43,1 |
| Media | 21 | 19,3 |
| Elevada | 41 | 37,6 |
| <i>Despersonalización</i> | | |
| Baja | 26 | 23,9 |
| Media | 18 | 16,5 |
| Elevada | 65 | 59,6 |
| <i>Realización personal</i> | | |
| Baja | 48 | 44,0 |
| Media | 22 | 20,2 |
| Elevada | 39 | 35,8 |

Fuente: elaboración propia.

Las puntuaciones obtenidas en el análisis de regresión logística binaria se pueden observar en la Tabla 5, entre las dimensiones de *burnout* (elevado agotamiento emocional, elevada a despersonalización y baja realización personal) y las variables de violencia (agresión verbal, amenazas, daño a la propiedad y violencia física), ansiedad y satisfacción en el trabajo. Un elevado agotamiento emocional se asociaba de manera estadísticamente significativa con violencia física (OR = 2,708; 95%IC = 1,133-6,471; $p = 006$) y ansiedad (OR = 1,391; 95%IC = 1,199-1,613; $p \leq 001$). Una elevada despersonalización se asociaba con daños a la propiedad (OR = 5,314; 95%IC = 1,349-10,930; $p = 017$) y ansiedad (OR = 1,125; 95% IC= 1,019-1,242; $p = 021$). Finalmente, una baja realización

personal se asociaba con una menor satisfacción en el trabajo (OR = 0,968; 95%IC = 0,949-0,987; $p = 005$).

Tabla 5. Análisis de regresión binaria de las variables de *burnout*, ansiedad, satisfacción en el trabajo y violencia laboral.

| Variables | Elevado agotamiento emocional | Elevada despersonalización | Baja realización personal |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| | OR (95%IC) | OR (95%IC) | OR (95%IC) |
| Agresión verbal | 1,846 (0,186-18,362) | 1,500 (0,203-11,067) | 0,753 (0,252-2,483) |
| Amenazas | 0,960 (0,292-3,160) | 0,913 (0,278-1,897) | 0,907 (0,284-2,902) |
| Daños a la propiedad | 1,233 (0,347-4,384) | 5,314* (1,349-10,930) | 1,115 (0,331-3,759) |
| Violencia física | 2,708** (1,133-6,471) | 2,148 (0,851-5,421) | 0,863 (0,365-2,039) |
| Ansiedad | 1,391*** (1,199-1,613) | 1,125* (1,019-1,242) | 1,028 (0,945-1,119) |
| Satisfacción en el trabajo | 0,986 (0,968-1,004) | 0,995 (0,977-1,013) | 0,968** (0,949-0,987) |

Notas: OR = Odds Ratio; IC95% = intervalo de confianza al 95 %. Las variables de referencia son las personas participantes sin agotamiento emocional ni despersonalización y con elevada realización personal.

* $p < 0,5$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Fuente: elaboración propia.

4. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación era identificar la asociación entre *burnout*, ansiedad, satisfacción y violencia laboral en una muestra de trabajadores/as sociales municipales de Sevilla (España). De dicha investigación, se deben destacar los siguientes hallazgos.

En primer lugar, se han encontrado elevados niveles de *burnout* entre las personas participantes en la investigación, en línea con estudios previos realizados en trabajadores sociales municipales en España (Caravaca-Sánchez et al., 2019). En segundo lugar, cabría destacar la asociación encontrada entre *burnout* y violencia en el entorno laboral: el elevado agotamiento emocional se asociaba con violencia física, y la elevada despersonalización se asociaba con daños a la propiedad. Sin embargo, una baja realización personal no se

asociaba con ninguno de los tipos de violencia analizados. La asociación entre las variables de *burnout* y violencia en entorno laboral se encuentran en línea con experiencias previas llevadas a cabo en profesionales de distintos ámbitos como el sanitario y el educativo (Grinberg et al., 2022; da Silva-Moro et al., 2022; Yang et al., 2023), y de manera más específica entre los/as profesionales del Trabajo Social en diferentes países como Estados Unidos (Disney y Purser, 2022) o Irán (Padyab et al., 2013).

Analizando la asociación estadísticamente significativa encontrada entre las dimensiones de *burnout* (concretamente agotamiento emocional y despersonalización) y ansiedad, concuerda con los resultados de investigaciones previas en el colectivo de trabajadores/as sociales en Australia o Israel (Lloyd et al., 2002; Savaya et al., 2021; Tartakovsky, 2021). Asimismo ocurre entre un mayor nivel de *burnout* y un menor nivel de satisfacción en el trabajo en Australia (Lloyd y King, 2004) o España (Caravaca-Sánchez et al., 2022).

En lo relativo a los elevados niveles de *burnout* encontrados, estos datos se encuentran en línea con los reportados previamente en trabajadores/as sociales a nivel internacional (Mák et al., 2020), donde más de la mitad presentaban elevados niveles de *burnout*. Sin embargo, se puede observar una mayor prevalencia en las diferentes dimensiones de *burnout* entre los/as participantes, en comparación con otras investigaciones llevadas a cabo por ejemplo en Palestina (Kim y Lee, 2009) y Estados Unidos (Smith y Clark, 2011).

Si comparamos nuestros resultados con otras investigaciones llevadas a cabo en España, los resultados son similares a los de Gómez-García y colaboradores (2020). No obstante, otras investigaciones realizadas sobre trabajadores/as sociales municipales (Caravaca-Sánchez et al., 2022; Morales-Llamas et al., 2020) muestran niveles más elevados de agotamiento emocional y más bajos de realización personal que los reportados en la presente investigación.

En cuanto a la presente investigación, es necesario tener en cuenta algunas limitaciones del estudio. En primer lugar, dada la complejidad de la temática de la investigación, así como la amplitud de variables que pueden incidir en la salud laboral y por tanto en el *burnout*, no se han podido analizar la totalidad de estas, resumiendo nuestro objeto de estudio a aquellas que, por experiencias previas, habían demostrado previamente su importancia en este fenómeno (Morilla-Luchena y Vázquez-Aguado, 2023). De este modo, futuras investigaciones podrían tener en cuenta otras variables, como, por ejemplo, el autocuidado y/o el desgaste por empatía (Casillas-Cárdenas, 2018; Lucas-Arranz y Rossi-Freducci, 2023). También nos gustaría añadir que la investigación que se presenta podría haber sido ampliada con un mayor

volumen de variables de carácter sociodemográfico (como, por ejemplo, el nivel de ingresos económicos), para una mayor relevancia de los resultados, así como poder explorar un mayor número de factores de riesgo y de protección asociados al *burnout*.

En segundo lugar, al tratarse de un cuestionario auto-suministrado vía *online*, hay que tener en cuenta un breve margen de error comprensivo de las personas participantes, en lo que refiere a la interpretación de las preguntas y las respuestas, derivado bien de factores personales (familiaridad con el vocabulario empleado en el instrumento, estructura o tipo de respuestas), bien ambientales (índice de concentración de los sujetos, elementos distractores, entre otros) (Lau et al., 2022). En tercer lugar, la muestra únicamente hace referencia al colectivo de trabajadores/as sociales de Sevilla (España), siendo necesaria una muestra más amplia de diferentes zonas de España, para poder extraer unas conclusiones para la totalidad del territorio estatal. Por consiguiente, futuras líneas de investigación podrían considerar hacer un estudio comparativo entre diferentes Comunidades Autónomas, siendo fundamental contar con una muestra más amplia de participantes. Además, debemos señalar que la muestra se compone principalmente de mujeres (únicamente el 10% son varones). Por consiguiente, no ha sido posible realizar análisis comparativos en función del género, en concordancia con investigaciones anteriores (Caravaca-Sánchez et al., 2022; Morales-Llamas et al., 2020), debido a que, en términos generales, la profesión de Trabajo Social se encuentra feminizada.

Se sugiere, de manera general para futuras investigaciones, la profundización de este estudio mediante el uso de estrategias de muestreo probabilístico, que permitan una mejor representación de la población a nivel nacional, junto a la incorporación de un mayor número de variables que posibiliten explorar factores de riesgo y de protección adicionales asociados al *burnout*, sugiriendo como línea específica de estudio, la exploración de asociaciones existentes entre *burnout* y diferentes tipos de violencia que pudiesen actuar como factor de riesgo.

5. CONCLUSIONES

Como principales conclusiones de nuestra investigación podemos indicar: en lo relativo a las asociaciones entre las distintas variables analizadas, que, en general, existe una asociación estadísticamente significativa entre *burnout*, ansiedad, satisfacción y violencia laboral. Respecto los niveles de *burnout*, hay que recalcar que aproximadamente un 40% de nuestra muestra presenta niveles elevados de agotamiento emocional, el 60% niveles elevados de despersonalización, y el 35% bajos niveles de realización personal, por lo que

podemos concluir que gran parte de nuestra muestra de trabajadores/as sociales municipales del Colegio de Trabajo Social de Sevilla (España) presenta elevados niveles de *burnout*.

En la última década, el contexto social, político y económico de España, al igual que en muchos países europeos, se ha caracterizado por recesiones económicas principalmente en el ámbito social (Las Heras, 2020). Haciéndose más significativos tras la irrupción de la pandemia del COVID-19 y repercutiendo de manera más acusada en las condiciones laborales de los/as profesionales del ámbito social (Montenegro y Montenegro, 2020).

Es por ello que consideramos que estas aportaciones, pueden ayudar a promover la concienciación de los sectores públicos encargados de regular las condiciones laborales, así como de la sociedad en general, respecto a los riesgos psico-laborales a los que se enfrenta los/as profesionales de Trabajo Social de los servicios sociales municipales.

En vista de los resultados obtenidos, resulta necesario para propiciar dicha concienciación, principalmente cuando se trata de trabajadores/as de la administración pública, la fluidez de la información mediante estudios, investigaciones o informes (Ruiz, 2021), para poder incluir nuevos parámetros en las futuras leyes y normativas en materia de Servicios Sociales de las distintas comunidades autónomas y/o realizar modificaciones sobre las existentes.

De forma específica en el ámbito de los Servicios Sociales, se pone de manifiesto la necesidad de diseñar estrategias de prevención de riesgos laborales más específicos para esta profesión, que incluyan los distintos tipos de violencia laboral a los cuales se encuentran expuestos, entre los que podrían incluirse planes estratégicos de Servicios Sociales a nivel nacional, autonómico o local. Dichas reformas podrían ir orientadas, al establecimiento de medidas de protección para los/as profesionales ante posibles actos de violencia, como podría ser el aumento del personal de seguridad y su disposición efectiva en el edificio, la realización de atenciones y visitas domiciliarias en parejas o con soporte de otros grupos profesionales, la creación de campañas informativas sobre ayudas y subvenciones que prevengan las falsas expectativas de las personas usuarias, entre otras.

De manera paralela, se podría potenciar los planes de prevención frente al *burnout* y/o ansiedad, que conlleven entre otras medidas sesiones de seguimiento, grupos de descarga o grupos de autoayuda para profesionales de los Servicios Sociales, logrando reducir por tanto estos riesgos y sus consecuencias entre los/as profesionales del Trabajo Social (Morales-Llamas et al., 2020; Romero-Martín et al., 2020).

6. REFERENCIAS

- ABDALLAH, T. (2009). Prevalence and predictors of burnout among Palestinian social workers. *International Social Work*, 52(2), 223-233. <https://doi.org/10.1177/0020872808099732>
- ARIZA-TOLEDANO, L. B., & RUIZ-OLIVARES, R. (2023). Prosocial personality as a predictor of burnout in Spanish social workers. *The British Journal of Social Work*, 53(1), 368-385. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac134>
- BASOGAIN-URRUTIA, J. X. (2021). Evaluación en línea: herramientas, limitaciones y alternativas en un contexto de pandemia. *Revista Docentes 2.0*, 10(2), 30-41. <https://doi.org/10.37843/rted.v10i2.243>
- BEN-PORAT, A., & ITZHAKY, H. (2015). Burnout among trauma social workers: The contribution of personal and environmental resources. *Journal of Social Work*, 15(6), 606-620. <https://doi.org/10.1177/1468017314552158>
- 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>
- BROWN, A. R., WALTERS, J. E., & JONES, A. E. (2019). Pathways to retention: job satisfaction, burnout, organizational commitment among social workers. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 16(6), 577-594. <https://doi.org/10.1080/026408066.2019.1658006>
- CARAVACA-SÁNCHEZ, F., BARRERA-ALGARÍN, E., PASTOR-SELLER, E., Y SARASOLA-SÁNCHEZ-SERRANO, J. L. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales en España. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 9(17), 89-109. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i17.8284>
- 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), 40-47. <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: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 39(1), 179-194. <https://doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.11>
- CASILLAS-CÁRDENAS, L. (2018). Intervención del sufrimiento, relaciones y estrés traumático secundario en trabajadores sociales. *Trabajo Social*, 20(1), 103-130. <https://doi.org/10.15446/ts.v20n1.71564>
- CHOI, S., & CHOI, B. (2015). Client violence against social workers at homeless assistance organizations in South Korea. *Asian Social Work and Policy Review*, 9(3), 224-231. <https://doi.org/10.1111/aswp.12060>

- CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL DE ESPAÑA (2012). *Código Deontológico de Trabajo Social*. https://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo_deontologico_2012.pdf
- DA SILVA-MORO, J., PEZZINI-SOARES, J., MASSIGNAN, C., BUTINI-OLIVEIRA, L. B., MACHADO-RIBEIRO, D. M., CARDOSO, M., DE LUCA-CANTO, G., & BOLAN, M. (2022). Burnout syndrome among dentists: a systematic review and meta-analysis. *Journal of Evidence-Based Dental Practice*, 22(3), 101724. <https://doi.org/10.1016/j.jebdp.2022.101724>
- DE BRUIJNE, M., & WIJNANT, A. (2013). Can mobile web surveys be taken on computers? a discussion on a multi-device survey design. *Survey Practice*, 6(4). <https://doi.org/10.29115/SP-2013-0019>
- DE LA TORRE LASO, J., y JENARO, C. (2019). El impacto del estrés laboral en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar en España. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 28(4), 452-460. <https://doi.org/10.24205/03276716.2019.1094>
- DISNEY, L., & PURSER, G. (2022). Examining the relationship between workplace safety and professional burnout among U.S. social workers. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 19(6), 627-639. <https://doi.org/10.1080/26408066.2022.2090880>
- DOLLARD, M. F., WINEFIELD, H. R., WINEFIELD, A. H., & DE JONGE, J. (2000). Psychosocial 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>
- DOMINGUEZ-ALONSO, J., LÓPEZ-CASTEDO, A., y IGLESIAS-VAQUEIRO, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de centros de menores: diferencias según su contexto sociolaboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 20(2), 138-147. <https://doi.org/10.14718/ACP.2017.20.2.7>
- ENOSH, G., & TZAFRIR, S. S. (2015). The scope of client aggression toward social workers in Israel. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 24(9), 971-985. <https://doi.org/10.1080/10926771.2015.1070233>
- ENOSH, G., TZAFRIR, S. S., & STOLOVY, T. (2015). The development of client violence questionnaire (CVQ). *Journal of Mixed Methods Research*, 9(3), 273-290. <https://doi.org/10.1177/1558689814525263>
- FACAL-FONDO, T. (2012). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. *Portularia*, 12(1), 59-69. <https://doi.org/10.5218/prts.2012.0034>
- FREUDENBERGER, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- FREYSTEINSDÓTTIR, F. J., & SVEINBJÖRNSSON-BRINK, B. M. (2022). Is social work in Iceland a dangerous profession? Emotional and physical violence towards social workers. *Nordic Social Work Research*, 12(4), 492-505. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1837919>

- GARCÍA-CAMPAYO, J., ZAMORANO, E., RUIZ, M. A., PARDO, A., PÉREZ-PARAMO, M., LÓPEZ-GÓMEZ, V., FREIRE, O., & 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. <https://doi.org/10.1186/1477-7525-8-8>
- GILLESPIE, D. F. (2013). *Burnout among social workers*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203056424>
- GIMÉNEZ-BERTOMEU, V. M. (2000). El fenómeno del «Burnout» en las profesiones de ayuda. *RTS: Revista de Treball Social*, (159), 65-102.
- GOLDSTEIN, L. H., VITORATOU, S., STONE, J., CHALDER, T., BALDELLOU LOPEZ, M., CARSON, A., & REUBER, M. (2023). Performance of the GAD-7 in adults with dissociative seizures. *Seizure*, 104, 15-21. <https://doi.org/10.1016/j.seizure.2022.11.011>
- GÓMEZ-GARCÍA, R., ALONSO-SANGREGORIO, M., & LLAMAZARES-SÁNCHEZ, M. L. (2020). Burnout in social workers and socio-demographic factors. *Journal of Social Work*, 20(4), 463-482. <https://doi.org/10.1177/1468017319837886>
- GONZÁLEZ-RODRÍGUEZ, R., DOMÍNGUEZ, J., VERDE-DIEGO, C., & FRIEIRO, P. (2022). Psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory-Human Services in Social Work professionals in Spain. *Health y Social Care in the Community*, 30(3), 949-956. <https://doi.org/10.1111/hsc.13256>
- GONZÁLEZ-RODRÍGUEZ, R., LÓPEZ-CASTEDO, A., PASTOR-SELLER, E., y VERDE-DIEGO, C. (2020). Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias. *Enfermería Global*, 19(2), 141-161. <https://doi.org/10.6018/eglobal.382631>
- GOSLING, S. D., VAZIRE, S., SRIVASTAVA, S., & JOHN, O. P. (2004). Should we trust web-based studies? A comparative analysis of six preconceptions about internet questionnaires. *American Psychologist*, 59(2), 93-104. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.59.2.93>
- GRINBERG, K., REVACH, C., & LIPSMAN, G. (2022). Violence in hospitals and burnout among nursing staff. *International Emergency Nursing*, 65, 101230. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2022.101230>
- GUDŽINSKIENĖ, V., POZDNIAKOVAS, A., & ŠINKŪNIENĖ, J. R. (2022). Individual factors that cause professional burnout syndrome in social workers, employed in community rehabilitation centre for addictive diseases. *Society. Health. Welfare: Web of Conferences*, 131, 03004. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202213103004>
- GYÖRI, Á., & PERPÉK, É. (2022). Work conditions and burnout: an exploratory study among Hungarian workers in family and child welfare, child protection and pedagogical professional services. *European Journal of Social Work*, 25(5), 777-791. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1997926>
- HOFFARTH, M. J. (2017). The making of burnout. *History of the Human Sciences*, 30(5), 30-45. <https://doi.org/10.1177/0952695117724929>

- HOLMES, E. A., O'CONNOR, R. C., PERRY, V. H., TRACEY, I., WESSELY, S., ARSENEAULT, L., BALLARD, C., CHRISTENSEN, H., SILVER, R. C., EVERALL, I., FORD, T., JOHN, A., KABIR, T., KING, K., MADAN, I., MICHIE, S., PRZYBYLSKI, A. K., SHAFRAN, R., SWEENEY, A., ... BULLMORE, E. (2020). Multidisciplinary research priorities for the COVID-19 pandemic: a call for action for mental health science. *The Lancet Psychiatry*, 7(6), 547-560. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30168-1](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30168-1)
- HOMBRADOS-MENDIETA, I., & 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>
- HORTON, J. J., RAND, D. G., & 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>
- HUSSEIN, S. (2018). Work engagement, burnout and personal accomplishments among social workers: a comparison between those working in children and adults' services in England. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 45, 911-923. <https://doi.org/10.1007/s10488-018-0872-z>
- KHESWA, J. G. (2019). Factors and effects of work-related stress and burnout on the well-being of social workers in the Eastern Cape province, South Africa. *Journal of Industrial Psychology*, 45(1), a1661. <https://doi.org/10.4102/sajip.v45i0.1661>
- KIM, H., & LEE, S. Y. (2009). Supervisory communication, burnout, and turnover intention among social workers in health care settings. *Social Work in Health Care*, 48(4), 364-385. <https://doi.org/10.1080/00981380802598499>
- KIM, H., JI, J., & KAO, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: a three-year longitudinal study. *Social Work*, 56(3), 258-268. <https://doi.org/10.1093/sw/56.3.258>
- KORITSAS, S., COLES, J., & BOYLE, M. (2010). Workplace violence towards social workers: the Australian experience. *The British Journal of Social Work*, 40(1), 257-271. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcn134>
- LAS HERAS, M.P. (2020). Desafíos y retos del Sistema Público de Servicios Sociales. *Tiempos de Paz*, (137), 46-56. <https://revistatiempodepaz.org/revista-137/>
- LAU, S. S. S., HO, C. C. Y., PANG, R. C. K., SU, S., KWOK, H., FUNG, S., & HO, R. C. (2022). COVID-19 burnout subject to the dynamic zero-covid policy in Hong Kong: development and psychometric evaluation of the COVID-19 burnout frequency scale. *Sustainability*, 14(14), 8235. <https://doi.org/10.3390/su14148235>
- LEITER, M. P., BAKKER, A. B., & MASLACH, C. (Eds.) (2014). The contemporary context of job burnout. In M. P. Leiter, A. B. Bakker, C. Maslach (Eds.), *Burnout at work* (pp. 1-9). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/978131589416>

- LLOYD, C., & KING, R. (2004). A survey of burnout among Australian mental health occupational therapists and social workers. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 39(9), 752-757. <https://doi.org/10.1007/s00127-004-0808-7>
- LLOYD, C., KING, R., & CHENOWETH, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>
- LOVAŠOVÁ, S. (2009). Influence of supervision and preventive measures on social work with aggressive client: a retrospective view of the incidence of client violence. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 22(3), 243-260. https://www.magnanimitas.cz/ADALTA/0302/papers/A_lovasova.pdf
- LUCAS-ARRANZ, M. Y ROSSI-FREDUCCI, D. (2023). Desgaste por empatía y síntomas de estrés postraumático en profesionales que trabajan en género y violencia de género. *FEMERIS: Revista Multidisciplinar de Estudios de Género*, 8(1), 88-114. <https://doi.org/10.20318/femeris.2023.7463>
- MORILLA-LUCHENA, A., BORREGO-ALÉS, Y., ORGAMBÍDEZ-RAMOS, A., & VÁZQUEZ-AGUADO, O. (2019). Aspectos psicosociales y calidad de vida laboral en los/as profesionales de la intervención social. *Prisma Social: Revista de Investigación Social*, (26), 131-158. <https://revistaprismasocial.es/article/view/3097>
- 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>
- MÁK, K., FEJES, É., POHL, M., KOLONICS, G., TÓTH, G., ZÁDORI, I., NEMESKÉRI, Z., HESSZENBERGER, D., FEHÉR, G., & TIBOLD, A. (2020). Burnout among social workers. *Orvosi Hetilap*, 161(44), 1884-1890. <https://doi.org/10.1556/650.2020.31796>
- MARTÍNEZ-LÓPEZ, J. Á., LÁZARO-PÉREZ, C., & GÓMEZ-GALÁN, J. (2021). Predictors of burnout in social workers: the COVID-19 pandemic as a scenario for analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10), 5416. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105416>
- MASLACH, C., & JACKSON, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Consulting Psychologist Press. <https://doi.org/10.1037/t05190-000>
- MASLACH, C., & JACKSON, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2nd edition). Consulting Psychologists Press.
- MASLACH, C., JACKSON, S. E., & LEITER, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory: Third edition. In C. P. Zalaquett & R. J. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources* (pp. 191-218). Scarecrow Education.
- MONTENEGRO, E. M., y MONTENEGRO, M. E. (2020). Re-pensando el campo de intervención del trabajo social junto a las víctimas de violencia de género, durante la pandemia de COVID-19. *Difusiones*, 18(18), 59-67. <https://ediciones.ucse.edu.ar/ojsucse/index.php/difusiones/article/view/66>

- MORALES-LLAMAS, Z., PÉREZ-HERNÁNDEZ, S., Y RODRÍGUEZ-SUÁREZ, G. (2020). Estudio exploratorio sobre el síndrome de Burnout en la profesión de Trabajo Social y su relación con variables del contexto laboral. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 10(19), 304-321. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i19.11375>
- MORILLA-LUCHENA, A., Y VÁZQUEZ-AGUADO, O. (2023). Pasión por el trabajo y compromiso organizacional en profesionales que trabajan con personas migrantes: aproximación en entidades españolas. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 30(2), 228-249. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.22399>
- MUÑOZ-MORENO, R., CHAVES-MONTERO, A., MORILLA-LUCHENA, A., & VÁZQUEZ-AGUADO, O. (2020). COVID-19 and social services in Spain. *PLoS One*, 15(11), e0241538. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241538>
- MUNYORO, A., & MAVHUNGU, C. (2022). Mental health and historical trauma among social workers working with victims of violent crime in South Africa. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 32(3), 308-324. <https://doi.org/10.1080/10911359.2021.1896408>
- MURAYAMA, H., NONAKA, K., HASEBE, M., & FUJIWARA, Y. (2020). Workplace and community social capital and burnout among professionals of health and welfare services for the seniors: A multilevel analysis in Japan. *Journal of Occupational Health*, 62(1), e12177. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12177>
- NAM, P. T., DUNG, N. H., LIEM, N. K., HUNG, N. T., GIANG, T. S., TRANG, V. T., LAN, N. T. M., DIEM NGOC, T. H.T., LONG, N. X., VAN TUNG, T., HOANG, L. T., PHUONG, N.T., THANH TUYEN, N.T., ANH THU, V. N., LY, D. K. K., DUNG, V. & VUI, L.T. (2022). Anxiety among hospital social workers in Ho Chi Minh City, Vietnam during the COVID-19 pandemic: Suggestions for social work administration. *International Journal of Mental Health*, 52(4), 437-451. <https://doi.org/10.1080/00207411.2022.2084671>
- NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (2013). *NASW standards for social work practice with clients with substance use disorders*. National Association of Social Workers. <https://www.socialworkers.org/Practice/NASW-Practice-Standards-Guidelines/NASW-Standards-for-Social-Work-Practice-with-Clients-with-Substance-Use-Disorders>
- PADYAB, M., RICHTER, J., NYGREN, L., & GHAZINOUR, M. (2013). Burnout among social workers in Iran: relations to individual characteristics and client violence. *Global Journal of Health Science*, 5(4) 142-151. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v5n4p142>
- ROMERO-MARTÍN, S., ELBOJ-SASO, C., y IÑIGUEZ-BERROZPE, T. (2020). Burnout entre los/as profesionales del Trabajo Social en España. Estado de la cuestión, *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 10(19), 48-78. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i19.15342>

- RUIZ, G. R. R. (2021). La dimensión constitucional del principio de transparencia y el derecho de información activa. *Revista de Derecho Político*, 1(110), 47-78. <https://doi.org/10.5944/rdp.110.2021.30328>
- SAVAYA, R., LEVIN, L., & ROZINER, I. (2021). Social workers in Israel: daily stressors, work benefits, burnout and well-being. *The British Journal of Social Work*, 51(1), 318-339. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa087>
- SCANLAN, J. N., STILL, M., RADICAN, J., HENKEL, D., HEFFERNAN, T., FARRUGIA, P., ISBESTER, J., & ENGLISH, J. (2020). Workplace experiences of mental health consumer peer workers in New South Wales, Australia: A survey study exploring job satisfaction, burnout and turnover intention. *BMC Psychiatry*, 20, 270. <https://doi.org/10.1186/s12888-020-02688-9>
- SICORA, A., NOTHDURFTER, U., ROSINA, B., & SANFELICI, M. (2022). Service user violence against social workers in Italy: Prevalence and characteristics of the phenomenon. *Journal of Social Work*, 22(1), 255-274. <https://doi.org/10.1177/14680173211009188>
- SINGER, J., CUMMINGS, C., MOODY, S. A., & BENUTO, L. T. (2020). Reducing burnout, vicarious trauma, and secondary traumatic stress through investigating purpose in life in social workers. *Journal of Social Work*, 20(5), 620-638. <https://doi.org/10.1177/1468017319853057>
- SMITH, R. J., & CLARK, S. J. (2011). Does job resource loss reduce burnout and job exit for professionally trained social workers in child welfare? *Children and Youth Services Review*, 33(10), 1950-1959. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.05.026>
- SOLOMONIDOU, A., & KATSOUNARI, I. (2022). Experiences of social workers in nongovernmental services in Cyprus leading to occupational stress and burnout. *International Social Work*, 65(1), 83-97. <https://doi.org/10.1177/0020872819889386>
- SOUSA, S., SILVA, I. S., VELOSO, A., TZAFRIR, S., & ENOSH, G. (2014). Client's violence toward social workers. *Tekhne*, 12, 69-78. <https://doi.org/10.1016/j.tekhne.2015.01.006>
- SPITZER, R. L., KROENKE, K., WILLIAMS, J. B. W., & LÖWE, B. (2006). A brief measure for assessing Generalized Anxiety Disorder. *Archives of Internal Medicine*, 166(10), 1092-1097. <https://doi.org/10.1001/archinte.166.10.1092>
- STANLEY, S., BUVANESWARI, G. M., & ARUMUGAM, M. (2021). Resilience as a moderator of stress and burnout: A study of women social workers in India. *International Social Work*, 64(1), 40-58. <https://doi.org/10.1177/0020872818804298>
- STEVENS, M., & HIGGINS, D. J. (2002). The influence of risk and protective factors on burnout experienced by those who work with maltreated children. *Child Abuse Review*, 11(5), 313-331. <https://doi.org/10.1002/car.754>
- TARTAKOVSKY, E., & BALTIANSKY, G. (2023). A bicultural model of social work with immigrants: Professional interventions, acculturation orientations, and

- burnout of social workers. *Journal of Social Work*, 23(3), 443-462. <https://doi.org/10.1177/14680173221144410>
- TARTAKOVSKY, E. (2016). Personal value preferences and burnout of social workers. *Journal of Social Work*, 16(6), 657-673. <https://doi.org/10.1177/1468017315589872>
- TARTAKOVSKY, E. (2021). Acculturation orientations, professional interventions and burnout amongst ethnic minority social workers working with ethnic minority clients: a case of Arab citizens of Israel. *The British Journal of Social Work*, 52(3), 1612-1631. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab112>
- VIRGĂ, D., BACIU, E.-L., LAZĂR, T.-A., & LUPȘA, D. (2020). Psychological capital protects social workers from burnout and secondary traumatic stress. *Sustainability*, 12(6), 2246. <https://doi.org/10.3390/su12062246>
- WANG, Y., ZHANG, H., LEI, J., & YU, Y. (2019). Burnout in Chinese social work: Differential predictability of the components of the Maslach Burnout Inventory. *International Journal of Social Welfare*, 28(2), 217-228. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12339>
- WARR, P., COOK, J., & 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>
- YANG, Q., YANG, L., YANG, C., WU, X., CHEN, Y., & YAO, P. (2023). Workplace violence against nursing interns and patient safety: The multiple mediation effect of professional identity and professional burnout. *Nursing Open*, 10(5), 3104-3112. <https://doi.org/10.1002/nop2.1560>
- ZHANG, N., & HE, X. (2022). Role Stress, Job Autonomy, and Burnout: The Mediating Effect of Job Satisfaction among Social Workers in China. *Journal of Social Service Research*, 48(3), 365-375. <https://doi.org/10.1080/01488376.2022.2048289>
- ZHENG, G., LYU, X., PAN, L., & CHEN, A. (2022). The role conflict-burnout-depression link among Chinese female health care and social service providers: the moderating effect of marriage and motherhood. *BMC Public Health*, 22, 230. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-12641-y>