

ANÁLISIS DE FACTORES DE RIESGO DE LA PROFESIÓN DE EDUCADOR EN DIFERENTES CONTEXTOS RESIDENCIALES DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

(Analysis of risk factors linked to social educator profession in different residential settings of Alicante Province)

Jorge Heliz Llopis

Profesor asociado
Universidad de Alicante

Ignasi Navarro Soria

Profesor asociado
Universidad de Alicante

Noelia Tortosa Casado

Coordinadora Centro Intervención en Acogimiento Familiar
Asociación Centro TRAMA

Pablo Jodra Jiménez

Psicólogo en Centros de Protección de Menores
Fundación Internacional O'Belén

Resumen

Una de las profesiones más importantes en el ámbito de la intervención con menores en situación de riesgo social que son atendidos en diferentes contextos residenciales es, sin lugar a dudas, la de educador social. En este sentido, si bien son diversos los profesionales que intervienen con los citados menores (psicólogos, trabajadores sociales, psiquiatras, profesores, etc.), son los educadores sociales quienes, a través del desempeño de las funciones propias de su profesión, suelen formar la "primera línea" de actuación, siendo los que mayor contacto tienen con los menores y, en consecuencia, los que con mayor probabilidad se vean expuestos a diferentes variables que les sitúen en una situación de riesgo de sufrir problemas de índole psicosocial relacionados con su trabajo. Identificar las variables de riesgo relacionadas con la profesión de educador se convierte, por tanto, en un objetivo fundamental en aras de prevenir la aparición de posibles problemas que menoscaben la salud psicosocial de éstos. Por todo ello, mediante la presente comunicación, pretendemos exponer los resultados obtenidos con una muestra de 50 educadores quienes desempeñan su labor en diferentes recursos de carácter residencial de la provincia de Alicante.

Palabras clave: educador, riesgos psicosociales, centros residenciales, intervención menores.

Abstract

One of the most important professions in the field of intervention with underage at social risk that are cared for in different residential settings is, undoubtedly, that of the social educator. In that sense, although there are many professionals involved with these underage (psychologists, social workers, psychiatrists, teachers, etc.), social educators are the ones who, through the carrying out of functions specific to their profession, often work as the "front line" of action, given that they are the ones who are more in touch with the underage and therefore the most likely to be exposed to different variables that could eventually put them in a situation of risk of psycho-social problems related to their work. Hence, the task of identifying the risk variables related to the teaching profession becomes a key objective in order to prevent the occurrence of likely problems that could undermine their psychosocial health. Therefore, through this communication we intend to expose the results that we obtained with a sample of 50 educators who perform their work in different residential-type services in the province of Alicante.

Keywords: educator, psychosocial risks, residential centers, juvenile intervention.

1. INTRODUCCIÓN

Al hablar de factores psicosociales en el ámbito ocupacional hacemos referencia a aquellas variables que se hallan presentes en una situación laboral concreta y que afectan al bienestar biopsicosocial de la persona que desempeña la ocupación. En este sentido empleando la definición ofrecida por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) entendemos las variables psicosociales como "*aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador*" (INSHT, 2001).

Atendiendo a esta definición, al hablar de factores psicosociales relacionados con el empleo, estamos haciendo referencia a:

- Características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, sencillez/complejidad, monotonía/repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, iniciativa/autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea y prestigio social de la tarea en la empresa.
- Estructura de la organización: definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones personales, desarrollo profesional, ayudas sociales y estilo de mando.
- Características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
- Características de la empresa: tamaño, actividad de la empresa, ubicación e imagen social.
- Organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno.

Si bien esta definición ampliamente aceptada se operativiza en una amplia gama de variables, podemos observar como no toma en cuenta la figura del propio trabajador como una variable en sí misma ni/o como factor modulador de las demás. Por tanto, en aras de ofrecer una conceptualización más completa y operativa vemos conveniente mencionar la definición ofrecida por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, donde se expone que los factores psicosociales “consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Informe del Comité Mixto OIT/OMS, 1984).

Por tanto, para entender qué son las variables psicosociales y cómo éstas afectan al individuo que desempeña un puesto de trabajo concreto, es imprescindible tener en cuenta, al margen de las variables ya mencionadas que se centran en la organización del trabajo, su contenido y la realización de la tarea, la variable Ser Humano con sus circunstancias específicas. En este sentido, diversos estudios han hallado una correlación significativas entre bienestar laboral y las variables demográficas del sujeto (género, edad, estado civil, número de hijos, etc.), sus características personales (locus de control, neuroticismo, rigidez, patrón de conducta, etc.) (Brotheridge y Grandey, 2002; Greenglass y Burke, 2001; Hernández y Olmedo, en prensa; Olmedo et al., 2001) y las estrategias de afrontamiento empleadas y el apoyo social con el que cuenta (Ramos, 1999).

En cualquier caso, los factores psicosociales pueden ser de carácter favorecedor o perjudicial tanto para el desempeño profesional como para la satisfacción laboral del individuo. En caso de ser favorables están relacionados con mayores niveles de calidad de vida ya que el empleo se ve como fuente de desarrollo personal del individuo, mientras que en el caso de ser desfavorables inciden de manera pernicioso en el bienestar del individuo pudiendo tener consecuencias perjudiciales para su salud.

Cuando nos situamos en factores psicosociales que inciden de manera desfavorable en el individuo hacemos referencia a factores de riesgo o fuentes de estrés laboral siendo la máxima expresión de los mismos el *burnout* (síndrome de quemarse por el trabajo).

El síndrome de quemarse por el trabajo es un conjunto de síntomas de carácter psicológico que implica una respuesta inadecuada a factores de riesgo psicosocial o factores estresores crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros (Maslach, 1993).

La inadecuada respuesta a factores estresores laborales puede afectar de manera negativa a nivel psicológico, físico, o social a los individuos siendo muchos los estudios que así lo avalan. En este sentido, las personas que sufren *burnout*, especialmente cuando se da altas puntuaciones de desgaste emocional y estrés de rol, suelen informar de mayores problemas de salud (Moreno, B. et al., 2001). Asimismo, la relación de la salud personal con el *burnout* ha sido correlacionada con diversos síntomas físicos del estrés como, por ejemplo, dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de resfrío/gripe, (Leiter y Maslach, 2000) y alteraciones del sueño (Miró, E., Solanes, A., Martínez, P., Sánchez, A. y Rodríguez Martín, J., 2007) y, en general, con el estado de salud objetivo y percibido (González, M. y Clavero, A. 2014). El *burnout* también ha sido vinculado con la depresión, (Maslach y Leiter, 2005); así como con la insatisfacción a nivel familiar y de pareja (Burke y

Greenglass, 2001) y con problemas que afectan al rendimiento laboral y la satisfacción laboral (absentismo, retrasos, deterioro de la calidad, deterioro de la cantidad, etc.) y al consumo de sustancias tóxicas (Durán et al., 2001; Leiter y Maslach, 2000; Maslach, 2001; Olmedo et al., 2001; Ortega y López, 2004; Ramos, 1999; Schaufelli et al., 2001).

El síndrome de quemarse por el trabajo tradicionalmente ha estado asociado empleos orientados a las personas, a los profesionales asistenciales, aunque variando las ocupaciones (sanitarios, profesores, abogados, policía, psicoterapeutas, oficiales de correccional, profesionales de los Servicios Sociales, etc.) (Burke, 1994; Gil y Peiró, 1997; Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap y Kadler, 2001; Gil y Moreno, 2007; Garrido et al., 2009).

Para comprender la vinculación entre diversas profesiones del ámbito asistencial y el síndrome de quemarse por el trabajo, hay que tener en cuenta que las ocupaciones cuyo objetivo es asistir a otras personas se encuentran muy relacionadas con situaciones potencialmente estresantes, desarrollándose en muchas ocasiones en un contexto en el que el contacto con la marginalidad, la insensibilidad, la injusticia, la falta de voluntariedad por parte del asistido, las problemáticas de difícil solución y el alto nivel de exigencia suelen estar muy presentes. A todo esto habría que sumar otros estresores laborales relacionados con la propia organización del trabajo (sobrecarga laboral, poca autonomía, turnos de trabajo, ambigüedad del rol, etc.) y las condiciones del mismo (salario, horas extras, escasez de recursos, etc.).

Dentro de los diferentes trabajos de carácter asistencial encontramos, enmarcado en los Servicios Sociales, la ocupación de educador social. El educador social es una de las figuras más extendidas en el marco de los Servicios Sociales desempeñando su labor en diversos recursos o programas principalmente dirigidos a la atención a personas en situación de riesgo social. Siguiendo la definición dada por el profesor de la Universidad de Málaga José Manuel de Oña (2005), el educador social es quien, dentro de un equipo multidisciplinar, *“facilita el bienestar del sujeto, entendiendo este bienestar como tener satisfechas sus necesidades sociales y educativas básicas y tener, a su vez, la posibilidad de desarrollar sus propias capacidades personales, participando crítica y activamente en la sociedad en la que vive. El educador social es el mediador entre el educando, la sociedad y la cultura”*.

Entre las diferentes ocupaciones que puede desempeñar un educador social nos centraremos en su función en los recursos de carácter residencial dirigidos a menores en situación de riesgo y/o exclusión social. Existen diferentes tipos de recursos de carácter residencial donde puede desarrollar su labor el educador social, entre otros, Centros de Recepción, Centros de Acogimiento Temporal o Permanente, Hogares de Autonomía, Centros para la Ejecución de Medidas judiciales, Hogares de Acogida, etc.

De manera general, estos recursos están dirigidos a propiciar un entorno seguro a menores que, por sus circunstancias sociofamiliares y personales, se hallan en una situación de especial vulnerabilidad, constituyendo espacios donde, al margen de las funciones de cuidado, se fomenta desarrollo integral de las diversas dimensiones del menor siempre teniendo en cuenta el cumplimiento de los Derechos que como ciudadano y menor de edad le son inherentes. Para tal fin, los diferentes recursos de carácter residencial cuentan con la colaboración de diversos profesionales como, por ejemplo la del educador social.

La función del educador social en el contexto residencial es la de garantizar el ejercicio de guarda legal de los menores acogidos, en sustitución de las funciones parentales (bajo control de la Entidad Pública y la Fiscalía de Menores) y desarrollar el encargo educativo hacia estos niños, velando por su salud, su alimentación y su compañía y educándolos desde una perspectiva integral y compensadora para lograr su normalización social y su autonomía. Por tanto, si atendemos a la función de los educadores sociales en los mencionados recursos residenciales, los educadores son la principal línea de actuación con los menores ya que, además de desarrollar las funciones centradas en la educación, son sus principales figuras de apoyo y de referencia (Bravo y Fernández, 2003).

Por otro lado los educadores, dadas las propias características del trabajo como por ejemplo bajos salarios, turnos de trabajo con exceso de horas, la ambigüedad, el conflicto de rol, la falta de reconocimiento social y la escasez de recursos son especialmente susceptibles de sufrir burnout (Schaufeli y Buunk, 2003; Landsman, 2001; Soderfeldt, Soderfeldt y Warg, 1995; Blanch, Aluja y Biscarri, 2002). Asimismo la correlación entre la ocupación de educador social y el riesgo de sufrir burnout está presente en diferentes investigaciones en el ámbito anglosajón (Anderson, 2000; Gibbs, 2001; Maslach, 1982) que, posteriormente, han sido corroborados en el ámbito nacional (Jenaro, Flores y González, 2005).

El objetivo del presente estudio es colaborar en la detección de la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo por parte de los educadores sociales que desempeñan su labor en diferentes recursos

residenciales de la provincia de Alicante e identificar las variables de riesgo psicosocial o factores estresores relacionadas con la profesión de educador.

2. MÉTODO

2.1. Muestra

Los participantes en la presente investigación fueron un total de 52 profesionales de atención residencial a menores perteneciente a la provincia de Alicante. De los 52 profesionales 22 fueron varones (42,3%) y 30 mujeres (57,7%). La edad media era 34,2 años. Todos los trabajadores desempeñaban su labor en diferentes recursos de carácter residencial gestionados por Entidades Sin Ánimo de Lucro. En cuanto a su situación laboral la gran mayoría de los profesionales tenían contratos de carácter indefinido (87,2%) mientras que el resto era de carácter temporal (12,8%). El promedio de antigüedad de los profesionales participantes fue de 3,9 años. En cuanto a la formación, la mayoría de los participantes eran licenciados universitarios (56%) seguidos de diplomados (40%), mientras que una minoría no tenía estudios universitarios (4%). En cuanto al tipo de jornada laboral, la jornada rotatoria en turnos de mañana, tarde y fin de semana es la que aparece en mayor ocasiones (65%), seguida del turno fijo de mañanas y tarde (21%) y el turno fijo de mañana (14%).

Todos los sujetos participaron de manera voluntaria ofreciendo su consentimiento informado. Los contactos con los centros se llevaron a cabo tanto mediante correos electrónicos donde se explicaba el estudio y se solicitaba su colaboración, como de manera presencial mediante reuniones informativas. Del total de entidades contactadas tan solo una se negó a colaborar en el presente estudio.

Los datos se recogieron entre los meses de marzo y junio de 2014. Para ello, se digitalizaron los instrumentos seleccionados para el presente estudio y se hicieron llegar a través de correo electrónico a los participantes para que pudieran contestarlos. Una vez contestados, los sujetos los reenviaban al equipo de investigación.

2.2. Instrumentos

Para la medición del burnout se empleó el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2011). El cuestionario consta de 20 ítems agrupados en cuatro escalas: a) ilusión por el trabajo (It), compuesta por 5 ítems; b) Desgaste psíquico (Dp), compuesta por 4 ítems; Indolencia (In), formada por 6 ítems; Culpa (C), formada por 5 ítems.

Además de estas escalas, el instrumento también ofrece la puntuación Total SQT, que es el resultado de promediar las escalas It, Dp e In. La escala Culpa no se emplea para calcular la puntuación SQT si no que se establece para distinguir entre dos perfiles diferenciados de SQT: perfil 1 (sin niveles altos de culpa) y perfil 2 (con niveles altos de culpa). Los sujetos valoran en una escala tipo Likert de 5 puntos (0 = Nunca; 4 = Muy Frecuentemente – Todos los Días) la frecuencia con que experimentan las diversas situaciones descritas en los enunciados. Una persona que obtenga altas puntuaciones en las escalas Desgaste psíquico e Indolencia y puntuaciones bajas en la escala de Ilusión por el trabajo tendrán niveles altos de Burnout.

Para la detección de variables involucradas en el desarrollo de estrés en el trabajo se empleó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales (DECORE) (Luceño y Martín, 2008). El objetivo del cuestionario es identificar y medir la percepción que tienen los trabajadores sobre algunos factores o riesgos psicosociales del entorno laboral que la investigación ha relacionado directamente con estrés y otros trastornos. El Cuestionario está constituido por 44 ítems cortos que se contestan con una escala tipo Liker de cinco puntos (desde muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo), y que hacen referencia a cómo el sujeto percibe los factores psicosociales estudiados. Finalmente se obtienen cuatro puntuaciones, una para cada una de las escalas, apoyo organizacional (A), recompensas (R), control (C) y demandas cognitivas (D). Además, se calcula una puntuación global del cuestionario, consistente en la puntuación media de los cuatro factores (G).

El rango de puntuaciones para cada uno de los factores, así como en la puntuación global, oscila entre 0 y 100, a mayor puntuación mayor percepción de riesgo psicosocial. Los baremos para la interpretación de las puntuaciones del test están establecidos en función del sexo y los distintos puestos de trabajo analizados.

Al margen de las puntuaciones obtenidas en los diferentes factores mencionadas, el DECORE nos permite obtener dos índices diferentes donde se relacionan, por un lado, las variables Control (C), Demandas (D) y Apoyo Organizacional (A) y, por otro, las variables Demandas (D), Recompensas (R) y

Apoyo Organizacional (A), obteniendo el Índice de Desequilibrio Demanda-Control (DDC) y el Índice de Desequilibrio Demanda-Recompensa (DDR) respectivamente.

Mediante estos índices se pretende resumir en una sola puntuación el Modelo Demanda-Control de Karasek (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990) así como el Modelo Desequilibrio-Recompensa de Siegrist (Siegrist, 1996, 1998) donde se pone de manifiesto que la interacción entre varios factores de riesgo psicosocial tiene un efecto más perjudicial que la presencia de un solo riesgo ya que tienen un carácter acumulativo.

Las investigaciones con el Cuestionario Multidimensional DECORE, han demostrado que este instrumento presenta unos índices muy buenos de validez y fiabilidad, es decir, la escala mide las cuatro dimensiones a las que hace referencia, Demandas Cognitivas, Control, Recompensas y Apoyo Organizacional (validez de constructo); y además, las mide correctamente (fiabilidad) (Luceño, 2005; Luceño, Martín, Miguel Tobal y Jaén, 2006).

Para la recogida de datos sociodemográficos así como laborales se elaboró un cuestionario¹ compuesto por 9 preguntas relativas a: a) información socio-demográfica: sexo y edad; b) información sobre el empleo: contrato, categoría, tipo de centro, jornada, etc.; c) satisfacción laboral vs. Insatisfacción laboral: valoración del reconocimiento social, satisfacción con salario, etc.-. La mayoría de las preguntas, con la salvedad de las variables continuas relativas a la edad, antigüedad, etc., tenían un formato de respuesta cerrada, ya fuera dicotómico o de elección forzosa entre diferentes categorías. Dicho cuestionario se entregaba junto con los otros tres instrumentos previamente comentados y en el mismo se recordaban las garantías de anonimato y confidencialidad de la información recogida.

2.3. Resultados

Mediante el presente estudio se pretendió, por un lado, observar el nivel de riesgo de sufrir estrés laboral y la presencia de burnout en los educadores que desempeñan su labor en diferentes recursos de protección de carácter residencial así como, por otra parte, identificar las diferentes variables que estos mismos profesionales indican como "estresoras" o relacionadas con la insatisfacción laboral en su vertiente negativa o, en el caso contrario, aquellos factores favorecedores de su bienestar laboral.

Para el análisis de la presencia de burnout, se empleó las puntuaciones obtenidas mediante el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte, 2011), estableciendo la presencia del síndrome en aquellos sujetos que obtuvieron una puntuación elevada en la escala Total SQ (Puntuación Directa ≥ 2) quienes, a su vez, presentarían altas puntuaciones en las escalas Desgaste psíquico e Indolencia y puntuaciones bajas en la escala de Ilusión por el trabajo (Puntuaciones directas ≤ 2).

Los resultados obtenidos se presentan en la **Tabla 1**, donde se exponen las frecuencias obtenidas en las diferentes escalas evaluadas mediante la aplicación del CESQT. Atendiendo a los datos expuestos se puede observar la presencia de niveles altos de burnout en una parte importante de la muestra (el 36,5%). Hay que tener en cuenta que, tal y como señala el autor del CESQT, se considerará que un individuo ha desarrollado el síndrome de quemarse por el trabajo con puntuaciones iguales o superiores al percentil 90 (nivel crítico). En cuanto al resto de dimensiones evaluadas se observa puntuaciones elevadas de Desgaste Psíquico (el 40,4%) e Indolencia (34,6%). Asimismo un 32,7% presenta poca ilusión por el trabajo que desarrolla.

TABLA 1. Identificación de los niveles de burnout por parte de los profesionales participantes.

Escalas CESQT	n	%
<u>Desgaste psíquico</u>		
Crítico	21	40,4
Alto	15	28,9
Medio	12	23,1
Bajo	3	5,8
Muy bajo	1	1,9
<u>Indolencia</u>		
Crítico	18	34,6
Alto	14	26,9
Medio	11	21,1
Bajo	6	11,5
Muy bajo	3	5,8

Ver ANEXO

<u>Ilusión por el trabajo</u>		
Crítico	17	32,7
Alto	11	21,1
Medio	16	30,8
Bajo	5	9,6
Muy bajo	3	5,8
<u>Total SQT</u>		
Crítico	19	36,5
Alto	12	23,1
Medio	12	23,1
Bajo	7	13,5
Muy bajo	2	3,9

En lo que se refiere a la evaluación de riesgo de sufrir estrés laboral, así como la percepción que tienen los profesionales sobre diferentes factores psicosociales que diversas investigaciones ha relacionado con el estrés, se emplearon las puntuaciones obtenidas mediante el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales (DECORE) (Luceño y Martín, 2008). Cabría destacar que las puntuaciones obtenidas se ajustan a la percepción que, a nivel grupal, tienen los individuos sobre una serie de variables psicosociales (control sobre la tarea, apoyo organizacional, recompensas, demandas cognitivas, desequilibrio demanda-control y desequilibrio demanda-recompensa) por lo que los resultados obtenidos indican los valores promedio sobre el total de la muestra.

Para la interpretación de los resultados hay que tener en cuenta que a mayores puntuaciones medias obtenidas en cada una de las escalas, mayor será el nivel de riesgo psicosocial de la muestra estudiada. Los niveles de riesgo (emergencia, alerta, saludable y excelente) se asocian a puntuaciones diferentes en función de la escala.

Los resultados obtenidos tras la aplicación del DECORE se presentan en la **Tabla 2**. Atendiendo a los datos expuestos se puede observar la exposición elevada a variables de riesgo psicosocial de la muestra (IGR = 69; percentil 83), situándose casi en el margen inferior del nivel de emergencia (IGR \geq 71). Si analizamos los resultados obtenidos en las diferentes escalas que conforman la puntuación IGR podemos observar como los sujetos de la muestra perciben que tienen poco control a la hora de determinar qué tareas a realizar, los métodos de trabajo a desarrollar y los lugares donde desempeñarlos (C = 60; percentil 70). Por el contrario, perciben que el apoyo que reciben tanto de sus superiores como de sus compañeros como satisfactoria (A = 40; percentil 33), mientras que consideran que los beneficios organizacionales que reciben por el desarrollo de su desempeño es escaso, sobre todo a nivel salarial (R = 76; percentil 90) y que soportan en muchas ocasiones una elevada carga de trabajo (D = 71; percentil 85).

En cuanto a las puntuaciones obtenidas en el Índice DDC (donde se relacionan las variables C, D y A) podemos destacar que, los sujetos de la muestra, presentan un nivel de riesgo elevado (DDC = 60; percentil 70) dadas las altas puntuaciones obtenidas en las escalas C y D. En lo que se refiere al Índice DDR (donde se relacionan las variables D, R y A) observamos unos valores elevados de riesgo (DDR = 67; percentil 80) sobre todo debido a la percepción de alta carga de trabajo y la obtención de bajas recompensas en el desarrollo del mismo. Hay que tener en cuenta, como ya se ha comentado anteriormente, que la interacción entre varios factores de riesgo psicosocial tiene un efecto más perjudicial que la presencia de un solo riesgo ya que tienen un carácter acumulativo.

TABLA 2. Identificación de los niveles de exposición al riesgo de los profesionales participantes atendiendo a diferentes variables psicosociales.

Escalas	Percentil de la Muestra	Niveles de Exposición al Riesgo
Control (C)	70	Elevado
Apoyo Organizacional (A)	33	Saludable
Recompensas (R)	90	Muy elevado
Demandas Cognitivas (D)	85	Elevado
Índice de Desequilibrio	70	Elevado
Demanda-Control (DDC)		
Índice de Desequilibrio	80	Elevado
Demanda-Recompensa (DDR)		
Índice Global de Riesgo (IGR).	83	Elevado

Para incidir en el análisis de aquellas variables que los profesionales que conforman la muestra perciben como factores favorecedores o desfavorecedores del bienestar en el ámbito laboral, se les pasó un cuestionario donde debían señalar, dentro de un amplio listado, cuáles eran aquellas variables que relacionaban con la satisfacción laboral y cuáles con la insatisfacción laboral siempre teniendo en cuenta su actual puesto de trabajo. Los resultados obtenidos tras el análisis de las respuestas de los sujetos se presentan en la **Tabla 3** y la **Tabla 4**.

En lo que se refiere a aquellas variables que los sujetos identifican como favorecedoras del bienestar laboral en el desarrollo de su puesto de trabajo (Tabla 3), observamos que cobra especial relevancia el apoyo que brindan los compañeros así como la relación con éstos, seleccionadas dichas variables por el 73,3% y por el 69,2% de los sujetos respectivamente, concordando estos resultados con los obtenidos en la escala A del DECORE, donde una de las principales variables que se miden es precisamente la relación del sujeto con el resto de trabajadores.

Otros factores destacados por los educadores participantes son la realización personal (69,2%), ya que los sujetos perciben su trabajo como necesario y focalizado a la ayuda, y la estabilidad laboral (67,3%). En relación a éste último factor se hace necesario destacar que aunque el 87,2% de los sujetos de la muestra son trabajadores que poseen contratos de carácter indefinido, éstos dependen de Organizaciones que prestan su servicio en recursos de titularidad pública (por ejemplo mediante licitaciones) o, en su caso, en recursos propios pero que precisan de financiación pública (por ejemplo subvenciones), por lo que sus puestos de trabajo dependen en gran medida de la continuidad de la entidad, por la que son contratados, en la gestión de éstos recursos asistenciales.

Por otro lado destaca que como variable favorecedora de la satisfacción laboral el reconocimiento en el desarrollo de la ocupación (50%) así como la adecuación de la ocupación a la formación de los trabajadores (34,6%).

TABLA 3. Identificación, por parte de los educadores sujetos de la muestra, de aquellas variables relacionadas con la satisfacción laboral en su desempeño profesional.

Variable	n	%
Apoyo de mis compañeros.	38	73,3%
Relaciones con los compañeros.	36	69,2%
Realización personal.	36	69,2%
Estabilidad laboral.	35	67,3%
Reconocimiento en el desarrollo de mi ocupación.	26	50%
Formación adecuada a las características de la ocupación	18	34,6%
Favorece mi desarrollo profesional	18	34,6%
Jornada de trabajo.	13	25%
Adecuación entre el puesto y mis perspectivas profesionales.	11	21,1%
Facilidad para acceder a jefes/superiores.	11	21,1%
Nivel de exigencia adecuado.	8	15,4%
Adecuación de los recursos para el desempeño de la ocupación.	6	11,5%
Oportunidades de mejora de empleo.	6	11,5%
Características de la población a la que atiendo.	10	9,6%
Apoyo de mis jefes/superiores.	10	9,6%
Autonomía para la toma de decisiones.	5	9,6%
Carga de trabajo adecuada.	4	7,7%
Claridad en la funciones del puesto.	3	5,8%
Participación a la hora de organizar mi trabajo.	2	3,8%
Salario.	2	3,8%

En lo que se refiere a aquellas variables que los sujetos identifican como favorecedoras de la insatisfacción laboral (Tabla 4), se puede observar como principal factor el bajo salario, seleccionado dicha variable por el 82,7% de los educadores participantes.

Otro factor que cobra especial relevancia es la jornada laboral (75%), principalmente seleccionado por aquellos profesionales que tienen turnos laborales rotatorios y los que tienen jornada partida de mañana y tarde. Ninguno de los profesionales con turno fijo de mañanas seleccionó esta variable.

Por otro lado, las propias características de la población a la que atienden los profesionales se convierten en una variable estresora y así lo identifica el 55,8% de los sujetos participantes. Asimismo, otras variables que resultan interesantes destacar son alto nivel de exigencia (57,7%), así como de falta de autonomía para la toma de decisiones (55,8%), de una carga excesiva de trabajo (50%) y de oportunidades para la mejora de empleo (50%).

Por último destacar que un 44,2% de los sujetos participante indican una falta de adecuación del puesto de educador con sus perspectivas profesionales, especialmente aquellos profesionales que cuentan con una licenciatura como estudios ya que, de manera general, el puesto de educador se puede desempeñar con la titulación de diplomado.

TABLA 4. Identificación, por parte de los educadores sujetos de la muestra, de aquellas variables relacionadas con la insatisfacción laboral en su desempeño profesional.

Variable	n	%
Salario bajo.	43	82,7%
Jornada de trabajo.	39	75%
Alto nivel de exigencia.	30	57,7%
Falta de autonomía para la toma de decisiones.	29	55,8%
Características de la población a la que atiendo.	29	55,8%
Carga de trabajo excesiva.	26	50%
Oportunidades de mejora de empleo.	26	50%
Falta de adecuación entre el puesto y mis perspectivas profesionales.	23	44,2%
Falta de participación a la hora de organizar mi trabajo.	21	40,4%
Falta de apoyo de mis jefes/superiores.	17	32,7%
Inestabilidad laboral	16	30,8%
Falta de reconocimiento en el desarrollo de mi ocupación.	16	30,8%
Adecuación de los recursos para el desempeño de la ocupación.	13	25%
Falta de claridad en la funciones del puesto.	10	19,2%
Falta de realización personal.	7	13,5
Dificultad para acceder a jefes/superiores.	6	11,5%
Formación inadecuada para el desarrollo del puesto.	2	3,8%

3. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación se encuentran en sintonía con otros resultados obtenidos tanto en estudios de origen extranjero (Maslach, 1982, Anderson, 2000; Gibbs, 2001) como realizados en España (Jenaro, Flores y González, 2005) donde se señala la alta presencia del síndrome de quemarse por el trabajo en aquellos profesionales que desempeñan su labor en centros de carácter residencial dirigidos a menores.

En este sentido, el burnout parece estar relacionado con la presencia de una serie de variables tanto de carácter organizacional como de carácter individual y sociodemográficas. En lo que se refiere a las características organizacionales sobre las que hace referencia el presente estudio, hemos podido

comprobar que variables tales como el control sobre la tarea, las demandas o exigencias del puesto, el apoyo organizacional percibido por el educador y las recompensas que recibe pueden actuar como factores protectores o de riesgo para el desarrollo del estrés laboral.

En lo que se refiere a la variable control sobre la tarea, tal y como indican los resultados obtenidos, los educadores de la muestra perciben que no participan activamente en la programación de su trabajo, ni en los métodos a emplear en el mismo. Esto puede ser debido a que, la mayoría de recursos residenciales, son recursos altamente estructurados así como con una metodología propia de trabajo donde el espacio para la innovación y la espontaneidad suele estar limitados por las necesidades del momento y la propia funcionalidad del recurso, debiendo el profesional adaptarse a la filosofía de intervención del mismo. Como consecuencia, los sujetos que perciben poco control en el desarrollo de su trabajo, se suelen percibir como menos satisfechos, más estresados y menos motivados, teniendo más probabilidad de sentirse fatigados (Luceño y Martín, 2008).

Otro factor a tener en cuenta es el nivel de exigencia del puesto, definiéndolo como los requerimientos tanto cuantitativos como cualitativos que se le exigen al trabajador en el desempeño de su ocupación. Como se puede observar a partir de los resultados obtenidos, los educadores perciben un alto nivel de demanda a la hora de desempeñar su ocupación. Hay que tener presente que los educadores que ejercen en recursos de carácter residencial suelen trabajar con grupos de 4 a 12 personas en función del centro y la fase educativa en la que se hallen los menores. Esto implica un elevado grado de exigencia para educador el cual tiene que atender a las necesidades tanto básicas como socioeducativas y afectivas de los menores, así como controlar y, en su caso corregir, el comportamiento de éstos. Asimismo, el trabajo del día a día del educador suele estar muy estructurado, existiendo una serie de actividades programadas dentro de unos horarios más bien rígidos. Otro dato a tener en cuenta es la alta burocratización a la que deben hacer frente los educadores, así como la existencia de turnos de trabajo rotatorios que, en ocasiones, dificultan la conciliación de la vida laboral y familiar. Las consecuencias de la percepción de un elevado nivel de demandas en el ámbito laboral, está relacionado con altos niveles de estrés y fatiga (Luceño, Martín, Tobal y Jaén, 2005).

Por otro lado, destacar como la variable apoyo organizacional puede actuar como factor protector del estrés laboral en los sujetos de la muestra. Si bien la variable medida mediante el DECORE indica el nivel de apoyo de compañeros y superiores percibido por parte de los educadores, al comparar los resultados del cuestionario con las variables que los sujetos indicaban como favorecedoras del bienestar en su puesto de trabajo, podemos observar como el 73,3% de los sujetos señalaban el apoyo de los compañeros como el factor que más incidencia tenía en su bienestar laboral, mientras que tan solo un 9,6% el de sus superiores. Por tanto, podemos afirmar que, cuando hablamos de apoyo organizacional percibido por parte de los educadores participantes en el estudio, cobra especial relevancia la relación con los compañeros de trabajo y no tanto con los superiores.

La percepción por parte de los educadores de las recompensas recibidas por el desarrollo de su labor es un factor psicosocial a tener especialmente en cuenta. Tal y como ya se ha señalado en el apartado de resultados, los sujetos de la muestra señalan recibir escasas recompensas en su ocupación, especialmente a nivel salarial.

Llegados a este punto, cabe destacar que la variable salario ya posee por sí misma un carácter claramente perjudicial sobre el bienestar laboral pero si a esta variable le sumamos la percepción, por parte de los educadores participantes, de un alto nivel de exigencia (57,7%), así como de falta de autonomía para la toma de decisiones (55,8%), de una carga excesiva de trabajo (50%) y de oportunidades para la mejora de empleo (50%), las consecuencias son, atendiendo al Modelo de Demanda-Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990) y al Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996, 1998), mucho más perniciosas. Asimismo estos datos concuerdan con los obtenidos en los índices DDR y DDC del DECORE.

En lo que hace referencia a las variables sociodemográficas estudiadas y su relación con el riesgo de sufrir altos niveles de estrés laboral, destacamos el factor antigüedad como especialmente relevante. En este sentido los sujetos de la muestra que llevaban más años ejerciendo como educadores tenían puntuaciones más elevadas en burnout especialmente en los rasgos desgaste psíquico e ilusión por el trabajo, coincidiendo estos resultados con otros estudios realizados sobre esta misma población y con profesionales que desempeñan su labor en contextos residenciales en España (Jenaro, Flores y González, 2005; Serrano y Payá, 2014). Estos resultados pueden ser debido a, que al margen de las diferentes variables de riesgo a las que están expuestos los educadores, la variable tiempo de exposición a las mismas puede ser determinante.

Aunque mediante el presente trabajo se ha querido identificar la presencia de aquellos factores de riesgo a los que se ven expuestos los educadores que ejercen su labor en diferentes recursos de carácter residencial, no podemos obviar las propias limitaciones del estudio. En primer lugar queremos destacar el

número de sujetos que componen la muestra, siendo preciso ampliar la misma para la obtención de resultados estadísticamente significativos que se puedan extrapolar a la ocupación de educador social. Por otro lado, resaltamos la falta de análisis de otros factores psicosociales a nivel personal que se han relacionado clásicamente con el estrés laboral y el burnout. Entre dichas variables destacamos las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales a la hora de abordar situaciones de estrés, factor que emplearemos en futuras investigaciones. Asimismo tampoco se pueden pasar por alto otras variables como la autoestima, los estilos atributivos y la personalidad como posibles factores moduladores. En relación a esto último, aspectos tales como el optimismo, la personalidad resistente o *hardiness* y la satisfacción vital (Otero-López, Villardefrancos, Castro y Santiago, 2014) o la estabilidad emocional, la ambilidad y la extraversión (Espinoza, Tous y Vigil, 2015) parecen tener un efecto paliativo contra los efectos negativos de los estresores laborales. En relación a las variables sociodemográficas estudiadas sería interesante incluir en futuras investigaciones variables familiares así como formativas como puedan ser las titulaciones de los sujetos.

Para finalizar, queremos hacer referencia a la importancia de proseguir con la investigación en este ámbito, debido a la importancia del trabajo que desarrollan los educadores en los recursos residenciales. No hay que olvidar que estos profesionales atienden a menores que, por sus circunstancias personales, sociales y familiares, se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad, por lo que una atención de calidad debe ser el objetivo prioritario tanto por parte de las entidades privadas como públicas que intervienen en el proceso de guarda y tutela de los mismos. Es por ello que abogamos, en la línea de lo señalado por otras investigaciones previas (Da Silva, Gil-Monte, de Fátima, y Bovi, 2013; Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte, Ribeiro, y Grau-Alberola, 2013; Wang, Zhang y Jackson, 2013; Otero-López, Villardefrancos, Castro y Santiago, 2014, Espinoza-Díaz, Tous-Pallarès y Vigil-Colet, 2015), tanto por una revisión de las condiciones laborales de los profesionales que desempeña su labor en estos recursos, así como la puesta en marcha de programas preventivos que posibiliten la potenciación de los factores protectores relacionados con el bienestar laboral.

Bibliografía

- Anderson, D.G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24, 839-848. [http://dx.doi.org/10.1016/S0145-2134\(00\)00143-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0145-2134(00)00143-5)
- Blanch, A., Aluja, A. y Biscarri, J. (2002). Síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) y estrategias de afrontamiento: un modelo de relaciones estructurales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 18, 57-74.
- Bravo, A. y Fernández, J. (2001). Evaluación de la integración social en acogimiento residencial. *Psicothema*, 13(2), 197-204.
- _____ (2003). Las redes de apoyo social de los adolescentes acogidos en residencias de protección. Un análisis comparativo con población normativa. *Psicothema*, 15(1), 136-142.
- Brotheridge, C. y. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39. <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Buendía, J. y Riquelme, A. (1995). Burnout, factores de estrés y locus de control en un grupo de vigilantes de instituciones penitenciarias. *Ansiedad y Estrés*, 1, 195-218.
- De Oña, J. (2005). El educador social: un profesional de la educación en contacto con la infancia. *Revista de educación social*, 4.
- Da Silva, L., Gil-Monte, P., de Fátima, R., y Bovi, G. (2013). Prevalencia del síndrome de burnout em uma amostra de profesores universitarios brasileiros. *Psicología: Reflexao e Crítica*, 26(4), in press.
- Díaz D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84.
- Espinoza-Díaz, I., Tous-Pallaret, J., y Vigil-Colet, A. (2015). Efecto del clima psicosocial y de la personalidad en el Síndrome de Quemado en el Trabajo de docentes. *Anales de Psicología*, 13(2), 651-657. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.174371>
- Fernández del Valle, J. y Fuertes, J. (2000). El acogimiento residencial en la protección a la infancia. Madrid: Pirámide.

- Figueredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P., Ribeiro, B., y Grau, E. (2013). Influence of a cognitive behavioural training program on health: A study among primary teachers. *Revista de Psicodidáctica*, 18(2), 343-356. <http://dx.doi.org/10.1387/RevPsicodidact.6995>
- Gantiva, C. y Jaimes, S. (2010). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerado. *Psicología desde el Caribe*, 26, 36-50.
- García, M., Balaguer, I., Castillo, I., Álvarez, M. y Mars, L. (2010). Eficacia de un programa de intervención para mejorar la competencia, autonomía y bienestar de educadores de centros de protección de menores. *Educación XXI*, 13, 199-215.
- Garrido, M., Del Moral, G., González, E. y López, A. (2009). Estudio del burnout entre los profesionales de los Equipos de Tratamiento Familiar en la atención a las familias en riesgo social. *Revista de Apuntes de Psicología*, 27(2-3), 517-537.
- Gil-Monte, P.R. y Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gil-Monte, P. R. y Moreno-Jiménez, B. (Comp.) (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Gil, P. (2011). *CESQT: Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo*. TEA Ediciones: Madrid.
- Greenglass, E.; Burke, R. y Fiksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11(3), 211-215. <http://dx.doi.org/10.1002/casp.614>
- González, M. y Clavero, A. (2014). El estado de salud y las condiciones de trabajo de la población ocupada en España. *Anales de Economía Aplicada 2014*, 389-406.
- Hernández, L. Fernández, B. y Ramos, F. (2006). Burnout, expectativas de control y afrontamiento en un grupo de funcionarios de prisiones. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 3(11), 155-164. <http://dx.doi.org/10.5944/rppc.vol.11.num.3.2006.4026>
- Hernández, G., Olmedo, E. e Ibañez, I. (2003). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(2), 323-336.
- Jenaro, C., Flores, N. y González, F. (2006). Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(1), 107-121.
- Leiter, M. P. y Maslach, C. (2000). Burnout and health. En A. Baum, T. Revenson y J. Singer (Eds.), *Handbook of health psychology* (pp. 415-426). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Luceño, M. y Martín, J. (2008). *DECORE: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. TEA Ediciones: Madrid.
- Marsollier, R. y Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas*, 1(10), 209-220.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional Perspective. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.19-32). Londres: Taylor & Francis.
- Maslach, C. Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C., y Leiter, M. (2005). Stress and burnout: The critical research. En C. L. Cooper (Ed.), *Handbook of stress medicine and health* (2ª ed., pp. 153-170). Londres: CRC Press.
- Miró, E., Solanes, A., Martínez, P., Sánchez, A.I. y Rodríguez Marín, J. (2007). Relación entre el burnout o "síndrome de quemarse por el trabajo", la tensión laboral y las características del sueño. *Psicothema*, 19, 388-394.

- Moreno, B., Gónzale, J. y Garrosa, E. (2001), Desgaste profesional (burnout), personalidad y salud percibida. En J. Buendía y F. Ramos (Eds.), Empleo, estrés y salud (págs.. 59-83). Madrid: Pirámide.
- Olmedo, M., Santed, M. A., Jiménez, R. y Gómez, M. D. (2001). El síndrome de Burnout: variables laborales, personales y psicopatológicas asociadas. *Psiquis*, 22, 117-129.
- Ortega, C. y López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 137-160.
- Otero-López, J. Villardefrancos, E. Castro, C. y Santiago, M. (2014). Stress, positive personal variables and burnout: A path analytic approach. *European Journal of Education and Psychology*, 7(2), 95-106.
- Ramos, F. (1999). El síndrome de burnout. Madrid: UNED-Klinik.
- Ramos, M., Valdés, B. y Catena, A. (2006). Criteria of the peer-review process for publication of experimental and quasi-experimental research in Psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6, 773-787.
- Ronda, L. (2011). El educador social. Ética y práctica profesional. *Pedagogía Social Revista Interuniversitaria*, 19, 51-63.
- Sauter, S. L., Hurrell, J. J., Murphy, L. R., y Levi, L. (2001). Factores psicosociales y de organización. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 34.2-34.3.
- Schaufeli, W.B. y Peeters, M.C. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7, 19-48. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1009514731657>
- Serrano, M. A., y Payá, J. (2014). Niveles de salud psicosocial en función del nivel de experiencias en residencias. *Acción Psicológica*, 11(2), 2, 107-116.
- Wang, J. L., Zhang, D. J., y Jackson, L. A. (2013). Influence of self-esteem, locus of control, and organizational climate on psychological empowerment in a sample of chinese teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 43, 1428-1435. <http://dx.doi.org/10.1111/jasp.12099>

Anexo

Cuestionario variables sociodemográficas y de empleo

A. Variables sociodemográficas

- Sexo: Hombre o Mujer.
- Edad:
- Formación:

B. Variables sobre el empleo

- Recurso en el que se desempeña la ocupación:
- Tipo de contrato: Temporal – Indefinido – Prácticas.
- Años en el desempeño del puesto de trabajo:
- Tipo de jornada laboral:

C. Variables relacionadas con la satisfacción laboral

A continuación se presentan dos listados en el que aparecen una serie de variables relacionadas con el desempeño profesional. Seleccione aquellas variables que considere que se encuentran más relacionadas con su percepción de bienestar o malestar en el desarrollo actual de su ocupación.

- ¿Cuáles son las variables más relacionadas con su malestar en el desarrollo de su ocupación?
(seleccione tantas variables como considere)
 - Inestabilidad laboral.
 - Jornada laboral.
 - Salario.
 - Escaso nivel de exigencia.
 - Falta de recursos para la realización de mis funciones.
 - Ambigüedad en relación a mis funciones.
 - Dificultad para acceder a mis superiores.
 - Falta de formación para el desempeño de mi puesto.
 - Relaciones con los compañeros.
 - Falta de autonomía para la toma de decisiones.
 - Excesiva carga de trabajo.
 - Falta de oportunidades para promocionar o cambiar mi puesto de trabajo.
 - Escasa o nula participación a la hora de organizar mi trabajo.
 - Falta de reconocimiento en el desarrollo de mi ocupación.
 - Características de la población a la que atiendo.
 - Escaso apoyo de mis compañeros.
 - Escaso apoyo de mis superiores.
 - Mi ocupación me aporta nada o poco a mi desarrollo personal.
 - Mi ocupación me aporta nada o poco para mi desarrollo profesional.
 - Otro:

- ¿Cuáles son las variables más relacionadas con su bienestar en el desarrollo de su ocupación?
(seleccione tantas variables como considere).
 - Estabilidad laboral.
 - Jornada de trabajo.
 - Salario.
 - Alto nivel de exigencia.
 - Adecuación de recursos para el desempeño del puesto.
 - Claridad en las funciones de la ocupación.
 - Facilidad para acceder a jefes/superiores.
 - Formación adecuada a las características del puesto que desempeño.
 - Relaciones con los compañeros.
 - Autonomía para la toma de decisiones.
 - Carga de trabajo adecuada.
 - Oportunidades de promoción o mejora de empleo.
 - Participación a la hora de organizar mi trabajo.
 - Reconocimiento en el desarrollo de mi ocupación.
 - Características de la población a la que atiendo.
 - Apoyo de mis compañeros.
 - Apoyo de mis superiores.
 - Mi ocupación favorece a mi desarrollo personal.
 - Mi ocupación favorece a mi desarrollo profesional.
 - Otros: