

## **Un modelo explicativo de la influencia del apoyo social en el burnout y la satisfacción laboral en el Trabajo Social.**

### **A model of the influence of workplace support on burnout and job satisfaction in Social Work.**

#### **RESUMEN.**

##### **Introducción.**

El estudio del burnout en los trabajadores sociales es importante por su magnitud y por las consecuencias a nivel individual, organizacional y comunitario. Este síndrome incide claramente en la satisfacción laboral. Asimismo, el apoyo social en el trabajo puede significar una variable mediadora de manera que permita reducir los niveles de burnout y, por consiguiente, favorecer una mayor satisfacción laboral. Por todo ello, creemos que profundizar en las causas y efectos de estas variables puede contribuir a un mejor conocimiento de la situación de los trabajadores sociales, de manera que repercuta en la mejora del ejercicio profesional.

Este trabajo pretende analizar la relación que el apoyo social en el trabajo ejerce en la reducción de los niveles de burnout, así como en el aumento de la satisfacción laboral. Partimos de la premisa de que el apoyo social constituye una variable que reduce los efectos negativos del burnout, lo cual aumentaría la satisfacción laboral.

##### **Material y método.**

La investigación se ha basado en los resultados obtenidos a través de las respuestas de 107 cuestionarios cumplimentados por trabajadores sociales de la provincia de Málaga. Se ha procedido a realizar varios niveles de análisis de los datos obtenidos: análisis descriptivo, de varianza, correlación y regresión entre las principales variables del estudio.

##### **Resultados y discusión.**

Los resultados apuntan en la dirección indicada puesto que a mayor apoyo social percibido, la satisfacción laboral aumenta, reduciéndose así los efectos negativos del burnout.

**Palabras clave:** Burnout, apoyo social, satisfacción laboral, trabajo social, investigación en trabajo social.

## **ABSTRACT**

### **Introduction.**

Burnout study in social workers is so important for the consequences at individual, organizational and communitarian level. This syndrome directly affects to job satisfaction. Also, workplace support can be a mediating variable so that reduces level of burnout, further promote greater job satisfaction. So that we think to deepen in the causes and effects of these variables can contribute to a better knowledge of the situation about social workers, besides reflects in the improvement of the professional practice.

This paper analyzes the relation of workplace support have on reducing burnout levels as well as increased job satisfaction. We start from the premise workplace support is a variable that reduces the negative effects of burnout, which would increase straight to the job satisfaction.

### **Material and method.**

Research has been based on the results obtained through the answers of 107 questionnaires complimented by social workers of the province of Malaga (Spain). We proceeded to make several levels of analysis of data obtained: descriptive analysis, variance, correlation and regression between the main variables of the study.

### **Results and discussion.**

The results are in the direction since to greater perceived social support, job satisfaction increases, thus lowering the negative effects of burnout.

**Key words:** Burnout, workplace support, job satisfaction, social work, research in social work.

## **INTRODUCCIÓN.**

### **El apoyo social en el trabajo.**

A partir de los años 70 del siglo XX comienza a generarse un gran interés por estudiar las redes sociales y los sistemas de apoyo social, especialmente en las personas que sufren problemas psicosociales. Son muchos los estudios que han demostrado la efectividad del apoyo social a la hora de afrontar los problemas y conflictos de la vida cotidiana. Uno de los primeros escollos con que se encontraron los investigadores deriva de la complejidad de su definición. No hay una posición unívoca sobre el apoyo social. Éste es un concepto complejo que incluye diferentes niveles de análisis: estructural, funcional, emotivo, cognitivo, etc. En un intento de integrar dichos elementos, Barrón (2006, p. 131) defiende que el apoyo social

*“incluye todas las transacciones de ayuda, tanto de tipo emocional como informacional y material, que recibimos bien de nuestras redes informales, íntimas, como de otros grupos y comunidad global, incluyendo tanto las transacciones reales como la percepción de las mismas y la satisfacción con la ayuda recibida”.*

Numerosos estudios se han centrado en los efectos positivos del apoyo social sobre la salud y el bienestar, aunque, según Barrón (1996), no se ha demostrado plenamente cuales son los mecanismos específicos de esta relación. Han sido postulados dos formas de funcionamiento de apoyo: efecto directo y efecto indirecto o amortiguador. El primero tiene un efecto directo sobre el bienestar independientemente del nivel de estrés. A mayor

apoyo corresponde mayor bienestar psicológico (y a menor apoyo más incidencia de trastornos). Según el efecto indirecto, el apoyo social funciona como moderador de los eventos que inciden sobre el bienestar (por ejemplo, sobre los acontecimientos estresantes). Según este paradigma el efecto indirecto es un factor de protección que puede intervenir en dos puntos: a) durante la evolución de los eventos estresantes, ayudando la persona a redefinir la percepción del estrés, y b) puede intervenir entre la experiencia de estrés y el comienzo del resultado patológico, reduciendo los efectos del estrés.

El apoyo social se presenta como una variable con efectos positivos potenciales frente al estrés y, por consiguiente, al burnout. En el ámbito laboral, las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés, pero cuando existe una buena comunicación interpersonal y se percibe apoyo social, se amortiguan los efectos negativos del estrés sobre la salud. En cambio, si las relaciones con los usuarios o con los compañeros de igual o diferente categoría son tensas, conflictivas y prolongadas, aumentan los sentimientos de “quemarse” por el trabajo. Asimismo, la falta de apoyo de los compañeros y supervisores, o de la dirección o la administración de la organización, puede propiciar en la aparición de dicho síndrome (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Hay una gran cantidad de estudios que hablan sobre el desarrollo y la prevalencia del burnout y de su asociación con diferentes variables de estudio, pero muy pocos de ellos se han enfocado a la relación que pudiera haber entre dicho síndrome y las redes sociales de apoyo, y menos aún cuando de redes laborales de apoyo se trata. Koeske y Koeske (1989), en su clásico trabajo sobre trabajadores sociales, constataron la función facilitadora de la falta de apoyo social en los efectos del estrés laboral sobre los sentimientos de agotamiento emocional. También se ha obtenido evidencia empírica de

este efecto modulador al considerar las actitudes de despersonalización (Gil-Monte y Peiró, 1997).

En consecuencia, podemos afirmar que el apoyo social ofrecido por compañeros y supervisores, disminuye los niveles del burnout, mientras que su ausencia puede ser considerada un estresor laboral con importantes efectos sobre el síndrome.

En el estudio y medición del apoyo social percibido por los trabajadores sociales en su relación con el ámbito laboral, hemos de considerar las distintas fuentes de apoyo social con las que estos profesionales pueden contar. Nuestra propuesta contempla las siguientes variables:

*1. Compañeros de trabajo.*

Se trata de la fuente más directa e inmediata en el ámbito laboral. Los compañeros de trabajo, bien de la misma o distinta categoría profesional o puesto, constituyen el elemento “natural” con el que se suele contar en las situaciones de conflicto. El profesional que se siente apoyado por sus compañeros verá reforzada su capacidad para hacer frente al problema surgido.

*2. Superiores inmediatos (supervisor/coordinador de equipo, director de servicio...).*

Al igual que se ha mencionado respecto a los compañeros de trabajo, el apoyo social en el ámbito laboral no se puede entender sin la confianza, actitud de escucha y sentimiento de utilidad de las relaciones con los superiores inmediatos de una organización. Aún estando situados en un escalón superior de la jerarquía organizacional, las personas con puestos de responsabilidad ejercen un papel sumamente influyente en las relaciones personales de los miembros de la entidad de trabajo.

*3. La institución en la que se trabaja.*

Básicamente, son tres los elementos que conforman esta dimensión del apoyo social en el trabajo: información dirigida a los trabajadores para una correcta realización del trabajo y sobre posibles cambios que puedan afectar a su futuro; facilitación del reciclaje profesional y percepción de los trabajadores de existencia de apoyo institucional ante conflictos y problemas derivados de la actividad laboral.

4. *Otras instituciones.*

Los profesionales del trabajo social se caracterizan por sus relaciones extra-institucionales, consecuencia de la complejidad que representa su objeto de trabajo. La intervención en las situaciones-problema requiere, habitualmente, la coordinación y el apoyo de otras instituciones distintas a las que se trabaja, tanto públicas como privadas. El apoyo recibido por éstas es decisivo en la consecución de objetivos.

5. *Colegio profesional.*

Los colegios profesionales conformarían otro de los elementos externos a la institución en la que se trabaja del apoyo social. Estas corporaciones profesionales, en el caso del trabajo social, han significado, desde su creación, un elemento imprescindible de apoyo a la profesión y sus profesionales en distintos ámbitos: formación y reciclaje, defensa de intereses, participación en el diseño de políticas de bienestar, etc.

6. *Marco normativo regulador del ejercicio profesional.*

Se refiere tanto a la legislación que regula la actividad profesional, como los protocolos de actuación definidos por las distintas instituciones. El así denominado “marco normativo” puede significar un facilitador o un obstáculo.

7. *Usuarios.*

Respecto al apoyo social que los trabajadores sociales pueden percibir de los usuarios, dos son las dimensiones que más nos interesan: la comprensión del usuario de la actuación profesional ante un problema surgido con él y el apoyo de aquél al profesional para que pueda continuar con sus actividades profesionales. En este sentido, muchos han sido los autores que han defendido la necesidad de contar con el apoyo de la población con la que trabajamos para una correcta consecución de objetivos.

Las siete dimensiones expuestas han servido para la confección del instrumento de medida del apoyo social percibido utilizado en la presente investigación.

### **Burnout.**

El síndrome de quemarse o *burnout* es una respuesta al estrés crónico en el trabajo que conlleva consecuencias negativas a nivel individual y organizacional. Este síndrome puede ocurrir en todos los ámbitos de la acción del sujeto, pero ha sido estudiado en mayor medida en el campo de los profesionales asistenciales (enfermeros, médicos, trabajadores sociales, profesores...), ampliándose progresivamente ese marco de análisis hasta incluir a otros colectivos ajenos a este ámbito.

La delimitación conceptual del burnout más conocida y divulgada es la de Maslach (1982), quien lo considera como una respuesta al estrés laboral crónico que se manifiesta como un constructo tridimensional caracterizado por el *agotamiento emocional* o pérdida de recursos emocionales para enfrentarse al trabajo, la *despersonalización* o desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado y al alcance del valor del propio trabajo y de la organización o institución a la que se pertenece y la *baja realización personal*, como tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con baja autoestima profesional, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

Las personas afectadas por el síndrome sufren un deterioro significativo de su calidad de vida personal y social. Las consecuencias del burnout se manifiestan en los ámbitos individual y organizacional. Para el profesional (ámbito individual), podemos diferenciar dos categorías: consecuencias sobre la salud y sobre las relaciones interpersonales extra-laborales. La persona afectada por el síndrome tiene un riesgo elevado de desarrollar molestias y trastornos psicósomáticos. Respecto a las consecuencias para la organización, citaremos como principales la baja satisfacción laboral, el abandono de la organización, la rotación, el absentismo y el deterioro de la calidad del servicio de la organización (Koeske y Koeske, 1989; Schwab, Jackson y Schuler, 1986).

### **Satisfacción laboral.**

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), definen la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por lo tanto, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Para explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral en los últimos años, hay que considerar dos aspectos: por un lado, la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la calidad de vida organizacional; por otro, la satisfacción constituye un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización (Chiang, Salazar y Núñez, 2004).

### **Material y método.**

Para la realización de este trabajo, hemos partido de una muestra de 120 trabajadores sociales en activo de la provincia de Málaga, que representan, en el momento de

realización de la encuesta (2010) el 25% del total. Ésta se ha basado en un cuestionario autocumplimentado. El total de respuestas recibidas fue de 107.

Para la medición del apoyo social se ha elaborado una escala que contempla las fuentes de apoyo en el contexto laboral antes descritas: Compañeros de trabajo, Apoyo institucional, Superiores inmediatos, Apoyo normativo y Usuarios. La variable satisfacción laboral ha sido medida mediante la Escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979), que permite medir no sólo la satisfacción laboral global sino que también se pueden extraer de ella dos subescalas: la de factores intrínsecos, que aborda aspectos consustanciales del trabajo, tales como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea; y la subescala de satisfacción laboral extrínseca, que mide la satisfacción del trabajador respecto a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. En la medición del burnout se ha utilizado la escala Maslach Burnout Inventory, en su versión MBI-General Survey (MBI-GS), que contempla tres subescalas: agotamiento emocional (disminución o pérdida de recursos emocionales); despersonalización o cinismo (describe una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención); realización personal en el trabajo (sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo). En las tres escalas, se pide un posicionamiento sobre cada uno de sus ítems, asignando un valor de 1 a estar “Completamente en desacuerdo” y, en el otro extremo, un 7 a “Completamente de acuerdo”. El valor central será 4.

### **Resultados.**

A continuación analizamos las variables principales del estudio. Respecto al burnout, los resultados reflejan que, a nivel general, los trabajadores sociales están poco quemados con su trabajo, ya que la media total es bastante baja (2,68). Si atendemos a los valores obtenidos en cada una de las subescalas, los aspectos referidos a la

realización son los que menos puntuación obtienen (2,49), siendo muy similar a los de despersonalización (2,51). El valor más alto lo obtiene la subescala de agotamiento (3,11). Respecto al apoyo social, de manera general, los trabajadores sociales perciben un grado de apoyo moderadamente alto. La media se sitúa en 4,68. Considerando las distintas dimensiones de la escala, comprobamos que la principal fuente de apoyo la constituyen los compañeros de trabajo (5,58). El resto obtienen puntuaciones similares, siendo el marco normativo (4,69) y los superiores inmediatos (4,60) las siguientes mejor puntuadas. La dimensión menos valorada es la correspondiente con el marco institucional (4,06). Por último, la satisfacción laboral media alcanza una puntuación superior al valor intermedio, situándose en el 4,75. Podemos afirmar, por tanto, que los trabajadores sociales se sienten satisfechos con su trabajo.

Realizando un análisis de diferencia de medias, tomando como variables el sexo, tipo de contrato y entidad de trabajo, encontramos que los hombres puntúan más alto en satisfacción laboral y apoyo social, mientras que las mujeres puntúan más alto en burnout, especialmente en las dimensiones de agotamiento y despersonalización. En cuanto al tipo de contrato, los contratados laborales son los que obtienen las puntuaciones más bajas en satisfacción laboral y más altas en burnout. Por último, según la entidad de trabajo, los trabajadores sociales que trabajan en el tercer sector y en empresas son los que muestran puntuaciones más altas en satisfacción laboral, apoyo institucional y realización personal.

El siguiente nivel de análisis realizado fue el de correlación. Tomando como variable la edad, observamos que el aumento de la edad se relaciona con la disminución del apoyo social de los superiores ( $r = -0,33$ ) y con el apoyo social normativo ( $r = -0,26$ ). Por otro lado, el aumento de la experiencia laboral se relaciona con la disminución del apoyo social en los siguientes términos: apoyo de superiores ( $r = -0,40$ ); apoyo normativo ( $r = -$

0,32); apoyo de compañeros ( $r = -0,28$ ) y apoyo institucional ( $r = -0,22$ ). Por último, en cuanto a la claridad de objetivos de la entidad, podemos afirmar que el aumento de la claridad de los objetivos laborales correlaciona positivamente con la satisfacción laboral ( $r = 0,26$ ) y el apoyo social (superiores:  $r = 0,39$ ; compañeros:  $r = 0,23$ ; institucional:  $r = 0,47$ )

A continuación se realiza análisis de regresión en el que se utiliza como variable independiente el burnout y como variables dependientes el apoyo social y la satisfacción laboral. Respecto a la influencia del burnout sobre la percepción de apoyo social se analizaron tanto la dimensión de despersonalización, la dimensión de agotamiento y la dimensión de realización para los diferentes tipos de apoyo.

INSERTAR AQUÍ LA TABLA 1.

INSERTAR AQUÍ LA TABLA 2.

Asimismo, se realizó un análisis de regresión tomando como variable independiente el apoyo social y como variable dependiente la satisfacción laboral. Los resultados se muestran en la siguiente tabla.

INSERTAR AQUÍ LA TABLA 3.

En resumen, del análisis de regresión podemos afirmar que el burnout ejerce una influencia negativa sobre el apoyo social. Concretamente, la dimensión *agotamiento* influye sobre el apoyo de superiores y normativo. Por su parte, la dimensión *despersonalización* lo hace sobre el apoyo de compañeros, mientras que la *realización*

ejerce influencia negativa sobre el apoyo institucional y usuarios. Asimismo, el burnout influye sobre la satisfacción laboral, haciendo que disminuya, especialmente la dimensión de *agotamiento*. Por su parte, el apoyo social ejerce una clara influencia sobre la satisfacción laboral, de manera que ésta aumenta cuanto más apoyo se percibe.

### **Discusión.**

Los datos aportados nos confirman que los trabajadores sociales participantes en el estudio están poco quemados por el trabajo (2,68 de media). Este hecho coincide con la mayoría de estudios similares consultados. Asimismo, del análisis pormenorizado de las tres dimensiones del síndrome, se deduce que los profesionales presentan niveles más altos de agotamiento, mientras que en la subescala de realización es donde se da un menor índice de quemamiento. Ello nos lleva a pensar que el desempeño de las funciones y tareas propias del trabajo social conlleva un desgaste emocional fuerte en los profesionales, quienes deben hacer frente a situaciones intrínsecamente complejas, que requieren un gran esfuerzo personal y material. Esta situación se ve influenciada por la primacía de los criterios economicistas que rigen en las instituciones de bienestar social, donde la eficacia y la eficiencia son los parámetros por los que se miden los resultados conseguidos y, por consiguiente, la actuación de los profesionales. Si a ello unimos la reducción de los recursos (económicos, materiales...), tal y como han expresado los encuestados, y las complejas e intensas interacciones con los usuarios, la demanda constante de calidad, la atención individualizada, la rapidez en la respuesta, la escasa supervisión... es lógico que sea el área emocional la que se vea más afectada. Por todo ello, resulta paradójico que, en una situación de crisis social y económica como la actual, los trabajadores sociales no presenten unos niveles más altos de burnout. Este hecho lo podemos poner en relación con la percepción de *apoyo social*. Los trabajadores sociales se sienten apoyados en su trabajo. Esta percepción alcanza un

valor medio alto (4,68, siendo el valor central 3). Aquí, el factor humano es el elemento más importante: los compañeros de trabajo constituyen la principal fuente de apoyo. Sin embargo, el apoyo percibido desde las instituciones obtiene la menor puntuación. Este hecho se relaciona con los principales problemas expresados sobre la profesión, tales como la insuficiencia de recursos, la infravaloración del trabajo o la falta de coordinación o planificación, todos ellos relativos al ámbito institucional.

La percepción negativa del apoyo de las instituciones se refleja también en la *satisfacción laboral*. Precisamente, son las posibilidades de promocionar y el modo en que la entidad está gestionada, los dos aspectos peores valorados (por debajo de los valores medios). La institución se configura, así, más como un elemento obstaculizador que como facilitador y, más claramente, las instituciones de la administración pública. El tercer sector y las empresas vuelven a ser mejores valoradas. Este dato abre una interesante línea de investigación pues, aunque podrían aludirse muchos motivos explicativos al respecto, se puede aventurar la hipótesis de que, en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales, prima más la libertad en la definición de objetivos y procedimientos (más comunes en las organizaciones no públicas) que la estabilidad contractual o un mayor salario (más presentes en las entidades públicas).

Como hemos mencionado, los datos nos muestran que el apoyo social tiene un efecto directo positivo sobre la satisfacción laboral. Asimismo, el deterioro del apoyo social por el burnout puede deteriorar los recursos de apoyo y tener consecuencias negativas sobre la satisfacción laboral y vital. Por lo tanto, concluimos que el aumento de los recursos de apoyo social tendrá un efecto positivo sobre la satisfacción laboral y permitirá reducir los efectos negativos del burnout sobre ésta.

El apoyo social, conceptualizado de esta manera, se enmarca dentro del enfoque de la resiliencia expresado por Grotberg (2002) desde la perspectiva del *Yo tengo* (apoyos y

guías externos). El trabajo en equipo, la supervisión, la interdisciplinariedad... inherentes a la práctica profesional, son indicadores claros de la existencia de redes colaborativas que permiten, en el contexto laboral, una mayor capacidad de afrontamiento de dificultades y problemas. Grotberg nos habla también del *Yo soy* (fortaleza interna) y del *Yo puedo* (capacidad y confianza en poder resolver y afrontar los conflictos), dimensiones que representan un claro factor protector frente al burnout. Efectivamente, en nuestro estudio, las puntuaciones más altas de la escala del burnout se han observado en los ítems alusivos a las capacidades propias para hacer frente a la adversidades en el trabajo. Esto abre una línea de investigación en la que se pueda analizar el factor resiliente del colectivo profesional y su relación con los niveles moderados de padecimiento del burnout y el apoyo social percibido.

De esta manera, podemos concluir que el trabajo social tiene su principal instrumento de apoyo en el propio profesional. De ahí que la calidad del servicio que presta sea un elemento clave para el logro de los objetivos externos, es decir, para la mejora del bienestar social de la población.

### **Bibliografía.**

- Barrón, A. (1996). *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo XXI.
- Barrón, A. (2006). Apoyo social. En Hombrados, M.I.; García, M.A. y López, T.: *Intervención social y comunitaria*, 129-135. Málaga: Aljibe.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). *Tratado de psicología del trabajo*, 343-394. Madrid: Síntesis S.A.
- Chiang, M.M.; Salazar, C.M. y Núñez, A. (2007). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. En J. C. Ayala (coord.). *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*. Logroño: Universidad de La Rioja.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Grotberg, E. H. (2002). Nuevas tendencias en resiliencia. En A. Melillo y E. N. Suárez Ojeda (comps.), *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires:

Paidós.

Koeske, G.F. y Koeske, R.D. (1989). Construct validity of the Maslach Burnout inventory: A critical review and reconceptualization. *Journal of Applied Behavioral Science*, 25 (2), 131-144.

Maslach, C. (1982). *Burnout. The Cost of Caring*. New York: Prentice Hall.

Schwab, R.L.; Jackson, S.E. y Schuler, R.S. (1986). Educator burnout: Sources and consequences. *Educational research Quaterly*, 10 (3), 14-30.

Warr, P.B., J. Cook and T.D. Wall (1979). Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-being. *Journal of Occupational Psychology* 52: 129-48.

Tabla 1. Influencia del burnout en el apoyo social percibido.

APOYO SOCIAL	DIMENSION DEL BURNOUT QUE MÁS INFLUYE
Compañeros	Despersonalización (Beta= -.30 p<.05)
Institución	Realización (Beta= .21 p<.05)
Superiores	Agotamiento (Beta= -.30 p<.05)
Normativo	Agotamiento (Beta= -.19 p<.05)
Usuarios	Realización (Beta= .25 p<.05)

Tabla 2. Influencia del burnout en la satisfacción laboral.

SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSION DEL BURNOUT QUE MÁS INFLUYE
Intrínseca	Realización (Beta= .37 p<.01)
	Agotamiento (Beta= -.24 p<.05)
	Despersonalización (Beta= -.17 p<.05)
Extrínseca	Agotamiento (Beta= -.22 p<.05)

Tabla 3. Influencia del apoyo social en la satisfacción laboral.

SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSION DEL APOYO SOCIAL QUE MÁS INFLUYE
Intrínseca	Superiores (Beta= .37 p<.05)
	Institucional (Beta= -.35 p<.05)
Extrínseca	Superiores (Beta= .37 p<.05)