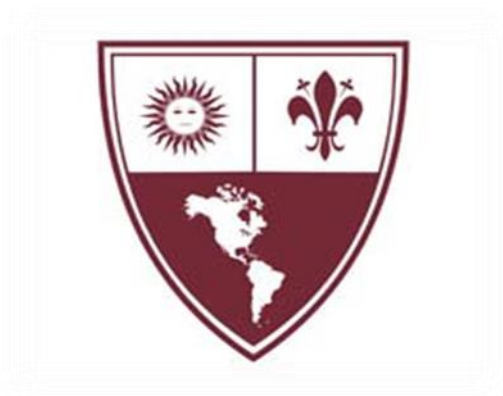




UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y RELACIONES
HUMANAS**

TESIS DE GRADO

***“SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
ACOMPAÑANTES PERSONALES NO DOCENTES (APND) Y
ACOMPAÑANTES EXTERNOS (AE)”***

ALUMNA: Sol Aldana Líbico

DIRECTOR: Lic. Lucas Giaquinto

Título a obtener con la presentación de la tesis: Licenciatura
en Psicología

Junio de 2023

AGRADECIMIENTOS

Mis principales agradecimientos son hacia mi familia, quienes siempre me apoyaron y ayudaron en poder comenzar, transitar y finalizar con la carrera; desde el aliento hasta ser de escucha en momentos de estudio.

También el agradecimiento a amigos y colegas que esta carrera me brindó y me continúa brindando, en pos de mejorar mi presente tanto personal como profesional.

A profesores que pusieron su experiencia y vocación para crear interés, curiosidad y entendimiento entre sus alumnos.

Mi terapeuta Gimena, quien me devolvió la confianza, y me fue de guía para continuar con mis metas y deseos.

A mi tutor Lucas, por su conocimiento y por haber apostado por mí.

A todas las personas que colaboraron para que esta tesis pueda concluirse.

Y, por último, y no me menos importante, hacia mí misma. Por la perseverancia, la voluntad, el esfuerzo, y por todo el camino transitado con los altibajos propios de la vida.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout*, en acompañantes personales no docentes (APND) y acompañantes externos (AE) del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). El estudio es no experimental, descriptivo-correlacional, con un diseño transversal y un enfoque metodológico cuantitativo. La muestra está conformada por 106 APND/AE, con una edad promedio de 32,83 años (DT= 7,944 años; Me.= 31 años; Máx.= 59 años; Mín.= 21 años), el 87,7% de ellos pertenece al género femenino y un 10.4% al género masculino, el 40,6% vive en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el 59,4% en el Gran Buenos Aires. El 29,2% trabaja a la mañana, el 8,5% a la tarde y el 62,3% en ambos turnos. Los sujetos completaron el Cuestionario de Satisfacción Laboral [S10/12] (Meliá y Peiró, 1998) y el *Maslach Burnout Inventory* [MBI] (Maslach & Jackson, 1981; adaptación argentina: Neira, 2004). Los resultados mostraron la existencia de relaciones significativas y positivas entre la satisfacción laboral y la realización personal, y negativas entre la primera y el agotamiento emocional y la despersonalización. Asimismo, se encontraron relaciones significativas entre algunas dimensiones de ambos constructos, y diferencias significativas para algunas variables sociodemográficas.

Palabras clave: Satisfacción laboral, *Burnout*, Discapacidad, Acompañantes externos.

ABSTRACT

The objective of this investigation is to analyze the relationship between job satisfaction and burnout syndrome in non-teaching personal companions (NTPC) and external companions (EC) in the Buenos Aires Metropolitan Area (BAMA). The study is non-experimental, descriptive-correlational, with a cross-sectional design and a quantitative methodological approach. The sample is formed by 106 NTPC/EC, with an average age of 32.83 years ($SD= 7,944$ years; $Md.= 31$ years; $Max.= 59$ years; $Min.= 21$ years), 87.7% of them belong to the female gender, 40.6% live in the Autonomous City of Buenos Aires and 59.4% in Greater Buenos Aires. 29.2% work in the morning, 8.5% in the afternoon and 62.3% in both shifts. The subjects completed the Job Satisfaction Questionnaire [S10/12] (Meliá & Peiró, 1998) and the Maslach Burnout Inventory [MBI] (Maslach & Jackson, 1981; Argentine adaptation: Neira, 2004). Results showed the existence of significant and positive relationships between job satisfaction and personal fulfillment, and negative ones between the first one and emotional exhaustion and depersonalization. In addition, they were found significant relationships between some dimensions of both constructs, and significant differences for some sociodemographic variables.

Keywords: Job satisfaction, Burnout, Disability, External companions.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Objetivo general.....	15
1.2. Objetivos específicos.....	15
1.3. Hipótesis	15
2. MARCO TEÓRICO	166
2.1. Definición de la satisfacción laboral	166
2.2. Determinantes de la satisfacción laboral	188
2.3. Implicaciones de la satisfacción laboral	221
2.4. Relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de <i>burnout</i>	244
2.5. El síndrome de <i>burnout</i>	266
2.6. Modelos explicativos del síndrome de <i>burnout</i>	30
2.7. Causas, etapas y consecuencias del <i>burnout</i>	322
2.8. Características del trabajo en educación especial	344
3. METODOLOGÍA	411
3.1. Relevancia	411
3.1.1. Teórica	411
3.1.2. Práctica	411
3.1.3. Social.....	411
3.2. Tipo de estudio	411

3.4. Muestra.....	422
3.5. Instrumentos	43
3.6. Procedimiento.....	444
4. RESULTADOS.....	455
4.1. Caracterización de la muestra	455
4.2. Caracterización de las variables	50
4.3. Análisis de la normalidad	51
4.4. Análisis de la relación entre variables.....	51
4.5. Análisis de las diferencias de grupo	544
5. DISCUSIÓN	60
6. REFERENCIAS	644
6. ANEXOS	788

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género.....	45
Gráfico 2. Estado civil.....	46
Gráfico 3. Lugar de residencia.....	46
Gráfico 4. Turnos de trabajo.....	47
Gráfico 5. Remuneración mensual.....	47
Gráfico 6. Tiene otros trabajos.....	48
Gráfico 7. Se siente acompañado/a por los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar.....	48
Gráfico 8. Su ingreso es sostén de familia.....	49
Gráfico 9. Nivel educativo.....	49
Gráfico 10. Realiza alguna actividad asociada con el bienestar.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Caracterización de las variables.....	50
Tabla 2. Normalidad de las variables a estudiar.....	51
Tabla 3. Correlación entre la Satisfacción con el ambiente físico y las dimensiones del <i>burnout</i>	52
Tabla 4. Correlación entre la Satisfacción con la supervisión y las dimensiones del <i>burnout</i>	52
Tabla 5. Correlación entre la Satisfacción con la supervisión y la Realización personal.....	53
Tabla 6. Correlación entre la Satisfacción con las prestaciones recibidas y las dimensiones del <i>burnout</i>	53
Tabla 7. Correlación entre la Satisfacción laboral y las dimensiones del <i>burnout</i>	53
Tabla 8. Correlación entre la edad y la Realización personal.....	54
Tabla 9. Correlación entre la edad y la Satisfacción laboral.....	54
Tabla 10. Diferencias de grupo según si tiene hijos (I).....	55
Tabla 11. Diferencias de grupo según si tiene hijos (II).....	55
Tabla 12. Diferencias de grupo según el turno de trabajo.....	56
Tabla 13. Diferencias de grupo según si interrumpió su actividad laboral como APND/AE.....	56
Tabla 14. Diferencias de grupo según si se siente acompañado por los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar (I).....	57
Tabla 15. Diferencias de grupo según si se siente acompañado por los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar (II).....	57
Tabla 16. Diferencias de grupo según las personas que más lo/la acompañan.....	58
Tabla 17. Diferencias de grupo según la ubicación del sueldo.....	58
Tabla 18. Diferencias de grupo según si realiza alguna actividad asociada con el bienestar.....	59

1. INTRODUCCIÓN

La importancia de indagar la satisfacción laboral se debe a la dignidad de los trabajadores como sujetos, ya que es un elemento de la calidad de vida, y debido a que un trabajador satisfecho posee una conducta más pro-organizacional que uno que se encuentra con menos satisfacción (Kalleberg, 1977).

Actualmente, existe una transición de modelos laborales que se encuentran en desuso hacia otros que no se encuentran definidos, los cuales generan un estado de readaptación constante, provocando incertidumbre en un ambiente básico como el bienestar laboral. Esto lleva a que el equilibrio entre la vida personal y laboral sea complicado de mantener (Laca, Mejía y Gondra, 2006). La satisfacción laboral es definida como los sentimientos favorables con los que los trabajadores perciben su trabajo (Newstrom, 2007). El interés por su estudio se debe a que está ligada al desarrollo de los trabajadores como sujetos y a la dignidad, relacionándose con la calidad de vida general. Además, un trabajador satisfecho tendrá conductas a favor de la organización (Kalleberg, 1977).

Por otra parte, el síndrome de *burnout* o de desgaste profesional, de sobrecarga emocional, del quemado o de fatiga en el ámbito laboral fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo en el trabajo, por su capacidad de afectar la calidad de vida física y mental, incluso poniendo en riesgo la vida del sujeto que lo padece (Aceves, 2006).

La función de los APND/AE es la de acompañar, observar y evaluar al niño dentro de una institución educativa en pos de mejorar su calidad cognitiva, conductual, social y afectiva. Hay áreas que se verán más afectadas que otras, es por ello que la evaluación global para lograr avances paulatinos y progresivos en su paso como alumno de una institución, y una futura autonomía esperada como base del acompañamiento.

El objetivo de este estudio es analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout*, en acompañantes personales no docentes (APND) y acompañantes externos (AE) del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). La hipótesis que se pondrá a prueba señala que, a mayor nivel de satisfacción laboral, se encontrará en menor grado la presencia de *burnout* en los APND/AE del AMBA.

Diversas variables se relacionaron con la continuidad y el abandono laboral de personal de salud (Aiken et al., 2013; Hayes et al., 2006). El nivel de *burnout* fue relacionado con las intenciones de abandonar el empleo en los trabajadores de la salud (Heinen et al., 2013). Este constructo cuenta con tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización en el trato con los sujetos que reciben sus servicios y escasa realización personal en el trabajo (Maslach y Jackson, 1981). La bibliografía en personal de salud sugiere que el agotamiento emocional y la despersonalización se relacionan de forma directa con la intención de abandono, mientras que la realización personal lo hace con mantenerse en el puesto de trabajo (Jourdain y Chênevert, 2010).

Sin embargo, si el problema continúa, un sujeto con *burnout* brindará un servicio defectuoso a sus acompañados, será ineficaz en sus labores o evidenciará un mayor ausentismo, llevando a la organización a pérdidas económicas e incumplimiento de sus metas (Rodríguez, 2010).

Gil-Monte (1999) caracteriza al *burnout* como una respuesta al estrés laboral crónico conformada por sentimientos negativos hacia los individuos con quienes se trabaja y hacia el papel profesional, vivenciando agotamiento. Ambas definiciones concuerdan en que el síndrome es una respuesta desadaptada al estrés crónico, lo que detona este padecimiento.

A esto se añade que, es casi inexistente la literatura que estudie estas y otras variables en los trabajadores que se desempeñan con sujetos con algún grado de discapacidad. Más escasa aún es la bibliografía específica en acompañantes externos/personales no docentes, como se los denomina en la Provincia y en la Ciudad de Buenos Aires respectivamente.

Como se conoce, estos trabajos se caracterizan por ser temporales, habiendo una gran rotación de personal y, a pesar de que el marco normativo establece una serie de requisitos para su inserción, se caracteriza por la gran precariedad laboral a la que se encuentran sometidos los acompañantes. Esto

se suma a la tarea de acompañar a un niño/a con necesidades educativas especiales, la cual de por sí es muy demandante, requiriéndose de gran dedicación para lograr pequeños avances.

Este estudio pretende, en primer lugar, describir las características de la satisfacción laboral y su relación con el *burnout*. Luego se caracterizarán las particularidades de este síndrome, para posteriormente describir a los acompañantes externos/personales no docentes. De esta manera, como ya se mencionó la importancia de analizar a esta población que no fue estudiada hasta el momento, este trabajo pretende responder la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout* en acompañantes personales no docentes (APND) y acompañantes externos (AE)?

1.1. ESTADO DEL ARTE

Como se podrá apreciar a continuación, existe una gran cantidad de trabajos que analizan los constructos de satisfacción laboral y síndrome de *burnout* en diferentes muestras, sin embargo, casi no existen estudios que empleen como muestra a sujetos que trabajan en el ámbito de la discapacidad. A continuación, se expondrán investigaciones referidas al Síndrome de Burnout, y Satisfacción Laboral, algunas de ellas evaluadas en simultáneo y en otras, de manera individual.

Muñoz Quezada et al. (2013) realizaron un estudio para explorar la salud física y mental y la calidad de vida en profesoras, profesionales y asistentes de educación que trabajaban con estudiantes con discapacidades múltiples. Se empleó un método cualitativo de estudio de caso, entrevistándose a 15 trabajadoras de una escuela especial. A su vez, se administraron el Cuestionario de Salud General abreviado (GHQ-12), el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35). Los resultados mostraron que el 40% de los sujetos evidenciaban un riesgo en su salud mental y cansancio emocional. Más del 90% contaba con una baja despersonalización, elevada realización personal y una buena calidad laboral. Asimismo, las entrevistas revelaron la presencia de cansancio físico, agresiones de los estudiantes, lesiones musculares y una carga de trabajo mal distribuida. Se concluyó que el buen clima laboral y el liderazgo participativo fomentaba el

desarrollo de una intervención efectiva para mejorar la calidad del trabajo y la salud física de las trabajadoras.

A su vez, Menghi y Oros (2014) realizaron una investigación con el objetivo de analizar la satisfacción laboral de los docentes y sus consecuencias en las dimensiones del *burnout*. Se empleó una muestra de 229 docentes de primaria, de las provincias de Entre Ríos y Buenos Aires. Se administraron la Escala de Satisfacción Laboral para Docentes (ESLA-Educación) y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados mostraron que los maestros más satisfechos con su empleo contaban con puntuaciones más reducidas de cansancio emocional y mayor realización personal.

Además, Hernández Gijón et al. (2014) realizaron un estudio transversal en el que analizaron el *burnout* y la satisfacción laboral en 107 profesionales del ámbito sanitario de España y Argentina. Se administró el Cuestionario MBI y el Inventario de Satisfacción Laboral (ISL *66). Los objetivos fueron analizar la prevalencia del *burnout* en España y Argentina, y comprobar la relación entre ambos constructos. Se encontró una mayor prevalencia del *burnout* en el personal sanitario español comparado con el argentino, no encontrándose relaciones entre el burnout y la satisfacción laboral en el personal sanitario de ambos países. Se concluyó que una posible explicación de estos hallazgos se debió a la coyuntura macroeconómica de los países.

Asimismo, Salessi y Omar (2016) realizaron una investigación con el objetivo de adaptar la escala de Satisfacción Laboral Genérica de Mac Donald y Mac Intyre, y validarla para ser empleada en trabajadores argentinos. Esta escala evalúa la satisfacción laboral más allá de la clase de actividad. Se utilizó una muestra de 328 trabajadores de distintas organizaciones. Los resultados confirmaron la estructura unidimensional de la escala. Se analizó la validez convergente realizándose correlaciones entre las puntuaciones de satisfacción laboral y variables como compromiso, confianza y cinismo organizacional. Se encontraron niveles satisfactorios en la consistencia interna. Se concluyó que la escala posee validez y era confiable, siendo adecuada para poblaciones hispanoparlantes.

Lukas Mujika et al. (2017) analizaron la pertinencia de una escala para evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de Centros Especiales de Empleo españoles. Se empleó una muestra de 563 sujetos con discapacidad

intelectual y con enfermedad mental que se encontraban en el Régimen Especial de Empleo. Se analizó el funcionamiento de los ítems, así como la fiabilidad y la validez. Los resultados mostraron índices adecuados de confiabilidad. Al analizarse la estructura factorial de la escala, se encontraron cuatro factores: Bienestar en el trabajo, Condiciones laborales, Disponibilidad de Información y Apoyo y Autodeterminación.

Además, Quinteros Tenesaca y Rodas Álvarez (2017) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la presencia de *burnout* en educadores de centros especiales. La investigación fue descriptiva y transversal, empleándose una muestra de 60 sujetos, quienes respondieron el *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Los resultados mostraron que los hombres contaban con un nivel elevado de *burnout*, que las edades comprendidas entre los 23 y los 30 años presentaban un nivel de *burnout* bajo, y que quienes trabajaban por más de cinco años mostraron un nivel elevado de *burnout*.

En adición, Agüero (2018) realizó un estudio con el objetivo de analizar la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout* en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen español. La investigación contaba con un diseño de campo, no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue de 49 trabajadores, realizándose un interrogatorio y administrándose un cuestionario sociodemográfico, la escala de satisfacción laboral NTP394 y la escala MBI. Los resultados mostraron una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la realización personal del síndrome de *burnout*, mientras que el agotamiento y la despersonalización se encontraban inversamente asociadas con la satisfacción laboral general. En relación a estos hallazgos, existían oportunidades para lograr elevados niveles de satisfacción y prevenir el surgimiento del síndrome aplicando las recomendaciones descritas en el trabajo.

Asimismo, Farfán Pinedo (2018) realizó una investigación con el objetivo de conocer la satisfacción laboral y su relación con el *burnout* en los licenciados en enfermería de un hospital peruano. Se realizó un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo, prospectivo, con un diseño descriptivo-correlacional, empleando una muestra de 56 licenciados en enfermería, a los que se les administró una escala de satisfacción laboral y el *Maslach Burnout Inventory*. Los resultados mostraron una relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout* en los licenciados en enfermería. Se concluyó que estos

profesionales mostraron deficiencias en relación a la capacitación por parte de la institución, pero evidenciaron inclinación a mejorar la satisfacción.

Por su parte, Vásquez Fonseca et al. (2019) realizaron un estudio con el objetivo de analizar la relación entre la satisfacción laboral y el *burnout* en profesionales de un hospital chileno. El estudio fue no experimental, cuantitativo, descriptivo-correlacional y transversal. La muestra fue de 166 funcionarios de diferentes servicios. Los instrumentos empleados fueron el *Maslach Burnout Inventory* y la Escala de Satisfacción Laboral S20/23. Los resultados mostraron una correlación significativa y negativa entre la satisfacción laboral y el *burnout*. El 91% de la muestra poseía riesgo de padecer *burnout*, y el 52.6% presentaba satisfacción laboral. Además, había una elevada despersonalización y poca realización personal. Se concluyó que era necesario promover estrategias para mejorar los indicadores de *burnout* y satisfacción laboral.

Por otra parte, Peralta Gutiérrez (2019) llevó a cabo un estudio con el objetivo de analizar la relación entre los estilos de estrategias de afrontamiento y el síndrome de *burnout*. Se empleó un enfoque cuantitativo, siguiéndose un diseño no experimental, correlacional y un nivel aplicativo. La muestra fue de 31 docentes y 16 auxiliares de educación especial. Se administró el *Inventario Burnout Maslach* (M.B.I) y el Cuestionario de Estimación del Afrontamiento (COPE). Los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre las variables analizadas. Por otra parte, un 46,8% de los docentes y un 29,8% de los auxiliares de educación empleaban estrategias de afrontamiento de evitación. A su vez, un 36% de docentes y un 9% del personal auxiliar de educación mostró un elevado nivel de *burnout*.

Yslado Méndez et al. (2019) realizaron un estudio con el objetivo de determinar las relaciones funcionales entre el *burnout* y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud de dos hospitales peruanos. Se realizó un estudio cuantitativo, observacional, correlacional de corte transversal, empleándose una muestra de 177 profesionales. Los instrumentos administrados fueron el Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados mostraron una tasa de prevalencia del *burnout* del 33,3%, habiendo una relación significativa y negativa entre el *burnout* y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud. Se concluyó que el *burnout* era predictor

de la satisfacción laboral, y que no se encontraron diferencias significativas según las variables sociodemográficas para dicho síndrome.

Por su parte, Ucedo Silva y Cambillo Moyano (2020) realizaron un estudio con el objetivo de analizar la estructura interna y la confiabilidad del cuestionario de Satisfacción Laboral de Warr, Cox y Wall en 242 docentes de educación superior. Los resultados mostraron indicadores que se encontraban dentro de los parámetros adecuados. El coeficiente Alpha de Cronbach fue de 0.867, a su vez, la consistencia interna de la escala fue la adecuada. Se concluyó que la estructura de la escala de satisfacción laboral era fiable para ser administrada en la población mencionada.

Por otro lado, Garrido et al. (2020) realizaron un análisis de las variables que precedían las intenciones de abandono laboral y de permanencia, en enfermeras y auxiliares de enfermería, empleando una metodología de encuestas. Los resultados evidenciaron que niveles elevados de *burnout*, menor satisfacción con el salario y autonomía en el trabajo llevaban al abandono de enfermeras y auxiliares de enfermería. Asimismo, la falta de flexibilidad horaria y el aumento de edad explicaban una proporción de varianza en las intenciones de abandono. Las intenciones de permanencia en la organización fueron explicadas por la flexibilidad horaria y la autonomía, y por un menor Agotamiento Emocional y mayor Realización laboral en las auxiliares de salud.

En conclusión, debido a la falta de material de investigación que involucren el Burnout, y la Satisfacción Laboral en la labor de los APND/AE, es de gran relevancia un estudio que aporte información sobre los efectos emocionales que se producen en estos profesionales debido a las condiciones de precarización laboral, para de esta manera generar a futuro herramientas que puedan implementarse para manejar el malestar generado en los profesionales brindándoles un espacio de bienestar psicofísico en ámbito laboral. También hay que tener en cuenta que durante el último año se notó un incremento en la demanda de la oferta de profesionales para cubrir puestos de APND/AE, el cual denota la necesidad de tener respuestas posibles sobre este fenómeno de forma rápida y concisa.

1.1. Objetivo general

Analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout*, en acompañantes personales no docentes (APND) y acompañantes externos (AE) del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA).

1.2. Objetivos específicos

- Describir las características de la muestra según las variables sociodemográficas: edad, lugar de residencia, estado civil, carrera, si trabaja doble turno, entre otras.
- Describir los niveles de satisfacción laboral de los APND/AE.
- Describir el grado de *burnout* de los APND/AE.
- Asociar los niveles de satisfacción laboral y de *burnout* en la población analizadas.
- Comparar el grado de satisfacción laboral y de *burnout* según las características sociodemográficas.

1.3. Hipótesis

A mayor nivel de satisfacción laboral, se encontrará un menor grado de *burnout* en los APND/AE del AMBA.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Definición de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un constructo que recibió mucha atención de parte de los especialistas en conducta organizacional. Desde los primeros estudios sistemáticos, los cuales se remontan a Hoppock (1935), hasta publicaciones recientes (Chaudhuri y Naskar, 2014), plantean que la satisfacción laboral es un activo estratégico que tiene efectos favorables en los resultados organizacionales y en el bienestar de los trabajadores.

Contar con un personal satisfecho lleva a que los empleados se encuentren comprometidos y motivados (Omar, 2010). A nivel personal, la satisfacción laboral aparece como un efecto “contagio” (Wolfram y Gratton, 2014) a demás entornos vitales, lo que ocasiona satisfacción familiar y con la vida en general (Carlson et al., 2014).

La definición de la satisfacción laboral varió entre la perspectiva emocional y la cognitiva. Desde la visión emocional, es definida como un sentimiento positivo del sujeto por efectuar un trabajo interesante, en un entorno que le permite encontrarse a gusto, y en el ámbito organizacional, resultándole atractivo (Judge y Klinger, 2008). Desde la visión cognitiva, fue considerada como una evaluación objetiva o un juicio sobre el trabajo (Weiss, 2002). Para sobreponerse a esta dicotomía, Judge y Kammeyer-Mueller (2012) plantearon una definición integral llevando a un concepto superador. Hoy en día, esta perspectiva multidimensional posee un gran consenso y fue adoptada por la mayoría de los estudiosos del tema (Schlett y Ziegler, 2014).

La noción de satisfacción laboral fue analizada desde la psicología laboral. De esta forma, Blum y Naylor (1990) consideran a la satisfacción laboral como el efecto de las actitudes del sujeto en relación a elementos laborales como el salario, las oportunidades de crecimiento, las condiciones de trabajo, el reconocimiento, los vínculos personales, las clases de liderazgo, entre otros. Según Hegney et al. (2006), la satisfacción laboral es el resultado de la interacción entre los trabajadores la empresa y los atributos del sitio de trabajo.

Landy y Conte (2005) caracterizan la satisfacción laboral como la actitud o el estado emocional afectivo que surge de la valoración o de la experiencia en el trabajo. Por su parte, Spector (2002) señala que la satisfacción laboral es una variable de actitud que evidencia las percepciones de los sujetos en relación a sus trabajos y a distintos aspectos de estos.

Por otra parte, Blum y Naylor (1976) señalan que los conceptos *actitudes*, *satisfacción* y *moral laboral* son similares y se asocian entre sí, pero no son idénticos. Las actitudes ayudan a la satisfacción, la cual se encuentra conformada por ellas, mientras que la satisfacción repercute en la moral:

- *Actitud laboral*: es la forma en que el trabajador se siente con relación a su trabajo, su disposición a responder a los factores asociados a su trabajo.
- *Satisfacción laboral*: es el resultado de las actitudes vinculadas con el trabajador hacia su trabajo, y los atributos asociados a él, y hacia la vida.
- *Moral laboral*: desde la visión del trabajador, es el sentimiento de ser aceptado y de pertenencia al grupo, a través de la adhesión a los objetivos en común y a la confianza en que los mismos son deseables. La moral se lleva a cabo por el grupo, aunque no es el promedio de las actitudes de sus integrantes. Posee cuatro elementos vitales: la solidaridad del grupo, un objetivo común, un progreso hacia este objetivo y la participación en las labores necesarias para lograr ese objetivo.

Aunque la satisfacción laboral también se relaciona con las emociones, es un estado emocional placentero que se origina de la percepción que se posee de las experiencias laborales (Cetina et al., 2006).

La satisfacción laboral es una actitud o un grupo de actitudes del sujeto hacia su trabajo, pudiendo referirse al trabajo de manera general o hacia cuestiones determinadas del mismo (Meliá y Peiró, 1989), afectando en cuestiones como el incremento del rendimiento y la calidad del servicio (Anaya y Suárez, 2004), reduciéndose el ausentismo, los accidentes o el abandono de la organización (Martín et al., 2007).

A su vez, este constructo puede ser analizado desde dos perspectivas distintas. Por una parte, puede ser considerado como un constructo global, como un todo que expresa el conjunto de la satisfacción en el que se encuentran contemplados los elementos de la actividad laboral (Belkelman, 2004; Jackson et al., 1998). Por otro lado, es un constructo multidimensional, constituido por distintos elementos, los cuales se originan del análisis de los factores que lo

componen (Fraser y Hodge, 2000; Herbertz y Mausner, 1959; Rice et al., 1991).

Por su parte, el análisis general de la satisfacción es poco útil para poner en marcha medidas correctivas. Los indicadores que se fundan en las dimensiones que constituyen la satisfacción laboral pueden ser permeables a los cambios originados en la organización. Debido a esto, se recomienda emplear cuestionarios que indaguen las dimensiones de la satisfacción laboral (Fernández et al., 2000).

Según Arnedo Severich y García López (2013), las teorías de las últimas décadas cuentan con perspectivas a considerar, pero aún no existe una teoría que contemple en toda su extensión lo que vuelve al empleado productivo. Sin embargo, la alternativa puede ser combinar planteamientos como que la base de la actitud favorable se debe a la percepción de un evento equitativo, el ser tratado justamente, ya que lo contrario provoca malestar y sentimientos que ocasionan un desempeño deficiente.

Por su parte, Garmendia y Parra (1993) señalan que la satisfacción se debe a las necesidades cubiertas. Alguien se encontrará satisfecho con su trabajo al vivenciar sentimientos de bienestar por cubrir sus necesidades sobre la base de los resultados alcanzados, considerados como aceptables para la ejecución de la tarea.

2.2. Determinantes de la satisfacción laboral

Si bien se puede considerar la satisfacción desde una dimensión unidimensional (Peiró y Prieto, 1996), desde una perspectiva multidimensional, la satisfacción se deriva de una serie de factores sobre los cuales puede medirse el nivel de satisfacción del trabajador.

Locke (1976) fue uno de los primeros autores en considerar que el nivel de satisfacción laboral es el sumatorio ponderado de una combinación de aspectos que el empleado valora en su trabajo. En concreto, clasifica las dimensiones específicas distinguiendo entre eventos o condiciones y agentes de satisfacción laboral. Dentro de los eventos o condiciones incluye los aspectos asociados a la satisfacción con el interés intrínseco del trabajo, la variedad y la cantidad del mismo, las oportunidades de aprendizaje, su dificultad, las posibilidades de éxito, el control sobre los procedimientos, etc.; la retribución

cuantitativa y la distribución de la misma en términos de equidad; las promociones, a partir de las oportunidades de formación u otros aspectos en los que se apoye la promoción; el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas a partir de los elogios o las críticas, y el sentimiento de congruencia con la percepción propia; la retribución extrasalarial como las pensiones, la seguridad, los servicios médicos, las vacaciones, etc.; las condiciones de trabajo tales como el diseño del puesto de trabajo, la luz, el horario, los ruidos, etc.

Entre los agentes que posibilitan lo anterior destaca la satisfacción con el estilo de supervisión, las relaciones humanas o administrativas con los jefes, sus habilidades técnicas, etc.; las relaciones personales con los compañeros, derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la amistad; la dirección y la empresa en general, en cuestiones relacionadas con la política de retribuciones y reparto de beneficios en la empresa. Para Robbins (2004), la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos.

Además, afirman que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace: en la medida en la que la personalidad concuerde con la vocación elegida, existirá una mayor posibilidad que tener unos trabajadores satisfechos. Por otra parte, Leal et al. (1999) destacan entre las variables que inciden en la satisfacción de los empleados el salario, la relación con los superiores y compañeros y las oportunidades de promoción.

Puchol (1997) considera a las relaciones interpersonales, las características y las condiciones físicas del sitio de trabajo, la promoción y la mejora, la remuneración y la seguridad. Por otra parte, la consultora HayGroup (2002) señala los temas vinculados con el impacto en la sociedad y el interés del trabajo; mientras que O'Reilly et al. (1991) plantean que la satisfacción y el compromiso de un trabajador se relacionan con las características intrínsecas del trabajo y con las preferencias internas.

A su vez, Reiner y Zhao (1999) destacan el nivel de satisfacción laboral por el estudio de las diferencias: las cuestiones personales de los empleados y las características del puesto laboral. Al respecto, Gazioğlu (2002) menciona a

la satisfacción con la influencia del trabajo, la retribución, el sentido de logro y con los supervisores.

Diversos autores (Meliá et al., 1990; Peiró y Prieto, 1996) señalan cuestiones asociadas con la ejecución de la labor a realizar, como las características intrínsecas del modelo de Hackman y Oldham (1976, 1980) y los elementos materiales y sociales asociados al ámbito en el que se lleva a cabo la tarea (características extrínsecas):

- Satisfacción con la remuneración salarial y extrasalarial y la distribución en relación a la equidad.
- Satisfacción con el ambiente laboral, relacionado a las relaciones horizontales con otras áreas y con los compañeros, la comunicación, el apoyo y el nivel de comunicación organizacional.
- Satisfacción con la estabilidad laboral.
- Satisfacción con las condiciones laborales, asociadas al entorno físico y al sitio de trabajo, la limpieza, los horarios, la temperatura, entre otros.
- Satisfacción con el *feedback* y el reconocimiento por el desarrollo de las labores, las habilidades, la dirección y el liderazgo, si es participativo y si cuenta con posibilidades de control, independencia y participación del empleado en la toma de decisiones organizacionales sobre los procedimientos y las tareas.
- Satisfacción con las posibilidades de ascenso y promoción por las posibilidades de formación o el apoyo a la promoción.
- Satisfacción con la comunicación y las relaciones humanas con los jefes y el estilo de supervisión.
- Satisfacción con las estrategias empresariales y con la gestión del cambio, el respeto por la sociedad y el medio ambiente, y con la cooperación.

En cuanto a las características del trabajador que pueden afectar en la satisfacción global y en sus dimensiones, se considera a la condición del empleado, asociada a las cuestiones vocacionales y los valores acerca del trabajo, la coherencia entre las metas del trabajador y de la organización o el significado del trabajo para el sujeto. Finalmente, la importancia brindada a estos elementos dependerá de la diferencia entre lo percibido y lo esperado (Gargallo Castell, 2008).

2.3. Implicaciones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se relaciona de forma positiva con la experiencia del sujeto en una organización. La misma se convierte en la percepción del trabajador, contando con un elemento emocional. Esto lleva a la forma de actuar del sujeto. Lo que debe cuestionarse es hacia donde se dirige esa experiencia, esa percepción y esa carga emocional. Por parte del sujeto, se ubica la experiencia, y en cuanto al entorno hay otras variables (Abrajan Castro et al., 2009).

Según Moré et al. (2005), la satisfacción laboral es una actitud que contiene la interacción de diversos componentes del trabajo, como las características de este, el sueldo, las condiciones laborales, la dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de ascenso y el desarrollo profesional, entre otros. De esta forma, el entorno laboral se encuentra conformado por las condiciones laborales, las cuales poseen gran relevancia para desarrollar los procesos donde intervienen los individuos.

Pozo et al. (2005) realizaron una asociación entre la satisfacción laboral y las condiciones laborales en base a las características del sujeto, diferenciando dos clases de factores que repercutían en el nivel de satisfacción laboral: las relaciones interpersonales y los elementos de superación. Las variables vinculadas con las relaciones interpersonales, como las dificultades con los superiores o los pares y el apoyo social, generaron bibliografía en la que predecían la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores, los resultados organizacionales y el desempeño individual.

Por su parte, Frone y Major (1988) plantean que cuando existe una buena comunicación se presenta una mayor satisfacción laboral, principalmente en los trabajadores involucrados con su trabajo. En cuanto a las variables vinculadas con el desarrollo del trabajador, las mayores oportunidades de desarrollo profesional se relacionan con altos niveles de satisfacción laboral, más compromiso organizacional y la intención de mantener el trabajo (Acker, 2004).

En relación a los planteamientos de Pozo et al. (2005), se podría incluir a la motivación. Herzberg (1987) indica que existen factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que se asocian con la satisfacción laboral, como los logros y los reconocimientos, las relaciones con los compañeros, la responsabilidad y la remuneración.

Según Peiró y Prieto (1996), existen diferentes teorías que explicarían la satisfacción laboral. Su comprensión se originó en un modelo de las discrepancias, las cuales se concentraban en la diferenciación entre lo que el individuo esperaba lograr en su trabajo y lo que obtenía. Estas divergencias podían ser interpersonales e intrapersonales. Las últimas serían los modelos que apuntan a que los valores son los determinantes de la satisfacción laboral: un trabajador satisfecho sería alguien cuyo trabajo hace que logre buenos resultados. Otras teorías consideran que el empleado satisfecho es quien cumple con sus expectativas laborales.

De esta forma, Bonillo y Nieto (2002) señalan que la satisfacción laboral fue estudiada junto a la motivación y que, por ende, existen tres modelos teóricos en la bibliografía:

Las teorías de contenido plantean que el alcanzar ciertos valores y satisfacer las necesidades pueden llevar a la satisfacción laboral. Dentro de estas teorías se ubican la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow y la teoría de la motivación e higiene de Herzberg (Bonillo y Nieto, 2002).

Las actitudes de los trabajadores pueden ser analizadas desde los motivadores y los higienizadores. Un trabajo que desafía, los logros, la responsabilidad, el trabajo significativo y la toma de decisiones son los motivadores. Mientras que el *status*, la seguridad laboral, la remuneración y las condiciones laborales constituyen los higienizadores.

Siguiendo a Herzberg (1968), los higienizadores provocan la insatisfacción laboral. Para eliminarla, los factores higienizadores deben ser neutralizados mediante sueldos adecuados, seguridad laboral y la calidad de vida laboral. Por otro lado, al eliminar la insatisfacción laboral se logra uno de los condicionantes de la Teoría de los dos Factores. El segundo factor se logra mejorando los motivadores en una organización, debido a que no sólo se obtiene satisfacción laboral, sino que se incrementa el desempeño de los trabajadores (Herzberg, s.f.).

Por ende, es vital eliminar la insatisfacción laboral de forma previa a la generación de las condiciones para la satisfacción laboral, ya que ambos existen de forma autónoma, por ende, ambas pueden ser contraproducentes entre sí (Herzberg, s.f.).

Por otra parte, las teorías de proceso plantean que el análisis de la satisfacción laboral debe tener en cuenta a las variables, los valores, las

expectativas y las necesidades de los sujetos. Contiene la teoría de las expectativas de Vroom y la teoría de la equidad de Adams (Bonillo y Nieto, 2002).

Finalmente, dentro las teorías situacionales plantean que la satisfacción laboral es el resultado de la interacción de variables como las características de la labor a realizar, del sujeto y de la organización. Aquí se encuentran la teoría de las características del puesto laboral y la teoría de la satisfacción laboral de los eventos situacionales (Rebolledo Ceballos, 2015).

Por otra parte, existen estudios que evaluaron la satisfacción laboral, interrogando a los sujetos y a sus percepciones hacia los trabajos, a través de cuestionarios o entrevistas (Spector, 2002), como el de Hegney et al. (2006) sobre la satisfacción laboral en enfermería. Estos autores plantearon como variables: carga laboral, demanda física, salario, horas trabajadas, posibilidad de carrera, valoración de las capacidades y la experiencia, visión de la profesión, estrés, trabajo en equipo y apoyo de los pares, seguridad laboral, independencia y equipamiento.

La satisfacción laboral es un componente de utilidad para las organizaciones, debido que en su evaluación se pone en contacto con la experiencia, lo que se convierte en una percepción y una carga emocional tendiente al entorno. Esta interacción afecta la forma de actuar del trabajador. La satisfacción con las condiciones laborales permite determinar los componentes deficientes sobre los que se debe actuar para mejorarse el entorno laboral (Velásquez, 2001).

Diversos estudios mostraron que la insatisfacción laboral puede ser un elemento determinante que afecta la salud de los trabajadores, pudiendo ser más propensos a padecer una peor salud física y/o mental. Por ende, la ausencia de satisfacción laboral puede asociarse de forma significativa con la presencia o ausencia de enfermedad (Mansilla et al., 2010; Robles-Romero et al., 2020).

Cuando un trabajador está insatisfecho puede evidenciar negligencia, frustración o agresividad, lo que puede repercutir en su percepción de salud y su calidad de vida laboral. A su vez, puede generar bajo rendimiento y productividad y abandono de la organización, por ende, las instituciones deben encargarse de que los trabajadores se encuentren satisfechos y que cuenten con ambientes y condiciones adecuadas de trabajo (Sánchez y García, 2017).

2.4. Relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout*

El *burnout* era pensado inicialmente como un síndrome que repercutía en las profesiones tendientes a brindar servicios sociales, que trabajaban en contacto directo con sujetos. Por otro lado, actualmente se cree que este síndrome puede tener lugar en cualquier profesión, a pesar de que es un problema de las labores que requieren brindar ayuda emocional, entre las que se encuentra la enfermería, el trabajo social, la docencia, entre otras (Maylén et al., 2008).

Como son varias las ocupaciones que llevan a que los trabajadores puedan padecer esta clase de síndromes, se efectuaron estudios en el ámbito del estrés laboral, sobre todo del estrés docente, encontrándose relaciones significativas y negativas entre el *burnout* y la satisfacción laboral (Gil-Monte y Peiró, 1997; Maslach et al., 2001), por lo que, a mayor grado de *burnout*, el nivel de satisfacción es bajo. Además, Gil-Monte y Peiró (1999) afirman que la satisfacción laboral se asocia de manera significativa con sus dimensiones: la realización personal, la despersonalización y el agotamiento emocional.

De esta manera, diversas investigaciones (Aldrete et al., 2003; Arís, 2009; Hermosa, 2006; Tejero et al., 2008) mostraron una elevada prevalencia del *burnout* en los docentes, relacionado con un nivel reducido de satisfacción laboral, lo que puede encontrarse afectado por distintos elementos. Estos dos constructos son un problema de salud pública, sobre todo por las consecuencias en la sociedad.

Investigaciones anteriores en profesionales y trabajadores de la salud mostraron una menor satisfacción laboral a mayores niveles de *burnout*, lo que repercute en la calidad de vida laboral y en asistencia brindada (Broncano Vargas, 2014; Patlán Pérez, 2013). Asimismo, se halló que los enfermeros peruanos con un nivel bajo de *burnout* percibían más satisfacción laboral. Organismos como la Superintendencia Nacional de Salud de Perú le brinda relevancia a la relación entre el *burnout* y la satisfacción laboral, evaluando con periodicidad a los profesionales (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2016).

En España, las investigaciones sobre el *burnout* y la satisfacción laboral indican una correlación significativa y negativa. Sin embargo, el análisis en relación a las variables sociodemográficas como la edad, el sexo y la antigüedad

no mostraron correlaciones significativas con los constructos en cuestión (García et al., 2013).

Los hallazgos empíricos mostraron que el síndrome de *burnout* lleva a una baja productividad y poca efectividad laboral, lo que se relaciona con una disminución de la satisfacción laboral y un bajo compromiso con el trabajo y con la organización (Maslach et al., 2001). Los estudios en el ámbito del estrés laboral evidenciaron la existencia de relaciones significativas entre el *burnout* y la satisfacción laboral (Duran et al., 2001).

Según Maslach et al. (2001), las correlaciones entre ambos constructos suelen ser negativa: si el *burnout* es elevado, el nivel de satisfacción laboral es reducido. Por su parte, Gil-Monte y Peiró (1999) encontraron que la satisfacción laboral se relaciona de forma significativa con las tres dimensiones del *burnout*, siendo mayor con la dimensión “agotamiento”. De esta forma, se puede señalar que las relaciones entre satisfacción laboral y *burnout* fueron constatadas como una variable unidimensional o tridimensional.

La satisfacción laboral puede encontrarse vinculada al síndrome de *burnout* (Burke y Greenglass, 1989; Cherniss, 1980; Jiménez, 2004). Otras investigaciones señalan una relación significativa entre satisfacción laboral y *burnout* (Jiménez, 2004; Gil et al., 2005; Grau et al., 2005; Molina et al., 2003), en los que existe un nivel de significación estadística elevado en la correlación negativa entre ambos constructos, por lo que, a mayor puntuación de las dimensiones del síndrome de *burnout*, menor es la satisfacción laboral.

El síndrome de *burnout* cuenta con diferentes factores desencadenantes, como los personales, situacionales, laborales, entre otros. Sin embargo, uno de los más significativos es la reducción de la satisfacción laboral (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, s.f.). Como ya se mencionó, la satisfacción laboral es un estado emocional positivo proveniente de la percepción subjetiva de las situaciones laborales asociadas a las expectativas de utilizar las habilidades personales en el ámbito laboral (León y Pejerrey, 1978), económico y de realización personal (García et al., 2002), junto con las características del trabajo (O'Reilly et al., 1991). Por lo tanto, algunos autores indican que la insatisfacción laboral es un elemento vital para el surgimiento del *burnout*, señalando que, a menor satisfacción laboral, existe un mayor nivel de *burnout*, principalmente de agotamiento emocional (Garnier et al., 2001; Lee y Ashfoth, 1993).

2.5. El síndrome de *burnout*

La expresión de diversas dolencias psicosomáticas, como resultado de las demandas del ámbito laboral, llevó al surgimiento del estrés laboral. La Organización Mundial de la Salud define el estrés laboral como la respuesta del sujeto a las obligaciones laborales que no coinciden con sus capacidades y competencias, probando su capacidad para enfrentar dichos eventos (Leka et al., 2004).

Peiró (1999) afirma que la vivencia del estrés laboral se origina cuando hay un desajuste entre el puesto laboral y el sujeto. Esta conceptualización se refiere a los recursos del sujeto, en otras palabras, a la percepción de que no hay recursos suficientes para hacer frente al desequilibrio. Existen dos clases de estrés laboral: el episódico, relacionado con algo situacional, por ende, una vez que se resuelve el hecho estresante los síntomas se desvanecen. Por otra parte, el estrés crónico surge cuando el individuo está sometida a diferentes sucesos estresantes, con una duración e intensidad significativa (Slipack, 1996).

El contexto de estrés crónico se debe afrontar con estrategias adecuadas, sin embargo, cuando fallan aparece el síndrome de *burnout* como consecuencia del contexto laboral, en relación a las características individuales (Moreno et al., 2000; Olabarría, 1995).

Diversos autores (Albanesi, 2004; Castillo, 2001) plantean que los profesionales asistenciales son quienes se encuentran más afectados, ya que estos profesionales están vinculados a una filosofía humanista de su profesión, cuentan con un elevado nivel de búsqueda de la excelencia, autoexigencia y poca tolerancia al fracaso. Es por esto que, al encontrarse con un sistema despersonalizado, con un deterioro de las condiciones laborales, hay un choque entre sus expectativas y la realidad, lo que lleva a la generación de situaciones estresantes.

Por su parte, Maslach y Jackson (1981) definieron el *burnout* como un síndrome de estrés crónico de las profesiones de servicios que cuentan con una atención intensa de individuos en estado de dependencia, indicando que se caracteriza por sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y carencia de realización personal. En otras palabras, se encuentra conformado tanto por actitudes como por sentimientos negativos hacia los individuos con

quienes se trabaja y hacia el rol profesional, y por la experiencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Una respuesta al estrés laboral crónico es el encontrarse agotado emocionalmente, con sentimientos que van contra el rol laboral y hacia los compañeros de trabajo. Freudenberguer, en 1974, conceptualizó estos síntomas como síndrome de *burnout* o del quemado (Gil-Monte y Peiró Silla, 1997), término que lo tomó por la forma en que un sujeto queda luego del consumo de drogas. Un tiempo después, Maslach estudió este fenómeno en el ámbito asistencial (Zaldúa et al., 2000).

Maslach y Jackson (1981) planteó un modelo trifactorial, considerando a las diversas profesiones asistenciales, caracterizado por tres expresiones:

El *cansancio emocional* es una reducción de los recursos afectivos y el sentimiento de impotencia al creer que no hay nada más para brindar a los demás, junto a síntomas psicológicos y somáticos, como el agotamiento, la ansiedad y la irritabilidad. Es la primera fase del proceso de pérdida de la energía vital y la desproporción entre el trabajo efectuado y el vivenciado. De esta manera, los sujetos se tornan más irritables, se origina la queja por la cantidad de trabajo llevado a cabo y merma la capacidad de disfrute de las tareas. Desde una visión externa, se las percibe como sujetos insatisfechos o irritables.

Por otra parte, la *despersonalización* hace referencia a las actitudes negativas y de falta de sensibilidad hacia quienes son receptores de las prestaciones, como a los colegas. Se vincula con el alejamiento de los otros, ignorándolos o culpándolos de las frustraciones en cuanto al cumplimiento de sus responsabilidades. Es una forma de responder a los sentimientos de incapacidad, indefensión y desesperanza: en lugar de resolver los motivos que los causan, quienes padecen de *burnout* evidencian una fachada hiperactiva que aumenta la sensación de agotamiento, alternando la depresión y la hostilidad dirigida al entorno (Maslach y Jackson, 1981).

La ausencia de *realización personal* (RP) se relaciona con la percepción de que su trabajo no sirve, habiendo situaciones de fracaso y sentimientos de una pobre autoestima, infelicidad y disconformidad con el trabajo. El rendimiento laboral se reduce, habiendo una autoevaluación negativa, intentando continuar y complicando su estado a largo plazo (Maslach y Jackson, 1981).

Existe una percepción de que las posibilidades de logro desaparecieron, hay sentimientos de fracaso y de baja autoestima. Hay un progresivo retiro de

las actividades que no son laborales relacionadas con las que provocaron el estrés crónico. Existe una pérdida de ideales y un apartamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas (Parada et al., 2005).

En síntesis, el agotamiento emocional es una disminución de los recursos afectivos y el sentir que no se tiene más que ofrecer a los otros, junto a manifestaciones físicas y psicológicas. La despersonalización es el surgimiento de actitudes negativas y de insensibilidad hacia quienes reciben los servicios prestados, y hacia los compañeros de trabajo. Finalmente, la falta de realización personal es la percepción de que el logro en el trabajo desapareció, habiendo vivencias de fracaso y baja autoestima (Corsi, 2000).

El síndrome de *burnout* aparece con más frecuencia en profesionales que poseen una relación cercana y comparten sucesos vitales que los involucran emocionalmente con quienes se relacionan. Para evidenciar características de este síndrome debe haber una evolución de seis meses, observándose un desequilibrio entre el afrontamiento con los pacientes, y síntomas asociados al desgaste físico y emocional. Es un trastorno de estrés laboral crónico que puede relacionarse con factores psicosociales por el contacto directo con otras personas (Álvarez, 2011).

Una persona con este síndrome presentará un mayor ausentismo, afrontando incorrectamente el estrés crónico. Las características del *burnout* son estrés general, agotamiento, modificaciones en la personalidad, aislamiento, depresión, miedo, pensamientos negativos, cansancio, pérdida de control, impotencia, dolores de cabeza, insatisfacción, tensión muscular, temblores, gastritis, sudoración, mareos, entre otros (Quinteros Tenesaca y Rodas Álvarez, 2017).

Desde que se levantan, estas personas están cansadas y no se encuentran satisfechas ni personal ni laboralmente, su agotamiento los perjudica en el ámbito laboral, personal y físico, debido a que vivencian cambios corporales como ojeras, arrugas, caída de cabello, onicofagia, variaciones en el peso, desinterés por arreglarse y un desajuste en su alimentación (Álvarez, 2011).

Dentro de las manifestaciones que constituyen signos de alarma o parte del cuadro clínico son la negación, el aislamiento, la ansiedad, el miedo, la depresión, la ira, las adicciones, las transformaciones en la personalidad, la culpabilidad, el exceso de trabajo, los cambios en los hábitos de higiene, en el patrón de alimentación, pérdida de la memoria, dificultades en la concentración

y trastornos del sueño (Saborío Morales et al., 2015).

Estos síntomas no aparecen de forma instantánea, sino paulatinamente y en etapas marcadas, pudiendo aparecer simultáneamente (Galván Salcedo et al., 2010).

Es vital brindarle importancia a la calidad de vida laboral y al estado de salud física y mental de los profesionales. Pueden encontrarse descontentos e insatisfechos consigo mismos y los resultados laborales, lo que indica que no pueden dar más de sí mismos ni para los demás. En ocasiones, existe un agotamiento de energía y de recursos afectivos, mostrando atención a los objetos de trabajo, siendo considerados profesionales que trabajan de forma deshumanizada por el endurecimiento afectivo (Quinteros Tenesaca y Rodas Álvarez, 2017).

A medida que el estrés laboral se mantiene en el tiempo, generaría consecuencias nocivas para el sujeto, pudiendo presentarse como una enfermedad o como la ausencia de salud con alteraciones psicosomáticas: alteraciones cardiorrespiratorias, dolores de cabeza, gastritis, úlceras, insomnio, mareos y vértigos (Gil-Monte, 2001).

El *burnout* es un proceso multicausal que involucra cuestiones como el aburrimiento, crisis relacionadas con la carrera profesional, sobrecarga laboral, ausencia de estimulación, escasa formación profesional, malas condiciones ambientales y poca orientación profesional. Este síndrome se puede prevenir con estrategias para que los profesionales cambien sus sentimientos y pensamientos sobre el *burnout*, como la adaptación a las expectativas diarias, el equilibrio en ambientes vitales el familiar, social, laboral, ocio, límites laborales, formación constante, entre otros (Quinteros Tenesaca y Rodas Álvarez, 2017).

Es por esto que se debe considerar el rendimiento de los sujetos, debido a que, al haber mejores condiciones, se lograrán mejores resultados de parte de los trabajadores. Por ende, actualmente, el síndrome de *burnout* es una cuestión a tratar, debiendo brindársele la importancia debida por las dificultades laborales que puede generar el padecerlo (Montoya Zuluaga et al., 2012).

2.6. Modelos explicativos del síndrome de *burnout*

El síndrome de *burnout* afecta de forma negativa la salud de los trabajadores, provocando insomnio, lo que incrementa la vulnerabilidad a la enfermedad, afecta la forma de relacionarse con los demás, y aumenta la posibilidad de conflictos familiares, laborales y sociales, lo que lleva a un endurecimiento de los sentimientos. Asimismo, perjudica el funcionamiento de la organización donde el sujeto trabaja, ya que incrementa su posibilidad de abandono o ausentismos, lo que reduce la calidad de su servicio (Napione Bergé, 2008).

El desarrollo del proceso del *burnout* puede deberse a una desviación de los estresores del ámbito laboral (Gil- Monte y Peiró Silla, 1997). Los sujetos vivencian sentimientos de agotamiento o cansancio emocional, los cuales son acompañados por la despersonalización hacia quienes reciben sus servicios y no se sienten comprometidos con su función.

Para explicar el *burnout*, se originaron distintos modelos teóricos. Gil-Monte y Peiró (1999) mencionan algunas variables que fueron antecedentes y resultado del síndrome, debatiendo los procesos que repercuten para que los sujetos se sientan quemados. Estos modelos siguen una visión psicosocial y se clasifican en tres grupos:

El primer grupo es el de los modelos de la *teoría sociocognoscitiva* (Bandura, 1987), el cual señala que las cogniciones de los sujetos afectan lo que perciben y hacen. Además, estas cogniciones se ven influenciadas por las consecuencias de sus acciones y por la acumulación de los resultados observados por los demás. A su vez, la seguridad de un individuo en sus capacidades determinará como llegará a lograr sus objetivos. De esta manera, la autoeficacia percibida es fundamental para el desarrollo del síndrome.

Uno de los modelos más representativos es el de competencia social (Harrison, 1983), el cual señala que la competencia y la efectividad son vitales para el desarrollo de este proceso. Quienes comienzan a trabajar en profesiones de servicios se encuentran motivados para ayudar a los otros y son altruistas. Esta motivación y los factores de ayuda van a establecer la eficacia del sujeto en el logro de sus objetivos laborales. Elevados niveles de motivación y la existencia de factores de ayuda incrementan la efectividad percibida y la competencia social del sujeto. Por otro lado, los elementos que sirven de barrera obstaculizan el

logro de los objetivos, reducen los sentimientos de autoeficacia y causa el síndrome de *burnout*.

El segundo grupo toma los modelos de la *teoría del intercambio social* (Worchel et al., 2002). Estos consideran los elementos de la teoría de la equidad y de la teoría de la conservación de recursos, planteándose que el síndrome de *burnout* tiene su origen en las percepciones de ausencia de equidad o de ganancia como resultado de la comparación social al establecerse las relaciones interpersonales. Cuando una persona percibe que aporta más de lo que recibe en el intercambio con los receptores de su empleo, desarrollará sentimientos de *burnout*.

Buunk y Schaufeli (1993) plantean que la etiología se debe a los procesos de intercambio social con quienes se atiende y los procesos de comparación social con los pares. Las fuentes de estrés son la incertidumbre sobre lo que se siente y se piensa sobre cómo actuar, la percepción de equidad entre lo que los sujetos brindan y lo que reciben, y la falta de control de los resultados de sus conductas laborales.

En cuanto a los procesos de comparación con los compañeros, se puede indicar la falta de apoyo social por temor a las críticas o a ser considerado incompetente. Los profesionales de salud pueden evitar el apoyo social por considerarlo una amenaza a la autoestima. A su vez, puede haber situaciones de contagio del síndrome entre profesionales. La relación entre estas variables y los sentimientos de *burnout* son moduladas por la autoestima y la reactividad del sujeto (Gil-Monte, 2001).

El tercer grupo plantea que los modelos de la *teoría organizacional* (Furnham, 2001) consideran las disfunciones de rol, la ausencia de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Se identifican por la importancia brindada a los estresores del ámbito organizacional y plantean que el síndrome de *burnout* es la respuesta al estrés laboral.

Aquí se puede mencionar al modelo de Winnubst (1993), quien destaca la relevancia de la estructura y el clima organizacional como fundamental para el surgimiento del síndrome. Los antecedentes difieren según la clase de estructura organizacional y del apoyo social. En las burocracias mecánicas, el *burnout* surge por el agotamiento emocional como resultado de la rutina, por la monotonía y por la ausencia de control de la estructura. Sin embargo, en las burocracias profesionalizadas, como los hospitales y centros de salud, el *burnout*

se debe a la labilidad de la estructura organizacional, generando una confrontación con los otros integrantes de la organización, lo que ocasiona disfunciones en cuanto al papel allí y conflictos interpersonales.

2.7. Causas, etapas y consecuencias del *burnout*

Según Neffa (2015), el *burnout* es el resultado de constantes presiones emocionales relacionadas con el compromiso con los usuarios, estudiantes, pacientes o clientes, por un extenso período de tiempo, lo que lleva a la discrepancia entre las expectativas y los ideales del sujeto, con los resultados adversos. A su vez, es resultado de una interacción negativa entre el clima social laboral, el grupo de trabajo y los receptores de sus servicios. Los trabajadores que pretenden brindarle un sentido existencial a su trabajo, que lo justifican por su carácter humanitario son los más propensos al *burnout*.

El síndrome de burnout resulta de la desilusión luego de haber estado fuertemente motivados. Por el contrario, un trabajador que no esté inicialmente muy motivado puede experimentar estrés, alienación, depresión o fatiga, pero no propiamente el síndrome de burnout. El éxito y el logro de los objetivos personales por sí mismo aumenta los sentimientos de autoeficacia, mientras que el fracaso para alcanzarlos puede dar lugar al desarrollo del síndrome de burnout. (p. 325)

Según Neffa (2015), el *burnout* es un proceso que posee varias etapas y se agrava progresivamente. Algunos sujetos quedan “carbonizados” en poco tiempo, y otros pueden pasar ciertas etapas, aunque finalmente las consecuencias son el desarrollo del síndrome de desgaste psicológico (SDP).

- *Entusiasmo*: el trabajador cuenta con mucha energía y aspiraciones.
- *Estancamiento*: se empieza a vivenciar el no cumplimiento de las expectativas y que los objetivos son difíciles de lograr.
- *Frustración*: el sujeto se desilusiona y carece de motivación laboral cuando aparecen los problemas afectivos, físicos y conductuales.
- *Apatía*: el trabajador se resigna por la imposibilidad de modificar el ambiente.

- *Burnout propiamente dicho*: el sujeto se enfrenta a la imposibilidad física, y psíquica de continuar con el trabajo.

A su vez, Neffa (2015) señala que entre las consecuencias del *burnout* se encuentran el hecho de que los sujetos se reprochan el no haber logrado los objetivos en el cuidado de los demás, padecen insuficiencia personal y baja autoestima:

- *Sobre la organización*: existen consecuencias laborales negativas que repercuten en el entorno de trabajo, llevando a un deterioro de la comunicación y de las relaciones con los demás, se reduce la productividad y el rendimiento, lo que repercute en los servicios prestados. El ausentismo aumenta, lo mismo sucede con el desaliento y la desmotivación, y el abandono, lo que lleva a la búsqueda de una reconversión en la profesión o su abandono.

- *Sobre la salud del trabajador*: la salud del trabajador se ve afectada, por la exposición a las condiciones de trabajo incontrolables, poniendo en juego sus recursos personales. Existe un deterioro cognitivo, afectivo, conductual y físico.

Según Neffa (2015), los síntomas del *burnout* pueden tener lugar con otras patologías y enfermedades, entorpeciendo el diagnóstico o siendo subestimados. Los distintos síntomas pueden ser físicos, emocionales y conductuales, y se los puede identificar de forma individual o agrupados:

- *Síntomas físicos*: malestar, cefaleas, fatiga, dificultades en el sueño, úlceras o desórdenes gastrointestinales, hipertensión, problemas cardíacos, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares, cansancio y perturbación de los ciclos menstruales.

- *Síntomas emocionales*: distanciamiento afectivo, aburrimiento, problemas de concentración, desorientación, frustración, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, poca realización personal y autoestima, culpabilidad, soledad, impotencia y alienación. Predominio del agotamiento emocional, lo que lleva a dejar el trabajo y a ideación suicida.

- *Síntomas conductuales*: conducta despersonalizada con el usuario, ausentismo, abuso de drogas, cambios de humor, incapacidad de relajarse o concentrarse, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de las conductas hiperactivas, cinismo, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, apatía, hostilidad, conducta violenta y de alto riesgo. Las relaciones son tensas, la comunicación es deficitaria, hay aislamiento.

2.8. Características del trabajo en educación especial

Los estudiantes que requieren educación especial poseen discapacidad intelectual o un funcionamiento cognitivo con limitaciones, alteraciones en la comunicación, retraso psicomotor, requieren apoyo, presentan alteraciones conductuales, déficits motores, sensoriales o dificultades a nivel neurobiológico y alteraciones en el desarrollo socio-emocional (García, 2002; Muñoz y Lucero, 2011; Tamarit, 2001; Vos et al., 2010). Por lo tanto, requieren de apoyo y guía constante, mientras que los profesionales y asistentes en su educación necesitan de la colaboración en sus aprendizajes, reciben asesoría y capacitación para afrontar los desafíos y necesidades que presentan los alumnos con estas características.

El equipo a cargo se encuentra en constante adaptación de las actividades siguiendo las distintas actividades de desarrollo y discapacidad de cada alumno, planteando desafíos para los que no fueron orientados en su formación previa a su ejercicio profesional, lo que tiene consecuencias en su salud física y mental.

No existen muchas investigaciones sobre la salud y la calidad de vida de profesionales que trabajan con estudiantes con discapacidades. Las mismas tienden a indagar la salud física y mental de los docentes de escuelas con *currículum* común o con problemáticas psicosociales (Corvalán, 2005; Escalona, 2006; Matud et al., 2002; Moriana y Cabrera, 2004; Oramas et al., 2007; Rodríguez et al., 2007).

Por otro lado, algunos trabajos constataron la presencia de estrés elevados y cansancio emocional en docentes que trabajan con estudiantes de educación especial, sobre todo con discapacidad intelectual o trastornos psiquiátricos (Bergadá et al., 2005; Franco et al., 2009; Muñoz y Lucero, 2009; Paula, 2005; Tisiotti et al., 2007), aunque no se aprecian investigaciones que analizan la calidad de vida en sujetos que atienden a estudiantes con discapacidades múltiples.

En su estudio, Bergadá et al. (2005) encontró que 79% de los docentes contaba con estrés laboral, siendo mayor al trabajar con alumnos que presentaban discapacidad psíquica y que no tenían apoyo familiar. A su vez, no respondían de forma adecuada a las demandas de los estudiantes por la falta de recursos materiales y de capacitación.

Por otro lado, Muñoz y Lucero (2009) encontraron que el 26% de los profesionales que trabajaban con estudiantes con discapacidad, evidenciaron un riesgo elevado de padecer ansiedad o depresión y 42% un riesgo moderado. Además, el 23% presentó un nivel de estresores vitales elevados y 27% estresores moderados. A su vez, se encontró que, a menor edad de los profesionales, había un mayor nivel de estrés psicosocial, y a menor cantidad de años de servicio había una mayor realización personal y laboral.

Distintos trabajos efectuados con trabajadores que se desempeñaban con individuos en salud y educación, mostraron que el apoyo social percibido, las estrategias de afrontamiento y las redes psicosociales redujeron los síntomas del estrés laboral, aunque las variables como la edad, el género, las características personales y las clases de trabajo, fueron relevantes en la adaptación a los eventos de tensión (Matud et al, 2002; Moriana y Cabrera, 2004; Muñoz y Lucero, 2009; Oramas et al, 2007; Rodríguez et al, 2007; Van Dick y Wagner, 2001).

El personal de educación especial debe llevar a cabo un mayor esfuerzo, ya que trabaja con estudiantes con discapacidad. El trabajo que deben efectuar excede el *curriculum*, teniendo que amoldarse a las necesidades educativas de quienes cuentan con capacidades de aprendizajes más limitadas, la disconformidad y la falta de apoyo de las familias, así como las relaciones con sus pares y directivos. Estos motivos pueden provocar *burnout* (Quinteros Tenesaca y Rodas Álvarez, 2017).

No todos los individuos que deben vivenciar hechos estresantes a nivel personal o laboral desarrollan estrés y/o *burnout*, por las diferencias individuales al afrontarlos. Esta vulnerabilidad al estrés y/o al *burnout* no radica solo en el evento vivenciado, sino en las características personales como el afrontamiento (Rosales Fernández, 2014).

2.9. La figura del acompañante personal no docente/acompañante externo

En la Provincia de Buenos Aires, la Resolución 782 (Dirección General de Cultura y Educación [DGCyE], 2013) estableció el accionar del acompañante/asistente externo en las instituciones educativas, siendo sus

funciones en el atender, asistir, apoyar, fomentar las relaciones vinculares y contener física y emocionalmente al estudiante, cuando sea requerido.

Según la Ley de Educación Provincial N°13.688 (2007), se debe lograr la inclusión educativa de niños, niñas y adolescentes. Un acompañante puede efectuar aportes significativos a la inclusión del estudiante o puede volverse un obstáculo por generar dependencia, lo que impide que desarrolle sus posibilidades. Esta debe ser transitoria y estar sometida a evaluación permanente, se debe prever el tiempo que este actuará, pudiendo extenderse por un nuevo período.

La presencia de un diagnóstico no justifica la necesidad de un acompañante externo. Se debe evitar que los diagnósticos actúen como rótulos. Debe haber un abordaje subjetivante del mismo, es único y se asocia a su historia, el cual debe ser sometido a revisión y actualización permanente.

La tarea de los acompañantes externos está sujeta a la definición del Proyecto Pedagógico del estudiante y de la institución. El Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a favor de las Personas con Discapacidad establece dos clases de "prestaciones" relacionadas al ámbito educativo:

- *las prestaciones terapéuticas*: implementan acciones de atención tendientes a la restauración de comportamientos desadaptados, lograr el autovalimiento y aprender nuevos modelos de interacción.
- *las prestaciones asistenciales*: deben cubrir los requerimientos básicos del individuo con discapacidad. Se incluyen cuestiones relacionadas al habitar, los desplazamientos, la atención y la alimentación.

En cuanto a los campos de intervención, se debe apuntar a la integración social en el entorno escolar. Su accionar debe tender a la atención, asistencia y/o apoyo personal en diferentes actividades a fomentar las relaciones vinculares y a la contención física o emocional cuando el individuo lo requiera. Por su parte, la intervención pedagógica se encuentra a cargo de los docentes del sistema educativo involucrados en la enseñanza, la cual se enfoca en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en la generación de una propuesta educativa pedagógica (DGCyE, 2013).

Esta diferenciación en los campos de intervención pretende evitar la superposición de tareas y la confusión de espacios y responsabilidades, reconociendo la existencia de distintas formas de intervenir, mediante

estrategias que tiendan a la inclusión educativa del sujeto.

En cuanto a los requisitos para la incorporación del acompañante externo a los establecimientos educativos, los mismos son:

- *Pertenecer a una institución u organismo habilitado*: esto se debe a que es un profesional externo al sistema educativo, por lo que para actuar en el ámbito escolar debe adaptarse a la normativa. La Resolución 789/09 del Ministerio Nacional de Salud señala que cada Agente del Seguro de Salud debe verificar los requisitos necesarios para las habilitaciones vigentes. Debe encontrarse inscripto a través del Registro de Prestadores de Servicios de Atención. Los prestadores de Servicios de Atención a la Discapacidad deben proveer y supervisar con equipos capacitados y orientados a evaluar al sujeto y al grupo familiar.

- *Contar con apoyo de equipos técnicos interdisciplinarios*: la intervención del acompañante externo debe encontrarse avalada por una institución habilitada, y contar con el apoyo de un equipo técnico externo para llevar a cabo un trabajo interdisciplinario. Cuando no exista un centro específico, se podrá aceptar que el acompañante actúe supervisado de un profesional externo habilitado para abordar la situación del estudiante.

- *Cumplir con la habilitación profesional y el régimen laboral*: el control de la situación laboral del acompañante estará a cargo de la institución que avala su intervención, debiéndose adaptar a los marcos normativos reguladores de las relaciones laborales. El acompañante deberá poseer habilitación que garantice su idoneidad para la intervención profesional y tener los seguros contratados por instituciones autorizadas al electo por el sistema de salud.

- *Adherir a los proyectos institucionales o escolares*: la intervención del acompañante externo deberá encontrarse en consonancia con el proyecto institucional de la escuela.

En cuanto a la solicitud de acompañante externo, se debe establecer la institución solicitante (familia, escuela, autoridad judicial, institución privada, obra social u organización relacionada con la atención). Luego se procederá a solicitar la documentación que garantice la presencia del acompañante externo.

En relación a la estrategia, la forma de acompañamiento será consensuada entre las instituciones, el sujeto y su familia. La participación del sujeto con discapacidad o trastornos en el desarrollo se relacionará con sus posibilidades. La definición de la propuesta pedagógica es labor de la escuela,

se efectuará con la participación del estudiante, acordando con la familia y con la institución a la que pertenece el acompañante. Para conocer los actores que deben intervenir, debe conocerse el escenario particular:

- la institución educativa y las modalidades del sistema educativo que están actuando según la estrategia educativa requerida;
- la institución privada u organismo que solicita la intervención del acompañante;
- el acompañante externo;
- la familia;
- el sujeto destinatario.

Desde el sistema educativo, deben intervenir los actores involucrados en la definición de la escolaridad y en la generación de la propuesta pedagógica. Deberán participar los docentes de equipos y directivos del nivel o modalidad que interviene en la educación del estudiante. Desde la institución u organismo solicitante, deben participar el acompañante y el equipo interdisciplinario. Desde la familia intervendrán quienes asuman las responsabilidades en la atención del estudiante; pudiendo incluir a otros integrantes que tengan a su cargo al sujeto. La participación del estudiante necesita del acompañamiento se realizará según sus posibilidades. Su escenario particular no lo excluye del derecho a la palabra y a conocer la decisión tomada sobre su escolaridad.

En cuanto a las decisiones del sistema educativo, deben tomarse en el entorno correspondiente, evitando tardanzas y formas burocráticas que constituyan un obstáculo al derecho a la educación. Cuando un sujeto requiera de un acompañante externo, según su escolaridad y trayectoria educativa:

- *Cuando el estudiante se encuentra incluido en la escuela común y posee un proyecto de integración escolar con la escuela especial*, las instituciones y actores que deberán intervenir son:
 - el Equipo Docente de la escuela común a la que asista el estudiante, constituido por maestros, profesores y equipo de conducción.
 - el Equipo de Orientador Escolar de la escuela común y el equipo docente de la escuela especial que participa en el proyecto de integración escolar.
- *Cuando el estudiante solo asiste a escuela común y no requiera de estrategia de integración escolar con escuela especial*, deberán intervenir el equipo docente de la escuela común y el Equipo de Orientación Escolar o el que haya sido asignado por la inspección.
- *Cuando el individuo no está escolarizado*, el establecimiento educativo que

recibe la solicitud debe intervenir:

- el Equipo Docente de la escuela;
- el Equipo de Orientador Escolar.

Los antecedentes para la definición del ingreso del acompañante externo deben ser elevados a los inspectores de área de nivel y de las modalidades intervinientes. Si la complejidad excede las posibilidades de la institución educativa y de la inspección de áreas, se solicitará la intervención de la jefatura distrital y/o regional y a las direcciones correspondientes del nivel central.

Por su parte, la Resolución 3034 (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2013) señala el procedimiento para autorizar el ingreso del acompañante personal no docente de los estudiantes con discapacidad que se encuentran incluidos en escuelas comunes:

- *Solicitud*: los padres o representante legal de los estudiantes solicitarán a la Dirección de la Escuela el alistamiento del APND, a tal fin deberán presentar:
 - a. Solicitud en la que se señala el requerimiento del APND y la conformidad para que este desempeñe sus funciones.
 - b. Certificado de Discapacidad del estudiante.
 - c. Informes de profesionales tratantes sobre el desarrollo, las necesidades y posibilidades del estudiante.
 - d. Acreditación de nombres y matrículas profesionales de los miembros del equipo integrador que supervisa su labor.
 - e. Documentación del APND.
- El estudiante seguirá incluido en la escuela común más allá de la tramitación de la autorización del ingreso. Se debe respetar las prioridades de ingreso reglamentarias.
- La Supervisión del Nivel y el Equipo de Apoyo, así como las Supervisiones de Educación Especial, acordará los apoyos requeridos para organizar la trayectoria escolar del estudiante e informarlo a la escuela.
- *Ingreso del APND*: la supervisión escolar considerará la situación del estudiante según los antecedentes presentados, analizará la documentación recibida y autorizará el ingreso del APND. Se deberá informar a los padres, a la Dirección de la Escuela y a la Dirección de Educación del nivel.
- La Supervisión del Nivel y los equipos de apoyo escolar efectuarán el seguimiento con informes del proyecto de integración del estudiante.
- Cuando el proyecto requiriera revisión o una nueva intervención se podrán

solicitar apoyos u orientación al Gabinete Central.

- Ninguna de las instancias podrá modificar el proyecto sin la participación de los otros actores correspondientes, tampoco se podrá autorizar el ingreso de más de un APND por grupo escolar.

- Los padres del grupo de estudiantes deberán ser informados de la inclusión del APND para acompañar la trayectoria escolar del estudiante con discapacidad.

Por su parte, la Resolución 3034 (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2013) plantea que las funciones y obligaciones del APND son:

1. Acompañar al estudiante en su permanencia en la escuela y con las actividades del aula, en las salidas educativas o plan de recreación, y en las actividades de higiene y alimentación. Se debe presentar a la escuela un plan de trabajo tendiente a apoyar al estudiante en la organización de su aprendizaje, contribuyendo a lograr los objetivos de integración y autonomía.
2. Seguir las indicaciones del Equipo directivo, del docente de curso y la maestra de apoyo a la integración, en relación a la organización de los elementos y la tarea.
3. Presentarse según la carga horaria acordada y firmar la asistencia en una planilla. La modificación de horarios deberá consensuarse con las autoridades escolares y los equipos de apoyo.
4. En caso de ausencia, deberá informar a la escuela y a la familia del estudiante. Su ausencia no será un obstáculo para que el estudiante asista a clases.
5. En caso de inasistencias constantes, incumplimiento de sus funciones, la autorización de desempeño podrá ser anulada, realizándose un informe sobre su desempeño e indicándose a la familia sobre esta situación.
6. No se pueden tomar fotografías de los estudiantes en la escuela en la que se desempeña.
7. Se debe priorizar la comunicación con las familias mediante los canales institucionales de la escuela.
8. Ninguna documentación del APND tendrá validez sin el visado del Equipo Directivo de la Institución.

3. METODOLOGÍA

3.1. Relevancia

3.1.1. Teórica

Los datos surgidos de esta investigación podrán ser utilizados para llenar un vacío de conocimiento en relación a los profesionales que trabajan con población con discapacidad, y como repercuten en ellos la labor que llevan a cabo. A su vez, se podrá conocer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout* en una población en el ámbito local.

3.1.2. Práctica

La información originada de esta investigación podrá ser utilizada para promover las características laborales asociadas a la satisfacción laboral, mientras que se pueden controlar los elementos generadores de *burnout* en los acompañantes. De esta manera, se podrá mejorar la calidad de los servicios prestados por los profesionales/estudiantes que trabajan con niños con discapacidad.

3.1.3. Social

La información que puede desprenderse de este estudio podrá servir para fomentar que las regulaciones en el ámbito de la discapacidad tomen en cuenta el bienestar de los trabajadores, brindando una remuneración acorde a su labor. Esto a su vez llevaría a una mejora en la calidad de las prestaciones de salud brindadas por los acompañantes a los niños/as y adolescentes con los que trabajan. A su vez, se podría reducir el ausentismo y la elevada rotación laboral en esta área.

3.2. Tipo de estudio

El tipo de investigación es no experimental, ya que se lleva a cabo sin efectuar una manipulación intencional de las variables. Se pretende observar los fenómenos en su entorno para analizarlos. Por otra parte, el estudio es de tipo

descriptivo, porque se analizan los atributos de un fenómeno; es correlacional, debido a que se asocian variables utilizando un patrón previsible en una determinada población y entorno, analizando la correlación basada en una hipótesis (Hernández Sampieri et al., 2006).

Por otra parte, el diseño de la investigación es transversal, debido a que se emplea la recolección de la información y la descripción de las variables en un solo momento en el tiempo. Finalmente, se sigue un enfoque metodológico cuantitativo, debido a que permite analizar la información que se recolectó y realizar el análisis de la temática a investigar. Se emplea la recolección de datos para comprobar hipótesis, a través de la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández Sampieri et al., 2006).

3.3. Población

Los sujetos que se consideraron en esta investigación siguieron los criterios de inclusión señalados a continuación:

- Ser mayores de 20 años.
- Residir en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA).
- Ser profesionales o estudiantes de carreras afines a la salud.
- Encontrarse desempeñándose como APND/AE en procesos de inclusión escolar.
- Aceptar participar en la investigación.

A su vez, los criterios de exclusión considerados para los participantes son los siguientes:

- Formar parte de Equipos de Orientación Escolar, centros categorizados o ser los profesionales que tratan a los niños/as y adolescentes por fuera del ámbito escolar.

3.4. Muestra

Se empleó un muestreo no probabilístico, subjetivo por decisión razonada, debido a que las unidades de análisis fueron elegidas de acuerdo con sus características. El proceso de elección se efectuó siguiendo criterios racionales, sin recurrirse a la selección causal (Corbetta, 2007).

La muestra estuvo conformada por 106 APND/AE, con una edad promedio de 32,83 años (DT= 7,944 años; Me.= 31 años; Máx.= 59 años; Mín.= 21 años). El 87,7% de los/as acompañantes pertenecen al género femenino y sólo el 10,4% al género masculino. El 55,7% se encuentran solteros/as, el 31,1% convive o posee pareja de hecho, el 7,5% se encuentra separado/a, el 4,7% divorciado/a y el 0,9% viudo/a. En cuanto al lugar de residencia, el 40,6% de los sujetos vive en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el 59,4% en el Gran Buenos Aires.

En cuanto a los turnos de trabajo, el 29,2% trabaja a la mañana, el 8,5% a la tarde y el 62,3% en ambos turnos. El 0,9% gana menos de \$40.000 mensuales, el 52,8% gana entre \$41.000 y \$70.000, el 17,9% entre \$71.000 y \$100.000, el 24,5% entre \$101.000 y \$130.000 y el 3,8% más de \$131.000. El 60% de los/as AE/APND tiene otros trabajos, y el 73,6% se siente acompañado por al menos alguno de los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar. Para el 54,7% de los APND/AE, su ingreso es sostén de familia. El 6,6% posee un nivel terciario incompleto, el 9,4% un nivel terciario completo, el 28,3% un nivel universitario incompleto y el 55,7% universitario completo. Finalmente, el 60% realiza alguna actividad asociada a su bienestar,

3.5. Instrumentos

Se administró un cuestionario sociodemográfico creado específicamente para evaluar las características sociales y laborales de los APND/AE.

Además, se administró el Cuestionario de Satisfacción Laboral [S10/12] (Meliá y Peiró, 1998), el cual posee 12 ítems con una escala Likert con siete opciones de respuesta, las cuales varían entre 1- Muy insatisfecho y 7- Muy satisfecho. El Alpha de Cronbach de la escala es de 0.88.

A su vez, Meliá y Peiró (1989) indican que este cuestionario posee 3 factores:

-
- *Satisfacción con la supervisión:* evalúa las relaciones con los superiores, la manera en que se es juzgado el trabajo realizado, la calidad en la supervisión, el apoyo y la igualdad en cómo es tratado por la empresa. Ítems 5 al 10 (alfa de Cronbach= 0.89).
- *Satisfacción con el ambiente físico:* analiza el entorno físico

y el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene y la temperatura. Ítems 1 al 4 (alfa de Cronbach 0.72).

- *Satisfacción con las prestaciones recibidas*: valora como la organización sigue con lo pactado por el convenio, las disposiciones de las leyes laborales, y como se negocian las cuestiones laborales. Ítems 11 y 12 (alfa de Cronbach= 0.74).

Para analizar el *burnout*, se empleó el *Maslach Burnout Inventory* [MBI] (Maslach y Jackson, 1981; adaptación argentina: Neira, 2004). En esta versión, se modificó la palabra “pacientes” por “personas”, al ser administrado a trabajadores. El cuestionario consta de 22 ítems con una escala Likert que oscila entre 1- *Nunca* y 5- *Diariamente*. Posee tres dimensiones:

- *Agotamiento emocional*: valora el estar cansado emocionalmente por las demandas laborales. Ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.
- *Despersonalización*: evalúa el nivel en que cada sujeto reconoce tener actitudes de distanciamiento. Ítems 5, 10, 11, 15 y 22.
- *Realización personal*: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el ámbito laboral. Ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.

El síndrome de *burnout* se evidencia en altas puntuaciones en las dos primeras escalas y una puntuación baja en la tercera dimensión. En el Agotamiento emocional, puntuaciones de 27 o superiores indicarían un nivel elevado de *burnout*, entre 19 y 26 serían puntuaciones medias y menos de 19 indicarían niveles de bajos de *burnout*. En la dimensión Despersonalización, puntuaciones de más de 10 indicarían un alto nivel, de 6 a 9 moderado y menores de 6 un bajo nivel. En la Realización Personal, de 0 a 30 puntos se evidencia una baja realización personal, de 34 a 39 un nivel moderado, y más de 40 indica sensación de logro.

3.6. Procedimiento

Considerando los valores éticos de la investigación, se notificó en el formulario digital sobre el propósito del estudio, la confidencialidad de los datos obtenidos, el anonimato de la persona y la utilización de los datos con fines académicos-científicos. Como ya se mencionó, la toma de datos se realizó de forma *online*, completándose un formulario electrónico, el cual fue compartido por redes sociales. Una vez recopilada la información, los datos fueron

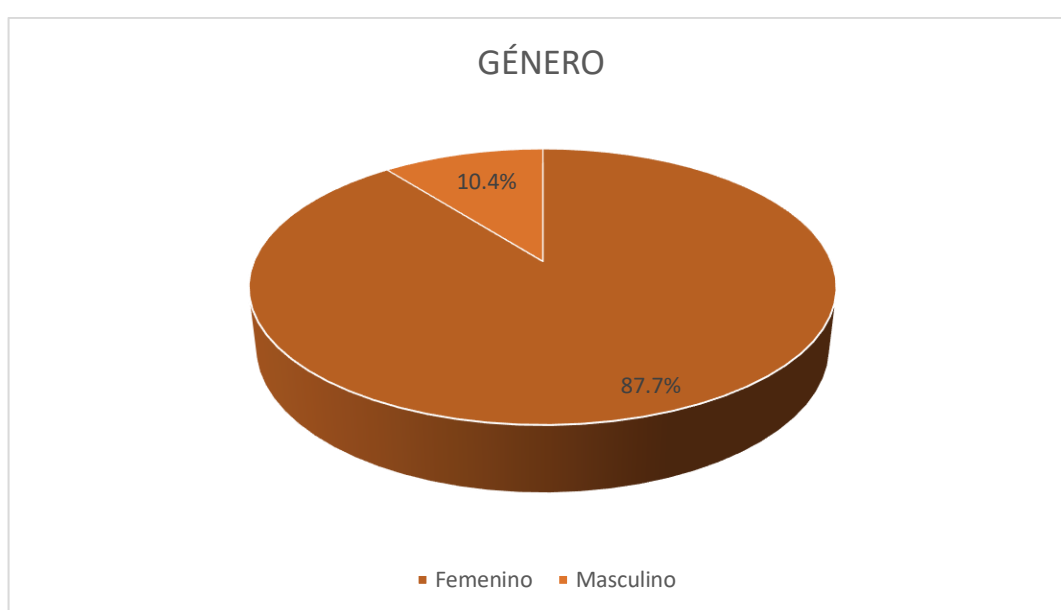
descargados y analizados mediante el paquete estadístico IBM-SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), versión 26.

4. RESULTADOS

4.1. Caracterización de la muestra

Gráfico 1

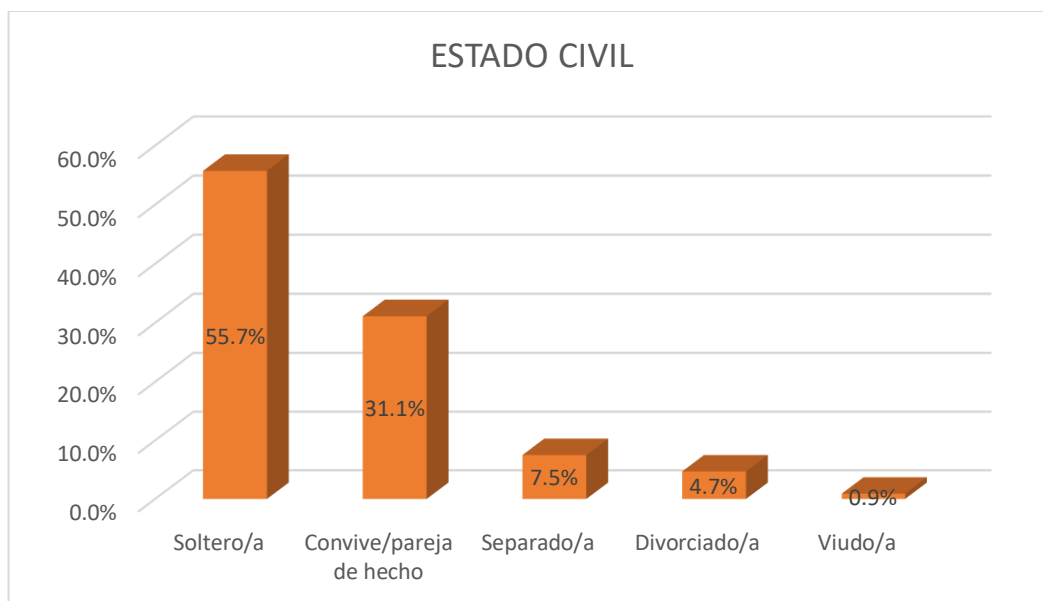
Descripción de la variable género



En cuanto al género, el 87,7% de los/as acompañantes pertenecen al femenino y sólo el 10,4% al género masculino.

Gráfico 2

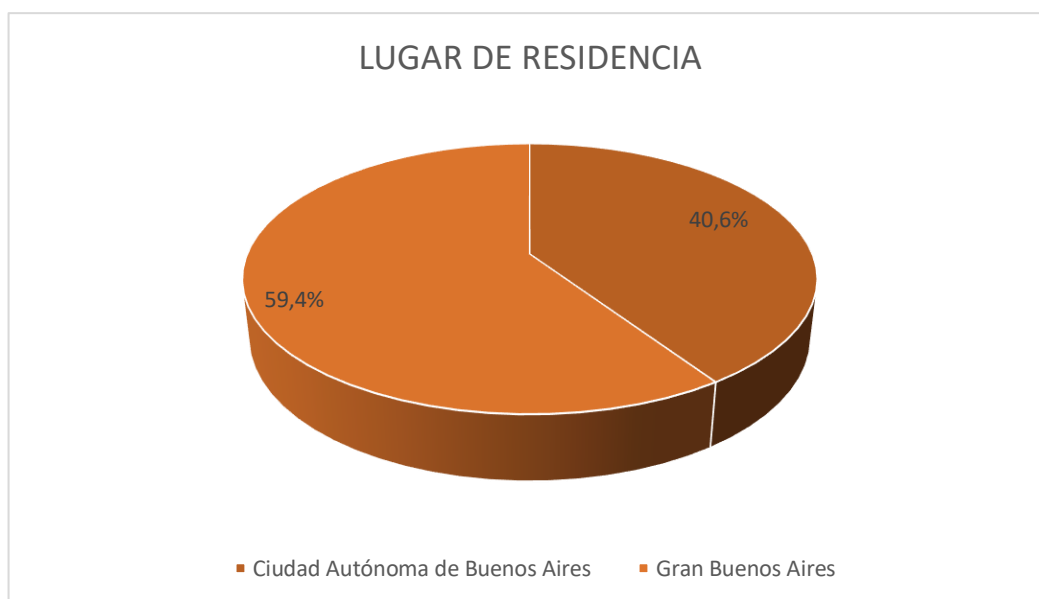
Descripción variable estado civil



El 55,7% de los/as acompañantes se encuentran solteros/as, el 31,1% convive o posee pareja de hecho, el 7,5% se encuentra separado/a, el 4,7% divorciado/a y el 0,9% viudo/a.

Gráfico 3

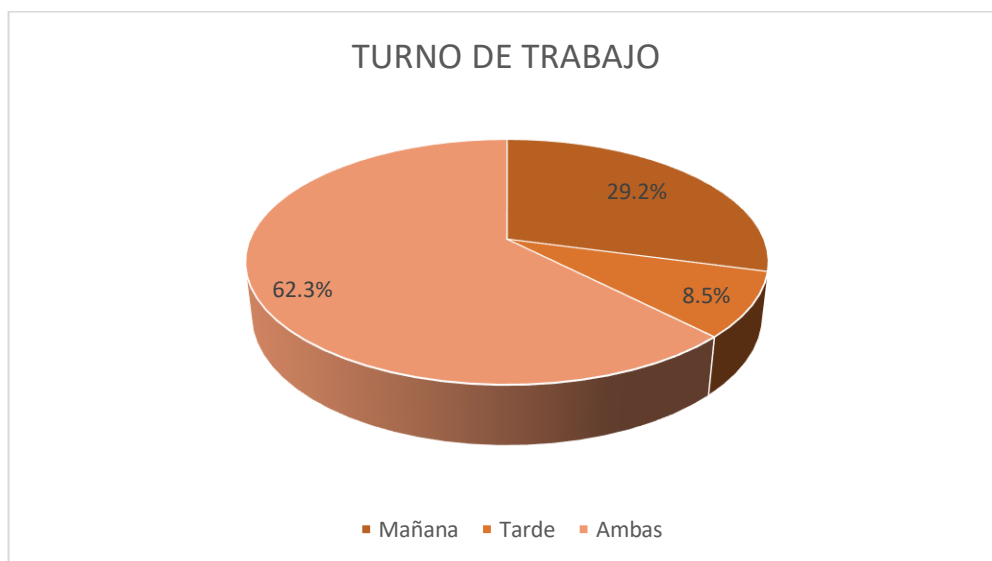
Descripción variable lugar de residencia



El 40,6% de los sujetos vive en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el 59,4% en el Gran Buenos Aires.

Gráfico 4

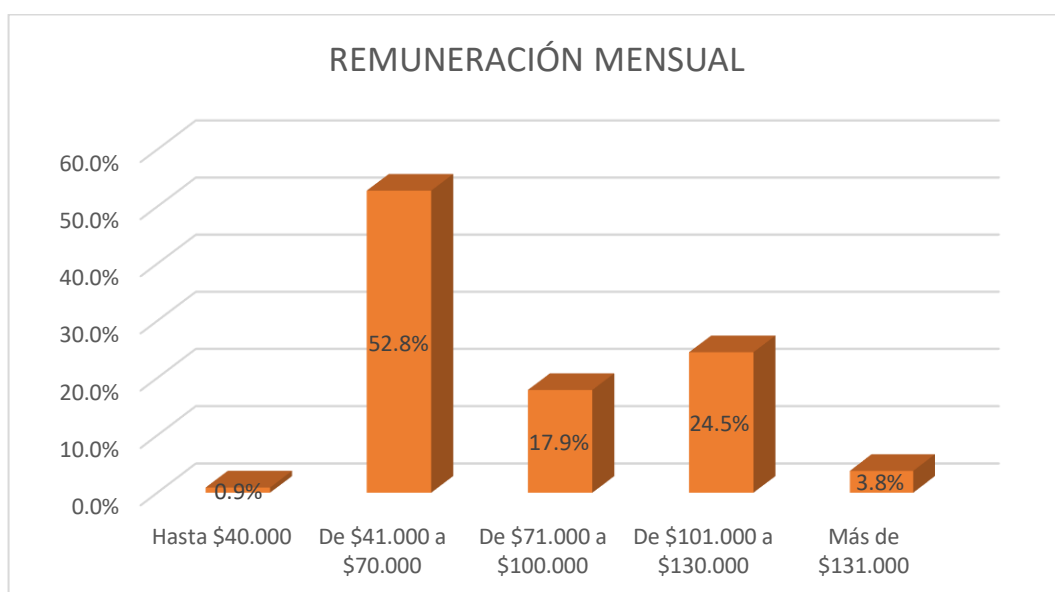
Descripción turnos de trabajo



En cuanto a los turnos de trabajo, el 29,2% trabaja a la mañana, el 8,5% a la tarde y el 62,3% en ambos turnos.

Gráfico 5

Descripción remuneración mensual



El 0,9% gana menos de \$40.000 mensuales, el 52,8% gana entre \$41.000 y \$70.000, el 17,9% entre \$71.000 y \$100.000, el 24,5% entre \$101.000 y \$130.000 y el 3,8% más de \$131.000.

Gráfico 6

Descripción de la variable tiene otros trabajos



El 60% de los/as AE/APND tiene otros trabajos, mientras que el 40% no cuenta con otra ocupación.

Gráfico 7

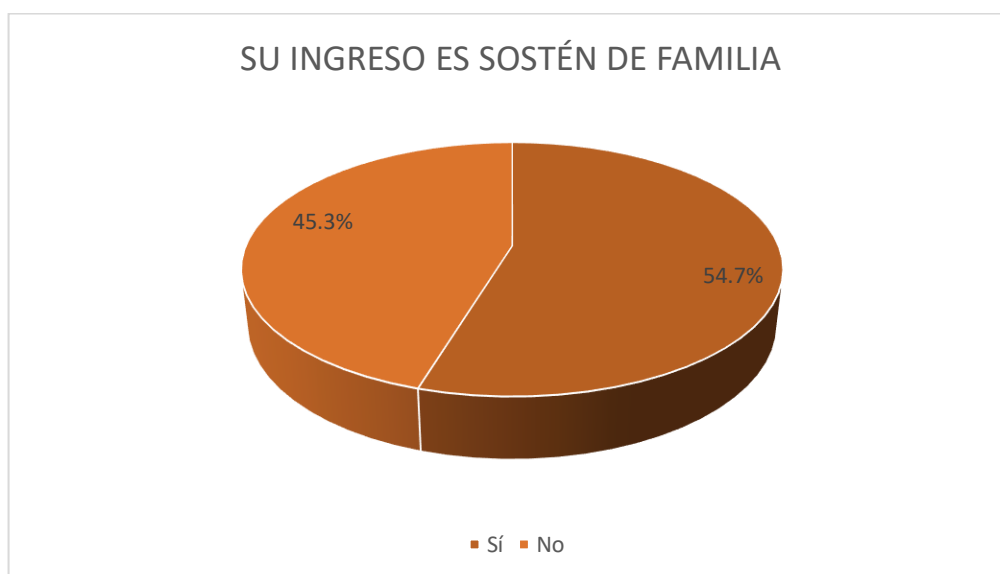
Descripción de la variable se siente acompañado/a por los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar



El 73,6% de los/as APND/AE se siente acompañado por al menos alguno de los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar, mientras que el 26,4% no se siente acompañado.

Gráfico 8

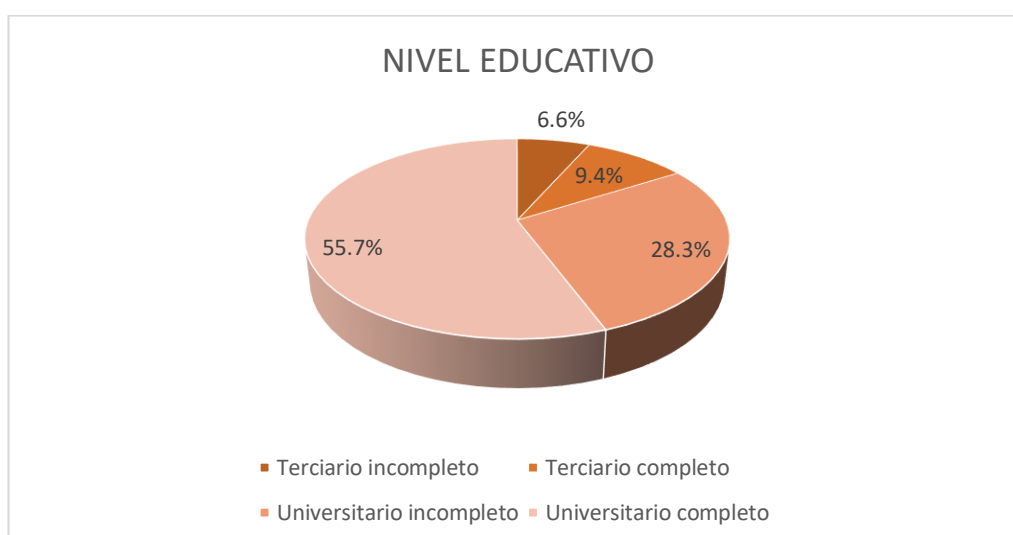
Descripción de la variable su ingreso es sostén de familia



Para el 54,7% de los APND/AE, su ingreso sostén de familia, mientras que para el 45,3% de ellos no lo es.

Gráfico 9

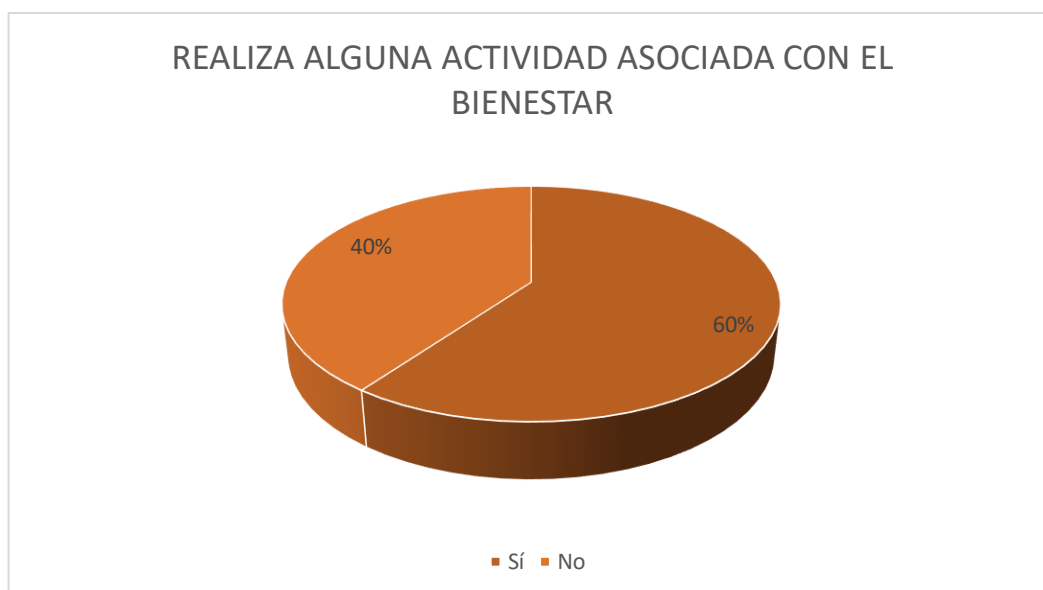
Descripción de la variable nivel educativo



El 6,6% posee un nivel terciario incompleto, el 9,4% un nivel terciario completo, el 28,3% un nivel universitario incompleto y el 55,7% universitario completo.

Gráfico 10

Descripción de la variable realiza alguna actividad asociada con el bienestar



El 60% de los APND/AE realiza alguna actividad asociada a su bienestar, mientras que el 40% no realiza ninguna actividad.

4.2. Caracterización de las variables

Tabla 1

Descripción de las variables

Variable	N	M	Me	DT	Min.	Max.
Satisfacción con la supervisión	106	26,61	27	9,819	6	42
Satisfacción con el ambiente físico	106	19,73	20	4,439	9	28
Satisfacción con las prestaciones recibidas	106	7,42	7	3,886	2	14
Satisfacción laboral	106	53,76	56,50	15,14	19	83
Agotamiento emocional	106	30,96	32	7,533	14	45
Despersonalización	106	10,66	10	4,271	5	25

Realización personal	106	28,09	28	4,624	17	40
----------------------	-----	-------	----	-------	----	----

4.3. Análisis de la normalidad

Se analizó la normalidad de las variables mediante la prueba de Shapiro-Wilk, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2

Análisis de la normalidad de las variables a estudiar

Variable	Estadístico	gl	P
Satisfacción con la supervisión			,148
Satisfacción con el ambiente físico			,002
Satisfacción con las prestaciones recibidas			,000
Satisfacción laboral			,025
Agotamiento emocional			,031
Despersonalización			,000
Realización personal			,160

Los resultados arrojaron que las variables estudiadas poseen una distribución anormal, a excepción de la dimensión Satisfacción con la supervisión y la Realización personal.

4.4. Análisis de la relación entre variables

Se encontraron relaciones significativas entre la satisfacción laboral general, la satisfacción con el ambiente físico, y las dimensiones del *burnout*, y entre la satisfacción con la supervisión, y las dimensiones del *burnout* agotamiento emocional y realización personal. Además, se encontraron relaciones significativas entre la realización personal, la satisfacción laboral y la edad.

No se encontraron relaciones significativas entre la satisfacción con las prestaciones recibidas y las dimensiones del *burnout*. Tampoco se encontraron relaciones significativas entre la cantidad de hijos, cantidad de interrupciones de la actividad laboral, la cantidad de horas y de años que trabaja como APND/AE y la satisfacción laboral, el *burnout* y sus dimensiones.

Tabla 3

Correlación entre la Satisfacción con el ambiente físico y las dimensiones del burnout.

Variable	Rho	P
Agotamiento emocional	-,330	,001
Despersonalización	-,352	,000
Realización personal	,390	,000

Nota. Coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los análisis mostraron la presencia de relaciones significativas y negativas entre la satisfacción con el ambiente físico y el agotamiento emocional y la despersonalización, y relaciones significativas y positivas entre la primera y la realización personal. La dirección de las relaciones encontradas permite confirmar que, a mayor nivel de satisfacción con el ambiente físico, existe un menor nivel de *burnout*.

Tabla 4

Correlación entre la Satisfacción con la supervisión y las dimensiones del burnout.

Variable	Rho	P
Agotamiento emocional	-,312	,001
Despersonalización	-,190	,052

Nota. Coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Tabla 5

Correlación entre la Satisfacción con la supervisión y la Realización personal.

Variable	Rho	P
Realización personal	,333	,000

Nota. Coeficiente utilizado: r de Pearson

Los análisis mostraron la presencia de relaciones significativas y negativas entre la satisfacción con la supervisión y el agotamiento emocional, y relaciones significativas y positivas entre la primera y la realización personal. Por lo tanto, a mayor satisfacción con la supervisión, existe un menor nivel de agotamiento emocional y una mayor realización personal.

Tabla 6

Correlación entre la Satisfacción con las prestaciones recibidas y las dimensiones del burnout.

Variable	Rho	P
Agotamiento emocional	-,156	,109
Despersonalización	-,093	,342
Realización personal	,107	,275

Nota. Coeficiente utilizado: Rho de Spearman

No se encontraron relaciones significativas entre la dimensión Satisfacción con las prestaciones recibidas y las dimensiones del *burnout*.

Tabla 7

Correlación entre la Satisfacción laboral y las dimensiones del burnout.

Variable	Rho	P
Agotamiento emocional	-,320	,001
Despersonalización	-,237	,014
Realización personal	,348	,000

Nota. Coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados evidenciaron la presencia de relaciones significativas y negativas entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional y la despersonalización, y relaciones significativas y positivas entre la primera y la realización personal. La dirección de las relaciones halladas permite corroborar que, a mayor nivel de satisfacción laboral, existe un menor nivel de *burnout*.

Tabla 8

Correlación entre la edad y la Realización personal.

Variable	r	P
Realización personal	,222	,022

Nota. Coeficiente utilizado: r de Pearson

Tabla 9

Correlación entre la edad y la Satisfacción laboral.

Variable	Rho	P
Satisfacción laboral	,193	,048

Nota. Coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los análisis mostraron la presencia de relaciones significativas y positivas entre la edad y la Realización personal y la satisfacción laboral. A mayor edad, existe una mayor realización personal y más satisfacción laboral.

4.5. Análisis de las diferencias de grupo

Los análisis mostraron la existencia de diferencias significativas según si tiene hijos, y si se siente acompañado por los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar, para ciertas dimensiones de la satisfacción laboral y el *burnout*. A su vez, se encontraron diferencias significativas de acuerdo al turno de trabajo, a si interrumpió su actividad laboral como APND/AE, y según si realiza alguna actividad asociada con el bienestar, para el agotamiento emocional, en el caso de las dos primeras, y la despersonalización para la última. Por último, se encontraron diferencias significativas según las personas que más

lo/la acompañan y la ubicación del sueldo, para algunas dimensiones de la satisfacción laboral.

Por otro lado, no se encontraron diferencias significativas según el género, el estado civil, el lugar de residencia, si tiene otros trabajos y si su ingreso es sostén de familia, para las dimensiones del *burnout* y la satisfacción laboral.

Tabla 10

Diferencias de grupo según si tiene hijos (I)

Variable	Media		t	gl	P
	Sí (n=29)	No (n=77)			
Satisfacción con el ambiente físico	21,21	19,17	2,273	56,990	,027

Nota: T de Student

Tabla 11

Diferencias de grupo según si tiene hijos (II)

Variable	Rango		U	Z	P
	Sí (n=29)	No (n=77)			
Agotamiento emocional	40,91	58,24	751,5	-2,589	,010

Nota: U de Mann-Whitney

Se encontraron diferencias significativas según si tiene hijos, para la satisfacción con el ambiente físico y el agotamiento emocional, dimensiones de la satisfacción laboral y del *burnout* respectivamente. Las personas sin hijos mostraron mayor satisfacción con el ambiente físico y menor agotamiento emocional comparadas con los APND/AE con hijos.

Tabla 12*Diferencias de grupo según el turno de trabajo*

Variable	Rango			H	gl	P
	Mañana (n=31)	Tarde (n=9)	Ambas (n=66)			
Agotamiento emocional	41,87	60,33	58,03	6,325	2	,042

Nota: H de Kruskal Wallis

Se hallaron diferencias significativas según el turno de trabajo, para el agotamiento emocional, dimensión del *burnout*. Las personas que trabajaban en el turno tarde mostraron mayor agotamiento, seguidas por quienes trabajaban ambos turnos y por quienes trabajaban por la mañana.

Tabla 13*Diferencias de grupo según si interrumpió su actividad laboral como APND/AE*

Variable	Rango		U	Z	P
	Sí (n=29)	No (n=77)			
Agotamiento emocional	63,47	49,75	827,5	-2,050	,040

Nota: U de Mann-Whitney

Los resultados mostraron la existencia de diferencias grupales según si interrumpió la actividad laboral como APND/AE, para el agotamiento emocional, dimensión del *burnout*. Los sujetos que interrumpieron su actividad laboral se mostraron con mayor agotamiento emocional comparados con quienes no lo hicieron.

Tabla 14

Diferencias de grupo según si se siente acompañado por los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar (I)

Variable	Media		t	gl	P
	Sí (n=78)	No (n=28)			
Satisfacción con el ambiente físico	20,35	18	2,202	39,85	,033
Realización personal	28,78	26,18	2,627	47,73	,012

Nota: T de Student

Tabla 15

Diferencias de grupo según si se siente acompañado por los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar (II)

Variable	Rango		U	Z	P
	Sí (n=78)	No (n=28)			
Satisfacción con la supervisión	58,41	39,82	709	-2,747	,006
Satisfacción laboral	58,22	40,34	723,5	-2,642	,008
Agotamiento emocional	49,49	64,68	779	-2,245	,025
Despersonalización	49,90	63,54	811	-2,020	,043

Nota: U de Mann-Whitney

Se encontraron diferencias significativas según si se siente acompañado por los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar, para la satisfacción laboral, sus dimensiones satisfacción con la supervisión y con el ambiente físico, y las dimensiones del *burnout*. Quienes se sienten acompañados mostraron mayor satisfacción laboral, mayor realización personal, menor agotamiento emocional y despersonalización comparados con quienes no se sienten acompañados.

Tabla 16*Diferencias de grupo según las personas que más lo/la acompañan*

Variable	Rango				U	Z	P
	Familia (n=48)	Escuela común (n=2)	Centro (n= 10)	Otro (n= 20)			
Satisfacción con la supervisión	36,44	17,75	61	42,28	11,305	3	,010
Satisfacción con las prestaciones recibidas	48	2	10	20	13,898	3	,003
Satisfacción laboral	34,95	16,25	62	45,50	14,419	3	,002

Nota: H de Kruskal-Wallis

Se encontraron diferencias grupales según las personas que más lo acompañan, para la satisfacción laboral, sus dimensiones satisfacción con la supervisión y con las prestaciones recibidas. Las personas con mayor satisfacción con la supervisión son las que recibieron más apoyo del centro, quienes mostraron mayor satisfacción con las prestaciones recibidas fueron las personas que recibieron más apoyo de parte de la familia, mientras que los APND/AE que recibieron apoyo de otra fuente mostraron mayor nivel de satisfacción laboral general.

Tabla 17*Diferencias de grupo según la ubicación del sueldo*

Variable	Rango				F	P
	Único (n=29)	Primero (n=9)	Segundo (n=22)	Otro (n=3)		
Satisfacción con el ambiente físico	20	22,11	18,09	23,67	3,186	,030

Nota: ANOVA

Se encontraron diferencias significativas según la ubicación del sueldo para la dimensión satisfacción con el ambiente físico. Las personas con una ubicación del sueldo diferente fueron quienes mostraron mayor satisfacción, seguidos de quienes su ingreso es el primero, el único y el segundo.

Tabla 18

Diferencias de grupo según si realiza alguna actividad asociada con el bienestar

Variable	Rango		U	Z	P
	Sí (n=63)	No (n=42)			
Despersonalización	47,95	60,57	1005	-2,087	,037

Nota: U de Mann-Whitney

Los resultados mostraron la presencia de diferencias significativas según si realiza alguna actividad asociada con el bienestar, para la dimensión Despersonalización. Quienes no realizan ninguna actividad se mostraron con mayor despersonalización comparados con quienes si realizan alguna actividad.

5. DISCUSIÓN

En este capítulo final de la investigación, se analizarán los resultados en relación a la hipótesis planteada en el capítulo inicial del estudio. Por lo tanto, se describirán los resultados según los aportes de los distintos trabajos mencionados a lo largo de la investigación. Asimismo, se realizará una descripción de la implicación práctica que podría surgir del estudio efectuado, considerando la escasa literatura existente sobre los sujetos que trabajan en el ámbito de la discapacidad. Por último, se mencionarán las fortalezas y limitaciones del estudio, dando un cierre con propuestas a futuro.

El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout*, en acompañantes personales no docentes (APND) y acompañantes externos (AE) del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). Los resultados de la investigación dejaron en evidencia la presencia de relaciones significativas y positivas entre la satisfacción laboral, medida de forma global, y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización, y relaciones significativas y positivas entre la primera y la realización personal, todas ellas dimensiones del *burnout*. La dirección de las relaciones mencionadas se condice con los planteamientos teóricos del *burnout*: que el síndrome se evidencia en altas puntuaciones en las dos primeras escalas y una puntuación baja en la tercera dimensión (Neira, 2004).

De esta manera, a la luz de los hallazgos mencionados, se puede señalar que la hipótesis de trabajo, la cual señala que, a mayor nivel de satisfacción laboral, se encontrará un menor grado en la presencia de *burnout* en los APND/AE del AMBA, se corrobora. A su vez, se encontraron relaciones significativas entre la satisfacción con el ambiente físico y las dimensiones del *burnout*, y entre la satisfacción con la supervisión y el agotamiento emocional y la despersonalización.

De la misma forma como se mencionó anteriormente, se realizaron estudios en el ámbito del estrés laboral, encontrándose relaciones significativas y negativas entre el *burnout* y la satisfacción laboral (Gil-Monte y Peiró, 1997; Maslach et al., 2001), por lo que a mayor nivel de *burnout*, el nivel de satisfacción es menor. Por su parte, Gil-Monte y Peiró (1999) afirman que la satisfacción laboral se asocia de manera significativa con sus dimensiones: la realización

personal, la despersonalización y el agotamiento emocional.

De esta manera, diversas investigaciones (Aldrete et al., 2003; Arís, 2009; Hermosa, 2006; Tejero et al., 2008) mostraron una elevada prevalencia del *burnout* en los docentes, relacionado con un nivel bajo de satisfacción laboral. Estos dos constructos son un problema de salud pública, sobre todo por las consecuencias en la sociedad. A pesar de que la muestra en cuestión se refiere a personal no docente, el mismo se desempeña en el ámbito educativo, lo que explicaría el hecho de que se repliquen los mismos hallazgos que tuvieron lugar con la muestra de docentes.

Asimismo, los resultados de la investigación permiten confirmar la presencia de relaciones y diferencias significativas entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el *burnout* y las variables sociodemográficas.

A mayor edad, existe una mayor realización personal y más satisfacción laboral. En cuanto a esta variable, Garrido et al. (2020) encontraron que el aumento de edad explicaría las intenciones de abandono, mientras que Quinteros Tenesaca y Rodas Álvarez (2017) hallaron, en su estudio, que las edades entre los 23 y los 30 años presentaban un nivel de *burnout* bajo. Por otro lado, Muñoz y Lucero (2009) encontraron que, a menor edad de los profesionales existe un mayor nivel de estrés psicosocial. Aunque de manera contraria, García et al. (2013) hallaron que variables sociodemográficas como la edad no mostraban correlaciones significativas con los constructos en cuestión.

Las personas sin hijos mostraron mayor satisfacción con el ambiente físico y menor agotamiento emocional comparadas con los APND/AE con hijos. Puede que esto se deba a que el ambiente de trabajo es justamente con niños y adolescentes, por lo que sería esperable que las personas sin hijos mostraran mayor satisfacción con el lugar de trabajo, y un menor agotamiento emocional.

Las personas que trabajaban en el turno tarde mostraron mayor agotamiento, seguidas por quienes trabajaban ambos turnos y por quienes trabajaban por la mañana. Quizás sería esperable que las personas que trabajan ambos turnos mostraran un mayor agotamiento, al contar con el doble de trabajo que quienes trabajan sólo en el turno tarde. Puede que estas personas trabajaran en otros ámbitos, lo que podría explicar este resultado.

Los sujetos que interrumpieron su actividad laboral se mostraron con mayor agotamiento emocional comparados con quienes no lo hicieron. Como el agotamiento emocional es el estar cansado emocionalmente por las demandas

laborales (Maslach y Jackson, 1981), este resultado sería lógico, ya que las personas más agotadas interrumpirían su actividad como APND/AE.

Quienes se sienten acompañados mostraron mayor satisfacción laboral, mayor realización personal, menor agotamiento emocional y despersonalización comparados con quienes no se sienten acompañados. Esto dejaría en evidencia que el “acompañamiento” de los acompañantes sería un elemento fundamental para promover la satisfacción en el trabajo y prevenir el *burnout*.

Las personas con mayor satisfacción con la supervisión son las que recibieron más apoyo del centro, quienes mostraron mayor satisfacción con las prestaciones recibidas fueron las personas que recibieron más apoyo de parte de la familia, mientras que los APND/AE que recibieron apoyo de otra fuente mostraron mayor nivel de satisfacción laboral general. También este resultado sería lógico, ya que la satisfacción con la supervisión considera las relaciones con los superiores, como se es juzgado por el trabajo realizado y la supervisión, cuestiones que atañen a los centros categorizados. Puede que en el caso de las familias brinde un acompañamiento significativo, pudiendo tal vez brindar también alguna clase de “prestación” en relación al trabajo a realizar.

Las personas con una ubicación del sueldo diferente fueron quienes mostraron mayor satisfacción, seguidos de quienes su ingreso es el primero, el único y el segundo. Esto quiere decir que, al contar con varias entradas de dinero o disponer el dinero para sí mismo sin tener que compartirlo con otros miembros de la familia, sería un elemento promotor de la satisfacción.

Finalmente, quienes no realizan ninguna actividad se mostraron con mayor despersonalización comparados con quienes si realizan alguna actividad. Por lo que sería fundamental promover las actividades por fuera del trabajo de acompañante para disminuir las actitudes de distanciamiento (Maslach y Jackson, 1981).

Luego de brindadas las explicaciones pertinentes en relación a los hallazgos, se puede señalar que este estudio pretendió analizar dos variables que poseen una gran relevancia en el ámbito de la psicología organizacional, la satisfacción laboral y el *burnout*. Sin embargo, la muestra en la cual fue analizada carece casi por completo de bibliografía que indague las consecuencias de los trabajadores que se desempeñan con sujetos con discapacidad. Por lo tanto, a pesar de la extensa bibliografía sobre ambos constructos, se espera que esta investigación pueda ser el punto de partida de futuros trabajos en Argentina para

conocer las vivencias y consecuencias, tanto organizacionales como individuales, del trabajo con sujetos con discapacidad.

Como limitación de este estudio, se puede indicar, como ya se mencionó, la escasa literatura acerca de los trabajadores que diariamente tienen a su cargo sujetos con discapacidad. Por otro lado, el tipo de muestreo empleado, el no probabilístico, indefectiblemente hace que no se puedan generalizar los resultados obtenidos. A esto se añade la utilización de plataformas electrónicas, la cual pudo haber llevado a que la muestra sea más representativa de personas que cuentan con un uso de la tecnología un poco más avanzado, sin embargo, esto no debería ser un inconveniente en una franja poblacional que maneja las tecnologías, sumado al momento de post-pandemia, en el cual ya existe una virtualización de diferentes procesos que antes eran presenciales.

Como fortaleza, este estudio pretendió complementar el conocimiento en relación a una muestra escasamente estudiada, y a poder contribuir a una laguna empírica hacia futuras teorizaciones, lo que supone un aporte también para la psicología organizacional. Incluso en un contexto de post-pandemia puede que ciertas características del trabajo de APND/AE se hayan visto potenciadas por las consecuencias de casi dos años de educación virtual sobre los estudiantes.

De esta forma, para concluir con este estudio, se recomienda que las investigaciones futuras analicen detenidamente cuales son las características laborales que podrían generar mayores efectos sobre el nivel de satisfacción laboral y el *burnout* de los APND/AE. Esto se debe a que es una ocupación que, aunque existe una reglamentación que la regula, cuenta con un nivel de precarización laboral significativo. Esto se suma a las exigencias que la propia labor demanda. De todas maneras, se recomienda analizar qué otras variables psicológicas como: la ansiedad, tolerancia a la frustración, depresión podrían tener efectos sobre los acompañantes, dada la labor de gran importancia que deben llevar a cabo sobre los estudiantes con necesidades educativas derivadas de la discapacidad. Finalmente, esta investigación es un puntapié inicial en el abordaje de la problemática del agotamiento laboral de los profesionales en el ámbito de la discapacidad, además deja asentada una base teórica en el campo de la psicología laboral que sirva como sustento para futuras investigaciones en donde se implementen estrategias que potencien el bienestar emocional en profesionales de la salud mental.

6. REFERENCIAS

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., y Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118
- Aceves, G. A. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
- Acker, J. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community Mental Health Journal*, 40(1), 65-73. doi: 10.1023/b:comh.0000015218.12111.26.
- Agüero, E. (2018). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero - diciembre 2016* [Tesis de posgrado, Universidad de Carabobo]. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6688/eaguero.pdf?sequence=1>
- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Bruyneel, L, Van den Heede, K., Sermeus, W., & RN4CAST Consortium (2013). Nurses' reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe. *International Journal of Nursing Studies*, 50(2), 143-153. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2012.11.009.
- Albanesi, S. (2004). Burnout en guardias médicas. *Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*, 11(3).
- Aldrete, M., Pando, M., Aranda C., y Balcázar N. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica, nivel primario de Guadalajara. *Investigación de la Salud*, 5(1).
- Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*, 160, 1-4.
- Anaya, D. y Suárez, J. M. (2004). La escala de satisfacción laboral – Versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2), 219-224.
- Arís, N. (2009). El síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Education Psychology*, 7(2), 829-848. DOI:10.25115/ejrep.v7i18.1324
- Arnedo Severich, H. y García López, L. (2013). *Análisis del nivel de satisfacción de los empleados y docentes de la Corporación Educativa para el*

Incremento de la Productividad "CEIPRO" a través de un diagnóstico del clima organizacional [Tesis de grado, Universidad de Cartagena]. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/441/Tesis%20de%20Grado%20-%20CEIPRO%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y Acción. Fundamentos Sociales*. Martínez Roca.
- Belkelman, S. (2004). Job satisfaction. *CQ Weekly*, 62(40), 2420-2423.
- Bergadá, M., Neudeck, V., Parquet, C., Tisiotti, P., y Dos Santos, L. (2005). La salud mental de los educadores: el síndrome de *burnout* en profesionales de una escuela diferencial de la ciudad de Corrientes. *Comunicaciones científicas y tecnológicas*, Artículo M-122. <http://www.unne.edu.ar/web/cyt/com2005/3-Medicina/M-122.pdf>
- Blum, M. L. y Naylor, J. C. (1976). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. Editorial Trillas.
- Blum, M. y Naylor, J. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. Trillas.
- Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo*, 11, 189-200. DOI:10.33776/trabajo.v11i0.166
- Broncano Vargas, Y. N. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. *Revista Ciencias de la Salud*, 7(2), 53-63. DOI:10.17162/rccs.v7i2.150
- Burke, R. J. & Greenglass, E. R. (1989). Psychological burnout among men and women in teaching. An examination of the Cherniss model. *Human Relations*, 42, 261-273. <https://doi.org/10.1177/001872678904200304>
- Buunk, B. P. & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A prospective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Merck (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-69). Taylor y Francis.
- Carlson, D. S., Hunter, E. M., Ferguson, M., & Whitten, D. (2014). Work-family enrichment and satisfaction: Mediating processes and relative impact of originating and receiving domains. *Journal of Management*, 40(3), 845-865. DOI:10.1177/0149206311414429

- Castillo, S. (2001). El síndrome de *burnout* o síndrome de agotamiento profesional. *Revista Medicina Legal de Costa Rica*, 7(2), 11-14.
- Cetina T., Chan-Canul, A., y Sandoval J. (2006). Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 44(6), 535-540.
- Chaudhuri, M. R. & Naskar, P. (2014). Job satisfaction: The eventual smidgeon for occupational consummation and contentment in profession. *Business & Economics Review*, 24(1), 73-83.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Praeger Publisher.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGraw Hill.
- Corsi, J. (2000). Burnout. *Revista Formación de Profesionales*.
- Corvalán, M. (2005). La realidad escolar cotidiana y la salud mental de los profesores. *Revista Enfoques Educativos*, 7(1), 69-79.
- Duran, Ma. A., Extremera, N., y Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, secundaria y superior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1, 45-62.
- Escalona, E. (2006). Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32(1), 1-19.
- Farfán Pinedo, C. B. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto – 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30537/farf an_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30537/farf%20an_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, M. I., Moínelo, A., Villanueva, A., Andrade, C., Rivera, M., Gómez, J. M., y Parrilla, O. (2000). Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 74(2), 139-147. DOI:10.1590/S1135-57272000000200005
- Franco, C., Mañas, I., y Justo, E. (2009). Reducción de los niveles de estrés, ansiedad y depresión en docentes de educación especial a través de un programa mindfulness. *Revista Educación Inclusiva*, 2(3), 11-22.

- Fraser, J. & Hodge, M. (2000). Job satisfaction in higher education: Examining gender in professional work settings. *Sociological Inquiry*, 70(2), 172-188. DOI:10.1111/j.1475-682X.2000.tb00904.x
- Frone, M. R. & Major, B. (1988). Communication quality and job satisfaction among managerial nurses. *Group Organization Studies*, 13(3), 332-347. DOI:10.1177/105960118801300306
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford - Alfaomega.
- Galván Salcedo, M. G., Aldrete Rodríguez, M. G., Preciado Serrano, M. L., y Medina Aguilar, S. (2010). Factores psicosociales y síndrome burnout en docentes de nivel preescolar de una zona escolar de Guadalajara, México. *Revista de Educación y Desarrollo*, 7(14).
- García, D., Peña, M., Chaparro, E., Camacho, B., y Mateos, A. (2013). Relación entre las dimensiones del síndrome Burnout y los factores de satisfacción laboral. *ReIDoCrea*, 2, 33-40.
- García, J., Gargallo, A., Marzo, M., y Rivera, P. (2002). *Determinantes de la satisfacción laboral: una evidencia empírica para el caso español*. Universidad de Zaragoza. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- García, V. (2002). *La educación de niños con discapacidades múltiples*. http://www.innovemosdoc.cl/diversidad_equidad/documentos/
- Gargallo Castell, A. F. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. En E. J. Castro Silva y F. J. Díaz de Castro (Eds.), *Universidad, Sociedad y Mercados Globales* (pp. 563-575). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa.
- Garmendia, J. A. y Parra, F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Editorial Taurus.
- Garnier, A., López, S., Mira, J., Tirado, S., y Rodríguez, J. (2001). *Burnout en médicos de urgencias*. Universidad Miguel Hernández.
- Garrido, O., Maulen, G., y Raineri, A. (2020). Burnout, Satisfacción Laboral y Autonomía Laboral como determinantes de Intención de Abandono y Retención Laboral de enfermeras y auxiliares de enfermería. *Estudios de Administración*, 1, 5 -15. DOI:10.5354/0719-0816.2017.56722

- Gazioğlu, Ş. (2002). Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors. *Economic Research Center, Middle East Technical University, ERC Working Papers in Economics*.
- Gil, F., Alcover, J. M., & Peiró, J. M. (2005). Work team effectiveness in organizational contexts: Recent research and applications in Spain and Portugal. *Journal of Managerial Psychology*, 20(4), 193-218. DOI:10.1108/02683940510589000
- Gil, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15, 261-268.
- Gil-Monte, P. R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista PsicologíaCientífica.com*, 3(5).
- Gil-Monte, P. R. y Peiró Silla, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 2, 261-268.
- Grau, A., Suñer, R., y García, M. M. (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. *Gaceta Sanitaria*, 19 (6), 463-470. [https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(05\)71397-2](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(05)71397-2)
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: A test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Job redesign*. Addison-Wesley.
- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp. 29-39). Pergamon Press.
- Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F., & Stone, P. W. (2006). Nurse turnover: a literature review. *International journal of nursing studies*, 43(2), 237-263. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2005.02.007.
- Haygroup (2002). *Gestión del Talento*. www.haydata.com

- Hegney, D., Plank, A., & Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271–281. doi: 10.1111/j.1365-2934.2006.00618.x.
- Heinen, M. M., van Achterberg, T., Schwendimann, R., Zander, B., Matthews, A., Kózka, M., Ensio, A., Sjetne, I. S., Moreno-Casbas, T., Ball, J., & Schoonhoven, L. (2013). Nurses' intention to leave their profession: a cross sectional observational study in 10 European countries. *International Journal of Nursing Studies*, 50(2), 174-184. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2012.09.019.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15, 81-89.
- Hernández Gijón, M., Jiménez Ortega, A., Llergo Re, M., Mazzoni Catterino, L. A., y Perandrés Gómez, A. M. (2014). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina. *Reidocrea*, 3(8), 60-68
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4º ed.). McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1968). One More Time: How Do You Motivate Employees?. *Harvard Business Review*.
- Herzberg, F. (s.f.). Herzberg's Motivators and Hygiene Factors. Mindtools. www.mindtools.com/pages/article/herzberg-motivators-hygiene-factors.htm
- Herzberg, F. (s.f.). *Motivation-Hygiene theory (Two factor theory)*. Business Knowledge Center.
- Herzberg, F. I. (1987). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 65(5), 109-120. DOI:10.1007/978-1-349-02701-9_2
- Herzberg, F., Mausmer, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. Wiley & Sons.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Harper.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud. http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_EN_SUSALUD_2016.pdf

- Jackson, C. J.; Potter, A., & Dale, S. (1998). Utility of facet descriptions in the prediction global job satisfaction. *European Journal of Psychological Assessment*, 14, 134-140. <https://doi.org/10.1027/1015-5759.14.2.134>
- Jiménez, J. P. (2004). Bienestar y satisfacción de los médicos con el ejercicio de su profesión en un sistema de salud en proceso de reforma. *Revista médica de Chile*, 132(5), 635-636. DOI:10.4067/S0034-98872004000500015
- Jourdain, G. & Chênevert, D. (2010). Job demands–resources, burnout and intention to leave the nursing profession: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47(6), 709-722. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2009.11.007.
- Judge, T. A. & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, 63, 341–367. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-120710-100511>
- Judge, T. A. & Klinger, R. (2008). Job satisfaction: Subjective well-being at work. In M. Eid & R. J. Larsen (Eds.), *The science of subjective well-being* (pp. 393-413). Guilford Press.
- Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42, 124-143. <https://doi.org/10.2307/2117735>.
- Laca, F. A., Mejía, J. C., y Gondra, J. M. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16(1), 87-92.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. McGraw-Hill.
- Lee, R. & Ashforth, B. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(3), 369-398. DOI:10.1006/obhd.1993.1016
- Leka, S., Griffiths A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Serie protección de la salud de los trabajadores. Organización Mundial de la Salud.

- León, F. y Pejerrey, G. (1978). *Factores considerados por empleados de oficina y trabajadores manuales al ofrecérseles un puesto*. Serie Documentos de Trabajo.
- Ley Nº13.688 (2007). Ley Provincial de Educación. 5 de julio de 2007.
- Lukas Mujika, J. F., Etxeberria Murgiondo, J., Galarreta Lasa, X., y Lizasoain Hernández, L. (2017). Construcción y validación de la Escala de Satisfacción Laboral (ESL) en centros especiales de empleo. *Siglo Cero*, 47(4), 57-72. DOI: <http://dx.doi.org/10.14201/scero20164745772>
- Mansilla, I. F., García, M., Gamero, M. C., y Congosto, G. A. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 56(219), 147-157.
- Martín, M., Campos, A., Jiménez, J. E., y Martínez, J. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 6, 64-77. DOI:10.5232/ricyde2007.00605
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach burnout inventory* (2º ed.). Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 99-113. DOI:10.1002/job.4030020205
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397.
- Matud, M. P., García, M., y Matud, M. J. (2002). Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 2(3), 451-465.
- Maylén, L., Rojas, B., Johana, A., y Grisales, R. (2008). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 27(2), 198-210.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1998). *Cuestionario de Satisfacción S10/12*. Unidad de Investigación de Psicometría, Universidad de Valencia.

- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A., y Tomás J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39.
- Menghi, M. S. y Oros, L. B. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 10(20), 47-59
- Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España (s.f.). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_394.htm
- Molina, A., García, M. A., y Alonso, M. (2003). En relación con el burnout. *Medifam*, 13(4), 89-90.
- Montoya Zuluaga, P. A. & Moreno Moreno, S. (2012). Relation between burnout syndrome, coping strategies and engagement. *Psicología desde El Caribe*, 29(1), 205–227.
- Moré, G., Carmenate, G., y Junco, A. M. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el MITRANS. *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 25(2), 55.
- Moreno, B., Garrosa, E., y González, J. (2000). *Método de evaluación del burnout*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Moriana, E. y Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *Journal Clinical Health Psychology*, 4(3), 597-621
- Muñoz Quezada, M. T., Mondaca, B., y Lucero, A. (2013). Calidad de vida profesional de trabajadoras de una escuela de estudiantes con discapacidades múltiples. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 151-162
- Muñoz, M. y Lucero, B. (2009). Evaluación de la salud mental en profesionales de escuelas especiales de Talca, Chile. *Psicología Conductual*, 17(2), 381-399.
- Napione Bergé, M. N. (2008). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?* Ediciones Diaz de Santos.
- Neffa J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET.
- Neira, M. C. (2004). *Cuando se enferman los que curan: estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud*. TEA Ediciones.

- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12ª Ed.). McGraw Hill-Interamericana.
- O'Reilly III, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34, 487-516. DOI:10.2307/256404
- Olabarría, B. (1995). El síndrome de burnout (.quemado.) o del cuidador descuidado. *Ansiedad y Estrés*, 1(2-3), 189-194.
- Omar, A. (2010). Las organizaciones positivas. En A. Castro Solano (Comp.), *Fundamentos de Psicología Positiva* (pp. 137-182). Paidós.
- Oramas, A., Almirall, P., y Fernández, I. (2007). Estrés laboral y el síndrome de burnout en docentes venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, 15(2) 71-87.
- Parada, M. E., Moreno, R., Mejías, Z., Rivas, A., Rivas, F., Cerrada, J., y Rivas, F. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA). *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 33-45
- Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. DOI:10.1016/j.estger.2013.11.010
- Paula, I. (2005). Estudio de casos sobre el distrés laboral en profesionales de la educación especial. *Mapfre Medicina*, 16(1), 36-51.
- Peiró J. M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo. Tomo 1 y 2. Volumen I. La actividad laboral en su contexto. Volumen II: Aspectos psicosociales del trabajo*. Síntesis.
- Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Pirámide.
- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Promolibro.
- Peralta Gutiérrez, L. P. (2019). *Relación entre los estilos de estrategias de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout, en el personal docente y auxiliar de educación que trabajan con estudiantes con discapacidad y multidiscapacidad severa del programa de escuelas especiales Caritas, Región Arequipa, 2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10593/EDMpegulp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pozo M., C.A., Morillejo, E., Hernández P., S., y Martos M., M.J. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 247-264.
- Puchol, L. (1997). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. ESIC.
- Quinteros Tenesaca, J. y Rodas Álvarez, M. (2017). *Frecuencia del síndrome de burnout en educadores de centros especiales*. Cuenca, 2016 [Tesis de grado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27217>
- Rebolledo Ceballos, B. (2015). *Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la Ciudad de Chillán* [Tesis de grado, Universidad del Bío-Bío]. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/1420>
- Reiner, M. D. & Zhao, J. (1999). The determinants of jobs satisfaction among United States Air Forces Security Police. *Review of Public Personnel Administration*, 19, 5-18. <https://doi.org/10.1177/0734371X9901900301>
- Resolución 3034 de 2013 [Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires]. Reglamento para el desempeño de Acompañantes Personales No Docentes (APND) de alumnos/as con discapacidad incluidos en escuela común de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 10 de septiembre de 2013.
- Resolución 782 de 2013 [Dirección General de Cultura y Educación], por la cual se establece el accionar del acompañante/asistente externo dentro de las instituciones educativas. 22 de julio de 2013.
- Rice, R. W., Gentile, D. A., & McFAarlin, D. B. (1991). Facet importance and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 76, 31-39. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.1.31>
- Robles-Romero, J. M., Gómez-Salgado, J., Fernández-Ozcorta, E. J., García-Iglesias, J. J., Blanco-Guillena, M., y Romero-Martín, M. (2020). Diferencias entre salud real y salud percibida como dificultador para la adquisición de conductas saludables en costaleros. *RqR Enfermería Comunitaria (Revista de SEAPA)*, 8(1), 46-54.
- Rodríguez, J. (2010). Propuesta: Programa Integral de Autocuidado. *Enfermería en Costa Rica*, 31, 2-7.

- Rodríguez, L., Oramas, A., y Rodríguez, E. (2007). Estrés en docentes de educación básica: estudio de caso en Guanajuato, México. *Salud de los Trabajadores*, 15(1), 5-16.
- Rosales Fernández R. (2014) *Estrés y salud*. Universidad de Jaén. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Saborío Morales, L., Murillo, H., y Fernando, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-24.
- Salessi, S. y Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología*, 34(1), 93-108
- Sánchez, T. M. y García, V. M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 60-166.
- Schlett, C. & Ziegler, R. (2014). Job emotions and job cognitions as determinants of job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 84(1), 74-89. DOI:10.1016/j.jvb.2013.11.005
- Slipack, O. E. (1996). Estrés Laboral. *Alcmeon: Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica*, 5(3).
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. El Manual Moderno.
- Tamarit, J. (2001). El alumno con necesidades de apoyo generalizado. En A. Marchesi, C. Coll, y J. Palacios (Comps.). *Desarrollo psicológico y educación III. Trastornos del desarrollo y necesidades educativas especiales* (pp. 361-388). Alianza Editorial.
- Tejero, C., Fernández, M., y Carballo, R. (2008). Medición y prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en la dirección escolar. *Revista de Educación*, 351, 361-383.
- Tisiotti, P., Parquet, C., y Neudeck, V. (2007). Prevalencia y dimensiones del burnout en profesionales de una escuela diferencial de la ciudad de corrientes. *Revista de Posgrado de la Vía Cátedra de Medicina*, 172, 4-7.
- Ucedo Silva, V. y Cambillo Moyano, E. (2020). Validación de la estructura interna del cuestionario de Satisfacción Laboral de Warr, Cox y Wall, mediante el método de estimación de Mínimos Cuadrados de Libre Escala.

- PESQUIMAT*, 24(1), 23-35. <http://dx.doi.org/10.15381/pesquimat.v24i1.20548>
- Van Dick, R. & Wagner, U. (2001). Stress and strain in teaching: a structural equation approach. *British Journal of Educational Psychology*, 71, 243-259. <https://doi.org/10.1348/000709901158505>
- Vásquez Fonseca, V. M., Gómez Pasos, J. C., Martínez, J., y Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 23, 325-331. www.dx.doi.org/10.21840/siic/158957
- Velásquez Z., R. (2001) La satisfacción con las condiciones de trabajo, una propuesta para su medición. *GestioPolis.Com.*, 10.
- Vos, P., De Cock, P., Van Den Noortgate, W., & Maes, B. (2010). Do you know what I feel? A first step towards a physiological measure of the subjective well-being of persons with profound intellectual and multiple disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23(4), 366-378. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2010.00553.x>
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173–194. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)
- Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek. (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research*. Taylor & Francis.
- Wolfram, H. & Gratton, L. (2014). Spillover between work and home, role importance and life satisfaction. *British Journal of Management*, 25(1), 77-90. DOI:10.1111/j.1467-8551.2012.00833.x
- Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G., & Olson, J. (2002). *Psicología Social*. Thomson.
- Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I., y Rojas Gamboa, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 19(4), 41-49. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
- Zaldúa, G., Lodieu, M. T., y Koloditzky, D. (2000). La salud de los trabajadores de la salud. Estudio del Síndrome de Burnout en hospitales públicos de

la ciudad autónoma de Buenos Aires. *Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá*,19(4), 167-172.

6. ANEXOS

6.1. Consentimiento informado

**Tesis de grado "Satisfacción laboral y Síndrome de *Burnout* en
Acompañantes Personales No Docentes (APND) y Acompañantes
Externos (AE)"**

Mi nombre es Sol Libico, soy estudiante de 5º año de la carrera de psicología de la Universidad Abierta Interamericana. Te invito a colaborar en mi tesis de grado, en la que se estudia la satisfacción laboral y el síndrome de *burnout* en acompañantes personales no docentes (APND) y acompañantes externos (AE) del Área Metropolitana de Buenos Aires. Se te solicitará completar un protocolo digital, lo cual te tomará aproximadamente 15 minutos.

Tu participación es voluntaria. La información que brindes es anónima y tus datos no serán difundidos, manteniéndose la confidencialidad en todo momento. Los resultados de la investigación van a ser utilizados sólo para fines académicos. No se va a realizar ninguna devolución de los mismos, pudiendo retirarte en cualquier momento del estudio. Ante cualquier duda podés contactarte conmigo a la siguiente dirección de e-mail: sol.libico@gmail.com

No hay respuestas correctas o incorrectas, por favor, tratá de no omitir ninguna pregunta y responder todo el cuestionario. Muchas gracias por tu participación.

Luego de leer el consentimiento informado, acepto participar de la investigación:

☐ 1. Si

☐ 2. No

Email: _____

Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12

Para cada una de las frases enumeradas a continuación, califíca de acuerdo al grado de satisfacción o insatisfacción que te producen los distintos aspectos de tu trabajo.

	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	1	2	3	4	5	6	7
2- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4- La temperatura de su área de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
5- Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
6- La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7
7- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
8- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7

	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
9- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10- El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
11- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
12- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7

INVENTARIO DE *BURNOUT* DE MASLACH (MBI)

A continuación, vas a encontrar una serie de enunciados acerca de tu trabajo y de tus sentimientos en él. Respondé a ellos según como te sientas. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente tu propia existencia. A cada una de las frases debés responder expresando la frecuencia con que tenés ese sentimiento:

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1. Me siento emocionalmente defraudado/a en mi trabajo.	1	2	3	4	5
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado/a.	1	2	3	4	5
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado/a.	1	2	3	4	5
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	1	2	3	4	5
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	1	2	3	4	5
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	1	2	3	4	5
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3	4	5
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	1	2	3	4	5
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5

	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
12. Me siento muy enérgico/a en mi trabajo.	1	2	3	4	5
13. Me siento frustrado/a por el trabajo.	1	2	3	4	5
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	1	2	3	4	5
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	1	2	3	4	5
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	1	2	3	4	5
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	1	2	3	4	5

Datos sociodemográficos:

a. Edad: _____ años.

b. Género: ☐ 1. Femenino ☐ 2. Masculino ☐ 3. Otro: _____

c. Estado civil:

- ☐ 1. Soltero/a
- ☐ 2. Convive/Pareja de hecho
- ☐ 3. Casado/a
- ☐ 4. Separado/a
- ☐ 5. Divorciado/a
- ☐ 6. Viudo/a

d) Zona de residencia:

1. Ciudad de Buenos Aires ☐ Indicar barrio _____

2. Gran Buenos Aires ☐ Indicar localidad _____

e. ¿Tenés hijos? 1. Sí ☐ 2. No ☐

e.1. En caso de responder Sí, indicá cuantos: _____

f) Cantidad de horas que trabaja semanalmente como APND/AE: _____

f.1) Turnos de trabajo

- ☐ 1. Mañana
- ☐ 2. Tarde
- ☐ 3. Ambos

g) Remuneración mensual (en pesos):

- ☐ 1. Hasta \$40.000
- ☐ 2. De \$41.000 a \$70.000
- ☐ 3. De \$71.000 a \$100.000
- ☐ 4. De \$101.000 a \$130.000
- ☐ 5. Más de \$131.000

h) ¿Cuántos años hace que trabajás como APND/AE? _____

h.1.) ¿Tenés otros trabajos además de ser APND/AE: 1. Sí ☐ 2. No ☐

h.2.) Si respondiste Sí en la pregunta anterior, indicá de que trabajás:

i) ¿Interrumpiste alguna vez tu actividad laboral como APND/AE?

1. Sí ☐ 2. No ☐

i.1) Si respondiste Sí en la pregunta anterior, ¿cuántas veces? _____

j. ¿Te sentís acompañado/a por los demás actores involucrados en el proceso de inclusión escolar? 1. Sí ☐ 2. No ☐

j.1. Si respondiste sí, indicá quién/es brinda/n más acompañamiento a tu labor:

- ☐ 1. Familia (madre/padre/tutor)
- ☐ 2. Escuela común (docentes, directivos, EOE, compañeros del menor)
- ☐ 3. Escuela especial (maestra integradora)
- ☐ 4. Centro categorizado (supervisor/a)
- ☐ 5. Todos los anteriores

k) Tus ingresos ¿son sostén de familia? 1. Sí ☐ 2. No ☐

k.1) Si respondiste Sí, indicá la ubicación de tu sueldo:

- ☐ 1. Único ingreso (no comparte sostén con nadie)
- ☐ 2. Primer ingreso (comparte pero su sueldo es la mayor entrada)
- ☐ 3. Segundo ingreso (comparte pero su sueldo no es la mayor entrada)
- ☐ 4. Otro (indicá): _____

l) ¿Cuál es tu máximo nivel de educación alcanzado?

- ☐ 1. Terciario incompleto
- ☐ 2. Terciario completo
- ☐ 3. Universitario incompleto
- ☐ 4. Universitario completo

I.1) En caso de tener estudios terciarios o universitarios completos indicá el título que te fue otorgado:

m. ¿Realizas alguna actividad asociada con tu bienestar?

1. Sí ☐ 2. No ☐

m.1. En caso de responder Sí, indicá cual: _____

¡MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!