

Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales*

Relationship Between Burnout Syndrome and Psychosocial Risk Within the Workplace in Social Professionals

[Artículos]

Citar como:

Manrique, A. M., Avendaño-Prieto, B. L., Galvis, S. E. y Ferro, V. J. (2021). Relación entre síndrome de Burnout y riesgo psicosocial intralaboral en profesionales sociales. *Diversitas*, 17(2).

<https://doi.org/10.15332/22563067.7077>



Adriana Marcela Manrique**

<https://orcid.org/0000-0002-2528-0534>

ammanrique@ucatolica.edu.co

Universidad Católica de Colombia

Recibido: 22 de junio de 2020

Revisado: 2 de octubre de 2020

Aceptado: 2 de diciembre de 2020

Bertha Lucia Avendaño Prieto

<https://orcid.org/0000-0002-8136-5380>

blavendano@ucatolica.edu.co

Universidad Católica de Colombia

Esteban Galvis Serna

<https://orcid.org/0000-0002-5652-9953>

e.galvis911@uniandes.edu.co

Universidad de los Andes, Colombia

Jaime Ferro Vásquez

<https://orcid.org/0000-0002-0292-4587>

jferro@ucatolica.edu.co

Universidad Católica de Colombia

Resumen

El objetivo de esta investigación fue identificar la relación existente entre el síndrome de *burnout* y las condiciones de riesgo psicosocial intralaboral en profesionales del área social. En relación con la metodología, se realizó un diseño no experimental de corte transversal

* Artículo de investigación.

** Autora de correspondencia. Docente, Facultad de Psicología, Universidad Católica de Colombia. Dirección postal: Av. Caracas # 46-72, Bogotá, Colombia.

de alcance correlacional, para una muestra no probabilística de 76 profesionales. El plan de análisis de datos se desarrolló a partir de un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados indicaron que existieron relaciones significativas entre las demandas de trabajo, el control sobre el trabajo y las recompensas con el dominio de desgaste emocional, así como entre las demandas de trabajo y el dominio de despersonalización en el síndrome de *burnout*. Estas relaciones, al ser significativas, aportan al modelo de ecuaciones estructurales donde se logra establecer que existe una relación entre las variables de estudio y que el riesgo psicosocial intralaboral explica el *burnout* en un 47.8%. Este porcentaje es conducente con la importancia de las variables de los modelos teóricos de estrés y estrés crónico (desequilibrio esfuerzo-recompensa, demanda, control y apoyo social y desgaste emocional).

Palabras clave: síndrome de *Burnout*, estrés laboral, condiciones de riesgo psicosocial intralaboral, profesionales sociales.

Abstract

The objective of this research was to identify the relationship between burnout syndrome and psychosocial risk conditions within the workplace in social professionals. Concerning the methodology, a non-experimental cross-sectional design of correlational scope was carried out for a non-probabilistic sample of 76 professionals. The data analysis plan was developed from a structural equations model. The results indicated that there were significant relationships between work demands, control over work, and rewards with the emotional burnout domain, as well as between work demands and the depersonalization domain in the burnout syndrome. These relationships, being significant, contribute to the structural equations model where it is possible to establish, in the first place, that there is a relationship between the study variables, and that psychosocial risk within the workplace explains burnout in 47.8%. This percentage is consistent with the importance of the variables of the theoretical models of stress and chronic stress (effort-reward imbalance, demand, control and social support, and emotional exhaustion).

Keywords: burnout syndrome, work stress, psychosocial risk conditions, social professionals.

Introducción

En el orden supranacional existe un escenario de protección en el marco de todos los riesgos laborales, a saber, la Comunidad Andina de Naciones (CAN, 2004), la cual enmarca el desarrollo legislativo a nivel nacional. En este marco legal, a partir del subsistema general de riesgos laborales en Colombia (Ley 100, 1993) se han desarrollado grandes avances en lo normativo, entre los cuales se destaca la política pública para la protección de la salud en el mundo del trabajo (Ministerio de Trabajo y Protección Social, 2001), la cual requiere avances científicos y técnicos interdisciplinarios para todos los riesgos laborales, sumado a un énfasis específico de protección de la salud de los trabajadores. Lo anterior ha llevado a una especial atención en los últimos años por encontrar

estrategias de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Resolución 2646, 2008), de acoso laboral (Ley 1010, 2006), y la detección y calificación de patologías a causa de agentes psicosociales (Decreto 1477, 2014).

No obstante, de acuerdo con el escenario legislativo anterior la naciente psicología ocupacional no ha tenido mucho desarrollo pese a su pertinencia en el sistema general de riesgos laborales y específicamente en las necesidades de gestión del riesgo psicosocial en las organizaciones (Brom, Buruck, Horváth, Richter y Leiter 2015; Dreison et al., 2016; Jaramillo y Gómez 2013; Montgomery, 2014; Moreno-Jiménez, Meda-Lara, Morante-Benadero, Rodríguez-Muñoz y Palomera-Chávez, 2006; Sedlar et al., 2015).

En el contexto colombiano, donde coexisten procesos crecientes y diferentes de atención a personas en el área social, se encontraron pocos artículos sobre la evaluación del síndrome de *burnout* y el riesgo psicosocial en profesionales del área social como se evidencia en algunas investigaciones (Benevides-Pereira, Moreno-Jiménez, Hernández y González, 2002; Benevides-Pereira, María, Porto-Martins y Basso, 2010; Dreison et al., 2016). En esta área social se desempeñan los profesionales que trabajan a nivel individual, grupal y comunitario con las personas en el marco del postconflicto, la vulneración de derechos humanos y las grandes dificultades individuales y sociales que afronta el país. Sumado a lo anterior, se encuentra una creciente precarización de las condiciones laborales en el marco de la globalización, la incorporación de escenarios tecnológicos que mezclan los espacios laborales, familiares y personales, adicional a la incertidumbre económica y contractual en este tipo de áreas (sociales y de la salud). Estas condiciones llevan a los profesionales del área psicosocial a permanecer en trabajos bajo condiciones adversas, con vulneración de los derechos laborales, con altas cargas de trabajo y funciones (contenidos de la tarea) con elevado potencial de desgaste profesional. De igual manera, estas profesiones presentan un alto riesgo de desgaste emocional debido a la alta implicación emocional que requieren las condiciones de la tarea en que desarrollan su ocupación (Benevides-Pereira, 2002).

En este orden de ideas, conviene indicar que se ha identificado el *burnout* como una problemática laboral, es decir, específica del ambiente en el cual trabajan las personas, por lo cual requiere atención, toda vez que genera costos sociales, estratégicos y financieros en lo personal y organizacional. Dentro de estos costos, se encuentra la disminución de productividad, el ausentismo, el presentismo, los reprocesos, la alta rotación, la dificultad para resolver problemas, la disminución de salud física y mental, la pérdida de la calidad de vida laboral, así como aumento de costos por enfermedad ocupacional en el sistema general de riesgos laborales, entre otros (Maslach, 2009; Maslach y Jackson, 1981). En consecuencia, las áreas laborales han mostrado estar estrechamente vinculadas con el síndrome de *burnout*; en esta dirección, es importante reconocer las dimensiones críticas relacionadas con las condiciones de riesgo que afectan la salud laboral. Esto con el fin de identificar las relaciones en la categoría intralaboral que contribuyen al desarrollo del síndrome y constituyen puntos de intervención o de protección claves para el desarrollo de programas efectivos

a nivel psicosocial en el trabajo (Brom et al., 2015; Idrovo, 2003; Reinke y Chamorro-Premuzic, 2014; Shirom, 2009).

Lo expuesto lleva a pensar que la labor social que se desarrolla, en ocasiones, en escenarios de desprotección laboral, dinámicas adversas y baja gestión del riesgo psicosocial, no se desarrolle en condiciones dignas sino por el contrario, la condición de ocupación enferma y disminuye la calidad de vida relacionada con la salud laboral, concretamente, la psicosocial. En relación con lo anterior, se reconoce que existe un vacío empírico respecto a: 1) la investigación del síndrome de *burnout* en profesiones pertenecientes al área social y 2) la relación entre los dominios de burnout y de las condiciones de riesgo psicosocial a nivel intralaboral puesto que existen razones teóricas, conducentes a que los factores de riesgos psicosociales están directamente relacionados con el desarrollo del síndrome de *burnout* desde dos modelos de estrés. El primero de estos modelos es demanda - control - apoyo social de Karasek y Theorell (1990) y el segundo es desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist (1996). Así, no es claro cómo se relacionan directa o inversamente los dominios de *burnout* y los dominios de las condiciones de riesgo psicosocial a nivel intralaboral. De esta manera, comprender cómo las condiciones psicosociales intralaborales inciden o son predictores del desarrollo del síndrome de *burnout* permite generar herramientas para proponer y desarrollar programas de intervención ajustados a las necesidades específicas en este tipo de ocupación y la comprensión frente a la manera en que pueden gestionarse los factores psicosociales intralaborales (tanto riesgo, como protección) en este tipo de ocupaciones.

En este sentido, los dos constructos que constituyen variables objeto de estudio están conformadas por diferentes dominios. En primer lugar, el síndrome de *burnout* desde el modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1981) incluye los dominios de: agotamiento o desgaste emocional, despersonalización (cinismo) y disminución del desempeño (baja percepción de autoeficacia). Por su parte, las condiciones de riesgo intralaboral incluyen los dominios de demandas de trabajo, control, liderazgo - relaciones sociales en el trabajo y recompensa. Así, y con base en lo expuesto, en esta investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Cómo se relacionan los dominios que indican presencia del síndrome de *burnout* con los dominios que indican condiciones de riesgo psicosocial intralaboral en profesionales del área social, específicamente, psicólogos y trabajadores sociales?

La hipótesis general (HG) establece que existe una relación entre los dominios que indican presencia del síndrome de *burnout* y los dominios que indican condiciones de riesgo psicosocial intralaboral en profesionales del área social. Las cuatro hipótesis específicas se plantean a continuación:

1. H1: Existe relación entre las demandas de trabajo y el agotamiento emocional.
2. H2: Existe relación entre el dominio nivel de control y el dominio de despersonalización.
3. H3: Existe relación entre el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo con la baja percepción de autoeficacia.
4. H4: Existe relación entre el nivel de recompensa y el síndrome de burnout: agotamiento emocional, cinismo (despersonalización), e ineficacia (baja percepción de autoeficacia).

Método

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Esta formulación tuvo en cuenta la naturaleza de los datos en la medición de cada una de las variables a correlacionar (i. e., síndrome de burnout y factores de riesgo psicosocial intralaboral). Para establecer el tamaño de la muestra se utilizó el software G*Power, versión 3.15, que tiene en cuenta el criterio de “potencia” para las inferencias de los resultados. El software determinó, con base en 4 predictores, que el tamaño mínimo de la muestra requerida era 60 personas. Se logró una muestra no probabilista de 76 profesionales que cumplían los criterios de inclusión: dos años de experiencia mínima, tarjeta profesional y desempeño en el área social o psicosocial individual o grupal.

Participantes

La muestra estuvo conformada por 76 profesionales, el 92 % contaba con formación de pregrado en psicología y el 8 % en trabajo social. Todos cumplieron los criterios de inclusión previstos en el diseño de la investigación, el 81.6 % fueron mujeres. En relación con el estado civil, el 47.4 % indicaron estar solteros, el 21.1 % casados, el 27.6 % en unión libre y el 3.9 % separado o divorciado. El 36.8 % indicaron una formación de pregrado, exclusivamente, 63.1 % realizaron algún tipo de postgrado (especialización 44.7 %, maestría 17.2 % y doctorado 1.3 %). Sobre el tiempo de trabajo en el cargo, el 50 % se encontró entre menos de un año y dos años, el 50 % restante se encontraba entre 3 años y más de cinco años; siendo la mayor proporción de los participantes quienes se encontraban en el cargo más de cinco años (19.7 %). Frente a la condición de multitrabajo, el 25 % indicó tener entre dos (2) y cuatro (4) trabajos y el 75 % restante un solo trabajo. En atención al tipo de trabajo que realizan, el 30.3 % indicó realizar los cuatro tipos de trabajo (i. e., asistencial, administrativo, docente y de campo) frente a realizar exclusivamente uno solo (asistencial 28.9 %, administrativo 15.8 %, de campo 22.4 % y docente 2.6 %, respectivamente. En cuanto a la religión el 69.7 % reportó profesar una religión y el 30.7 % el restante reportó no profesar ninguna religión.

Instrumentos y Medidas

Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS). Se utilizó el *Maslach Burnout Inventory Human Services Survey* (MBI-HSS) (Maslach et al., 1996), adaptado y validado en el año 2010 en Colombia por el Centro de Investigaciones de la Fundación Clínica valle de Lili, quienes concedieron el permiso para utilizarlo en esta investigación con fines académicos en el marco de la cooperación interinstitucional. La consistencia general interna de la escala fue adecuada con un alfa de Cronbach de 0.767 (Córdoba et ál., 2011).

Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Se utilizó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral perteneciente a la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, desarrollada en Colombia en el año 2010 por el Ministerio de Protección Social con apoyo de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (Ministerio de

Protección Social, 2010). Respecto la confiabilidad, esta forma (A) presentó un alfa de Cronbach de 0.954.

Procedimiento

Inicialmente se contactaron los profesionales con formación en pregrado en psicología y trabajo social y se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión. Luego se contactó de manera personal a los profesionales a partir de dos fuentes: primero el contacto con profesionales que cumplían los criterios de inclusión en tres instituciones cuya misión está centrada en actividades de tipo social y, posteriormente, por otras fuentes mediante el contacto personal de profesionales que cumplían con la condición de ocupación, no necesariamente en instituciones de con misión social atendiendo los criterios establecidos para estos participantes.

Posteriormente, los participantes firmaron el consentimiento informado y se explicaron los objetivos, los instrumentos, el alcance y confidencialidad de la investigación. Luego, se realizó el montaje de los ítems de los dos instrumentos a emplear mediante captura en línea con la herramienta "formularios de google", de uso libre, en el mismo hipervínculo se consolidaron las tres secciones de información: datos sociodemográficos, los ítems del *Maslach Burnout Inventory Human Services Survey* (MBI-HSS) y los ítems del cuestionario de factores de riesgo intralaboral. El instrumento de recolección de información estuvo habilitado por un espacio de cinco meses.

Finalmente, para el análisis y procesamiento de datos recolectados, se ajustaron los puntajes directos obtenidos por los participantes para cada una de las pruebas de forma manual y se analizaron los datos con el Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) utilizando el software de análisis estadístico IBM-SPSS-AMOS. Al final del análisis, cada participante recibió retroalimentación de sus resultados, tal como fue mencionado en el consentimiento informado.

Resultados

Una vez se identificaron que seis de los dominios presentaron una distribución normal establecida con la prueba Kolmogorov-Smirnov y con la corrección de significación de Lilliefors y que no se encontraron diferencias en el síndrome de burnout en función del tiempo en el cargo mediante la prueba estadística Chi cuadrado ($\chi^2 = 0.071$; $p > 0.05$), se realizó un análisis de estructura de relaciones para establecer la relación entre las dos variables estudiadas y sus dominios siguiendo el planteamiento de las hipótesis. Las relaciones de estas variables se establecieron con ecuaciones estructurales, siguiendo las hipótesis expresadas. Así, se analizó la varianza explicada y los pesos de regresión de cada una de las variables y se buscó relacionar todos los dominios de la variable (condiciones de riesgo psicosocial intralaboral) con la variable (síndrome de burnout).

En la relación entre las demandas de trabajo y el desgaste emocional (primera hipótesis), se encontró una relación significativa ($r = 0.47$, $p = .001$). De igual forma, respecto a la hipótesis alusiva a determinar una relación entre el nivel de recompensa y el síndrome de burnout (desgaste emocional, despersonalización, y autoeficacia), se encontró una relación significativa entre

recompensa y el dominio de desgaste emocional ($r = 0.47$, $p = 0.049$) en el síndrome de burnout. De igual forma, se encontraron relaciones significativas entre el desgaste emocional y las demandas de trabajo ($r = 0.47$, $p = 0.001$). Por otra parte, no se encontraron relaciones significativas entre los dominios de recompensas con despersonalización y recompensas con autoeficacia ($p = 0.327$ y $p = 0.137$), respectivamente). Frente a otras asociaciones posibles entre los dominios de cada una de las variables y algunas no planteadas de manera preliminar en las hipótesis, se encontró una relación significativa entre el control sobre el trabajo con desgaste emocional ($r = 0.54$, $p = 0.001$) y en la relación entre las demandas y la despersonalización ($r = 0.50$, $p = 0.001$). En consecuencia, en relación con las hipótesis planteadas para la investigación y las puntuaciones obtenidas es posible aceptar la primera hipótesis y parte de la cuarta, únicamente en el dominio de la relación entre recompensa y desgaste emocional. Con referencia a las hipótesis 2 y 3 no se encontraron relaciones significativas.

Asimismo, en relación con las asociaciones posibles entre los dominios de cada variable en el modelo de relaciones predeterminado, se encontró una relación significativa entre control sobre el trabajo y el desgaste emocional; así como, demandas de trabajo y despersonalización, al obtener puntuaciones inferiores ($p < 0.05$). Tomando en conjunto estos resultados se aceptaron dos de estas hipótesis, a saber, la primera, planteando una relación entre las demandas de trabajo y el desgaste emocional. La segunda, frente a la relación entre recompensa y desgaste emocional.

Con respecto a otras posibles relaciones entre las dimensiones de las variables que no fueron formuladas en las hipótesis, se encontró relación entre control en el trabajo y el desgaste emocional y entre las demandas de trabajo con despersonalización. En este sentido, se encontraron relaciones significativas entre el desgaste emocional con demandas de trabajo, control sobre el trabajo y las recompensas; así como, entre las demandas de trabajo y la despersonalización en el síndrome de burnout, las cuales aportan al modelo.

El modelo de relaciones estructurales también permitió establecer la varianza explicada ($R^2 > 0.18$) y los pesos de regresión de cada una de las variables, donde se encontró para el dominio de autoeficacia un 8 %, para el dominio de despersonalización un 26.1 % y para el dominio de desgaste emocional un 26.8 %. Frente a la hipótesis general sobre si existe relación entre los dominios que indican presencia del síndrome de burnout y los dominios que indican condiciones de riesgo psicosocial intralaboral en profesionales del área social, las Tablas 1 y 2 muestran los pesos de regresión y correlación, donde se aprecian una relación significativa y como el riesgo psicosocial intralaboral explica el burnout en un 47.8 %.

Tabla 1. Pesos de Regresión: Modelo de Ecuaciones Estructurales

Variable No 1		Variable No 2	Estimación	S.E.	C.R.	p
Síndrome de <i>Burnout</i>	←	Riesgo Psicosocial Intralaboral	0.585	0.111	5.256	***

Nota: Estimación= Estimación No Estandarizada; S.E.=Error Estándar; C.R.= Razón Crítica; P=Prueba Estadística

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Correlaciones Cuadrado Múltiple: Modelo de Ecuaciones Estructurales

Síndrome de Burnout y Condiciones de Riesgo Psicosocial Intralaboral	Estimación
Síndrome de <i>Burnout</i>	0.478

Nota: Estimación= Estimación No Estandarizada.

Fuente: elaboración propia.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Los modelos de ecuaciones estructurales, según Escobedo, Hernández, Estebané y Martínez (2016), establecen la relación de dependencia entre las variables e integran ecuaciones lineales que indican cuales son dependientes o independientes. Teniendo en cuenta que dentro del mismo modelo las variables que pueden ser independientes en una relación pueden ser dependientes en otra. Se definieron las variables de burnout y condiciones de riesgo psicosocial intralaboral como medidas no observadas o variables latentes del modelo, así como se estableció cada uno de los dominios de dichas variables como medidas (observadas). De esta manera, se buscó establecer si las dos variables globales se relacionaban; es decir, si las condiciones de riesgo psicosocial justifican el síndrome de burnout, dando alcance a la hipótesis general planteada. La figura 1 presenta el modelo de ecuaciones estructurales diseñado.

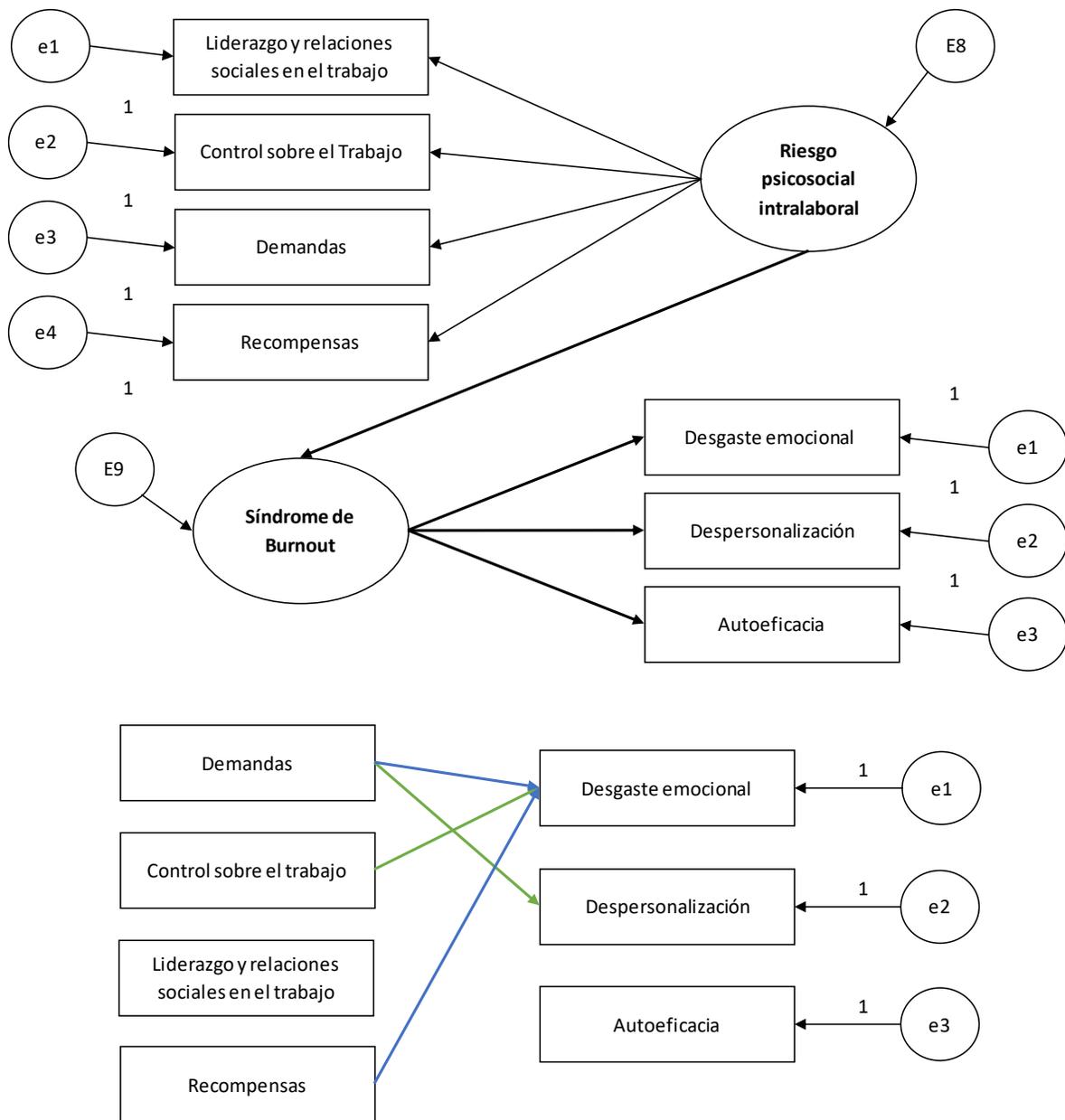


Figura 1. Diagrama de relación estructural y trayectoria entre cada una de las variables en la versión de ecuaciones estructurales

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, frente a los parámetros de identificación, se estableció como base para el modelo, determinar si las condiciones de riesgo psicosocial intralaboral explican el síndrome de Burnout en profesionales del área social. A partir de un modelo donde cada una de las variables de estudio se asumen como variables latentes y los dominios de cada una de estas como observadas o medidas (figura 1).

Para establecer la exactitud de los datos del modelo se corrieron las medidas absolutas del ajuste (Escobedo et al., 2016). Se revisaron los coeficientes de comparaciones de referencia (CFI), el error de aproximación cuadrático medio (RMSEA), el Chi cuadrado sobre los grados de libertad (CMIN), el índice de validación cruzada esperada (ECVI), y dado que se contó con una muestra pequeña, se utilizó el parámetro de No Centralidad (NCP) como medida alternativa al Chi cuadrado.

Acerca del índice (CMIN), se encontró un valor de 1.88, el cual, al ser inferior a 3, indica ajuste del modelo. Respecto al error de aproximación cuadrático medio (RMSEA), se encontró un valor de RMSEA = 0.10, el cual es superior a 0.08 e indica que el modelo es susceptible de ajuste. El índice de comparaciones de referencia (CFI) obtuvo un puntaje de 0.94 que indicó un adecuado ajuste y el NCP= 11.5 fue superior al índice de ajuste esperado que fue 2. Finalmente, el ECVI = 0.90 presentó un puntaje ajustado. En resumen, el modelo cumplió con los índices CMIN, CFI y ECVI.

Re-especificación del Modelo

Para determinar si el primer modelo obtenido fue el mejor, fue necesario buscar métodos que optimizaran el ajuste del mismo, verificando las relaciones establecidas y ajustando las covarianzas. Se tomaron como base los datos del instrumento MBI-HSS haciendo la trasposición de dimensión en el ítem No 6, el cual se pasó del dominio desgaste emocional al dominio de despersonalización y se excluyeron los ítems (No 15 y No 22) como lo sugiere la validación (Córdoba et al., 2011). Lo anterior para establecer diferencias respecto el primer modelo y buscar un mejor ajuste, se evaluaron varios modelos, a continuación se presenta el que tuvo mejor ajuste. Resumiendo, el modelo cumplió con los índices CMIN, CFI, RMSEA y ECVI.

Tabla 3. Índices de Bondad de Ajuste en Reespecificación del Modelo

Medida de Ajuste	Modelo por Defecto Datos	Modelo con ítems de validación en instrumento de burnout	Modelo con ítems de validación en instrumento de burnout y ajuste en covarianzas
CMIN	1.8	1.82	1.38
RMSEA	0.10	0.10	0.072
CFI	0.94	0.94	0.97
ECVI	0.90	0.71	0.65

Nota: CMIN= Chi cuadrado sobre los grados de libertad; RMSEA=Error de Aproximación Cuadrático Medio; CFI= Coeficientes de Comparaciones de Referencia; ECVI = índice de validación cruzada esperada.

Fuente: elaboración propia.

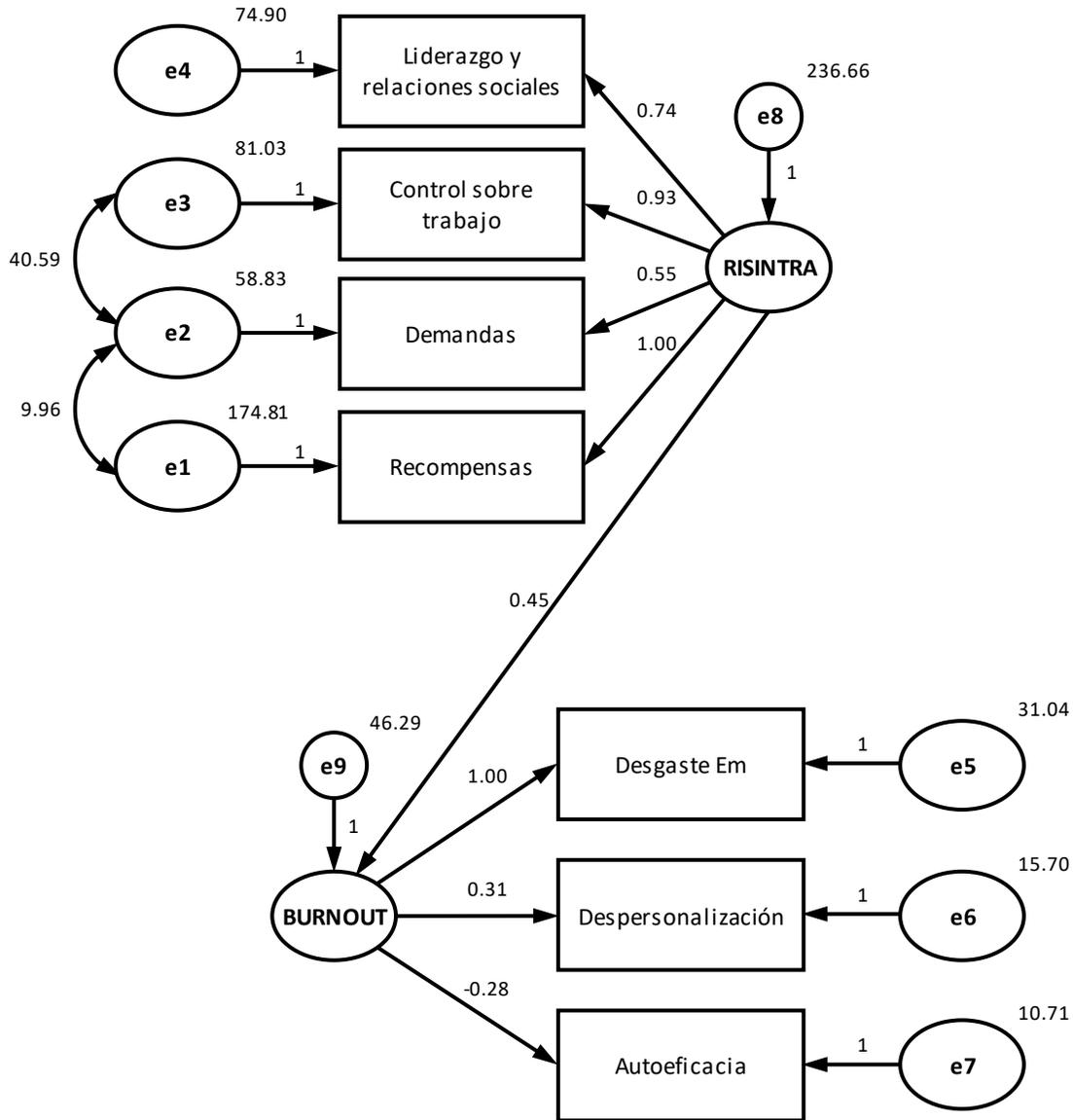


Figura 2. Resultados de relación estructural y trayectoria

Fuente: elaboración propia.

Este modelo aplica para cada una de las variables para la reespecificación del modelo en la versión de ecuaciones estructurales. Se establece la reespecificación de la siguiente manera: con relación al índice (CMIN) se encontró un valor de 1.38, respecto al error de aproximación cuadrático medio (RMSEA) se encontró un valor de RMSEA = 0.072, el índice de comparaciones de referencia (CFI) obtuvo un puntaje de 0.97 y el ECVI= 0.65, todos estos índices indican adecuado ajuste.

Discusión

Los resultados indicaron que se presentaron relaciones significativas entre demandas de trabajo, control sobre el trabajo y recompensas con el dominio de desgaste emocional, así como entre demandas de trabajo y el dominio de despersonalización en el síndrome de burnout. Estas relaciones, al ser significativas, aportaron al modelo de ecuaciones estructurales donde se estableció una relación entre las variables de estudio y que el riesgo psicosocial intralaboral explica el burnout en un 47.8 %, lo cual constituye evidencia empírica que se aporta a los modelos teóricos utilizados (Bakker y Costa, 2014; Benavides Pereira, et al. 2002; Charria, Sarsosa y Arenas, 2011; González Ramírez y Landero Hernández, 2008; Karasek y Theorell, 1990; Maslach; 2009; Siegrist, 1996).

Varios estudios sugieren que las condiciones de riesgo psicosocial intralaboral funcionan como predictores y explican en un alto porcentaje el síndrome de burnout (Freudenberger, 1974; Gil Monte y Peiró, 1999; Maslach, 2009; Maslach y Jackson, 1981). Adicionalmente, se confirma la relación del síndrome de burnout con las condiciones de riesgo en el trabajo y suele enmarcarse en el desarrollo de este en el ámbito intralaboral. Así, resalta la consolidación teórica y confirmación empírica del dominio (desgaste emocional) en el síndrome de burnout, al igual que su relación con otras variables, como la permanencia y el compromiso en el lugar de trabajo (Aslam y Safdar 2012; Díaz Bambula y Gómez, 2016; Maslach; 2009; Zuluaga y Moreno, 2012).

Por otro lado, respecto al dominio de autoeficacia en el síndrome de burnout con nivel de prevalencia alta, el presente estudio sugiere que este constructo podría estudiarse como un mecanismo protector en las condiciones personales frente al estrés crónico, específicamente en este tipo de profesionales, lo cual es corroborado y sugerido por el estudio de Benevides-Pereira et ál. (2002). Por su parte, caracterizan el deterioro emocional en profesionales que laboran en contextos sociales, más aún teniendo en cuenta que la investigación se desarrolló con personas que se desempeñan en el mismo campo ocupacional (profesionales sociales), pero que se encuentran en diferentes lugares de trabajo.

También resalta la complejidad de la dimensión social y psicosocial poco abordada durante esta investigación. En consecuencia, enfatizamos en la necesidad de profundizar en el tipo de ocupación y las condiciones específicas de rol en este tipo de estudios (Aranda Beltran et al. 2004; Benevides-Pereira et al., 2002; Benevides-Pereira et al., 2010; Díaz & Gómez, 2016; Dreison et al., 2016; Innanen, Tolvanen y Salmela-Aro, 2014; Jiménez Barrero, Caicedo Moreno, Joven Arias y Pulido Gil, 2015; Marenco-Escuderos y Ávila-Toscano, 2016; Montgomery, 2014; Organización Internacional del Trabajo, 2010; Poletto et al. 2016; Rodríguez y Roza 2016; Suñer-Soler et al., 2014; Sedlar et al., 2015).

A partir de los resultados, pudimos conocer cómo se relacionan las variables del estudio sugiriendo un camino de intervención y gestión organizacional alrededor de los dominios de demandas de trabajo, control y recompensa, especialmente en los procesos de estudio de carga laboral y diseño de los puestos de trabajo. Es necesario seguir investigando a profundidad el riesgo de desgaste en

los profesionales de asistencia social con alta implicación emocional. De esta manera, pudimos confirmar la necesidad de continuar investigando respecto a los factores de riesgo psicosocial intralaboral y de los riesgos psicosociales emergentes (Gil-Monte, 2012). Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2010), el enfoque de gestión del riesgo es el más utilizado y el más adecuado para la mitigación o eliminación de los riesgos en el ámbito laboral, cuestión que es apoyada ampliamente por otros autores (Bakker y Costa, 2014; Belem et al., 2017; Charria et al., 2011; Gil-Monte, 2012; Londoño, Cardona y Betancur, 2017; Maslach y Leiter, 2015; Ministerio de Protección Social, 2010; Montgomery, 2014; OIT, 2010; OMS, 2010; Pulido, 2016).

En este orden de ideas, en lo que concierne a mecanismos de prevención primaria, resultaría pertinente la promoción de un enfoque basado en derechos y la promoción de política pública específicamente en riesgo psicosocial en el marco del Sistema General de Riesgos Laborales. Lo anterior basado en el cuidado especial para las ocupaciones de alta implicación emocional y en el seguimiento de los trabajadores, especialmente los que trabajan mediante contratación civil de forma independiente. Frente a esto, Colombia aún no ha profundizado más allá de un direccionamiento legal en general (M. Res. 2646, 2008), ya que a la fecha no se cuenta con un direccionamiento específico para este tipo de seguimiento detallado más allá de un enfoque generalizado por sector económico en Colombia, particularmente, en este tipo de labor (Díaz y Rentería, 2017). En consecuencia, teniendo en cuenta la especial atención en los últimos años por encontrar estrategias de intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Resolución 2646, 2008), de acoso laboral (Ley 1010, 2006) y la detección y calificación de patologías a causa de agentes psicosociales (Decreto 1477, 2014) como problemas socialmente relevantes en la calidad de vida laboral, el impacto social y en la promoción de trabajo digno, los hallazgos de la presente investigación proponen un camino de intervención en el marco del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y los sistemas de vigilancia epidemiológica del riesgo psicosocial a nivel laboral.

Frente a las consideraciones para futuros estudios, teniendo en cuenta la teoría transaccional del estrés (Lazarus y Folkman, 1986), es necesario tomar en cuenta las creencias religiosas como parte de los esquemas valorativos de las personas que constituyen estrategias de afrontamiento, al igual que la noción existencial con orientación al logro que plantea Längle (2006) como clave en el desarrollo de burnout desde la construcción de significado en el trabajo, el sentido de vida y la coherencia de este significado con la realización personal. Estos factores pueden ser parte de futuras investigaciones como variables moderadoras de burnout que pueden estar inmersas en condiciones personales, estilos de afrontamiento en general y la capacidad de control (Maslach, 2009).

Frente a limitaciones de este estudio, es importante mencionar la relevancia de reconocer la comorbilidad que puede existir entre burnout y fatiga por compasión; así como, las implicaciones psicológicas en la fatiga crónica y la adicción al trabajo en ocupaciones de alta implicación emocional. Estas consideraciones podrían ser estudiadas preferiblemente con diseños mixtos para poder extraer particularidades de los diversos contextos de desarrollo y el tipo de ocupación, así como otras variables emergentes de mediación o moderación tales como el estado civil, el multitrabajo,

la personalidad, las diferencias de género, las estrategias de afrontamiento cognitivas, las comportamentales, la motivación, la satisfacción, las creencias existenciales y el acoso laboral. Igualmente, sería relevante considerar el estudio del síndrome de burnout desde otros modelos menos estudiados como el de Gil-Monte (2005; citado por Quiceno y Vinaccia, 2007), el cual incluye las variables culpa y expectativa (i.e., ilusión por el trabajo) (Acinas, 2012; Alós, López, San Martín, Urrea-Solano y Hernández-Amorós, 2017; Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño y Vargas, 2012; Gil-Monte y Peiró, 1999; Gil-Monte & Moreno, 2007; González-Morales, Rodríguez y Peiró, 2010; Innanen et al., 2014; Lazarus y Folkman, 1986; Längle, 2006; Moreno, Morante, Rodríguez & Rodríguez, 2008; Montgomery, 2014; Maslach y Leiter, 2015; Pulido, 2016; Shirom, 2009).

Finalmente, de acuerdo con el modelo de ecuaciones estructurales, el cual es en esencia un modelo confirmatorio, es de resaltar la pertinencia teórica de las variables planteadas en el diseño metodológico, síndrome de burnout y riesgo psicosocial intralaboral. Lo anterior debido a que se encontró a nivel empírico que el modelo obtenido cumple con los índices CMIN, CFI, RMSEA y ECVI, lo cual indica ajuste del mismo a la realidad y relevancia en la relación teórica frente a la cual se puede continuar investigando.

Referencias

- Acinas, M. P. (2012). Burn-out y Desgaste por Empatía en Profesionales de Cuidados Paliativos. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2(4), 1-22.
- Alós, L. G., López, R. S., San Martín, N. G. L., Urrea-Solano, M. E., & Hernández-Amorós, M. J. (2017). Diferencias en burnout según sexo y edad en profesorado no universitario. *Revista INFAD de Psicología*, 2(1), 329-336.
- Aslam, M. S. y Safdar, U. (2012). The Influence of Job Burnout on Intention to Stay in The Organization: Mediating Role of Affective Commitment. [La Influencia del Agotamiento Laboral en la Intención de Permanecer en la Organización: Papel Mediador del Compromiso Afectivo]. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(4), 4016-4025.
- Aran Beltran, C., Pando Moreno, M., Salazar Estrada, J., Torres López, T., Aldrete Rodríguez, M. y Pérez Reyes, M. (2004). Factores Psicosociales Laborales y Síndrome de Burnout en Médicos del Primer Nivel de Atención. *Investigación en Salud*, VI (1), 28-34.
- Bakker, A. B. y Costa, P. L. (2014). Chronic Job Burnout and Daily Functioning: A theoretical Analysis. [Burnout y Funcionamiento Diario: Un Análisis Teórico]. *Burnout Research*, 1(3), 112-119. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.003>
- Benevides-Pereira, T. María, A., Porto-Martins, P. C. y Basso Machado, P. G. (2010). Síndrome de Burnout en Psicólogos Clínicos. En Ponencia presentada en el 11vo Congreso Virtual de Psiquiatría: Interpsiquis, febrero-marzo, (15).
- Benevides Pereira, A. M. T. B., Moreno-Jiménez, B., Hernández, E. G., y González Gutiérrez, J. L. G. (2002). La Evaluación Específica del Síndrome de Burnout en Psicólogos: el "Inventario de Burnout de Psicólogos". *Clínica y Salud*, 13(3) 257-283.
- Belem, I. C., Santos, V. A. P. D., Caruzzo, N. M., Rigoni, P. A. G., Both, J., y Vieira, J. L. L. (2017). What Coping Strategies Are Used for Athletes of MMA More Resilient to Stress? [¿Qué Estrategias de Afrontamiento Se Usan para los Atletas de MMA que son más Resistentes al Estrés?]. *Journal of Physical Education*, 28.

- Brom, S. S., Buruck, G., Horváth, I., Richter, P. y Leiter, M. P. (2015). Areas of Worklife as Predictors of Occupational Health—A Validation Study in Two German Samples. [Áreas de Vida Laboral Como Predictores de Salud Ocupacional: Un Estudio de Validación en dos Muestras Alemanas]. *Burnout Research*, 2(2), 60-70. <http://doi.org/10.1016/j.burn.2015.05.001>
- Castro Bejarano, Y. R., Orjuela Gómez, M. A., Lozano Ariza, C. A., Avendaño Prieto, B. L., y Vargas Espinosa, N. M. (2012). State of Health in a Sample of Policemen and its Relationship with Police Variables. [Estado de Salud en una Muestra de Policías y su Relación con Variables Policiales]. *Diversitas*, 8(1), 53-72.
- Charria O, V., Sarsosa P, K. y Arenas O, F. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial Laboral: Métodos e Instrumentos de Evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.
- Comunidad Andina de Naciones [CAN] (2004) Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ecuador: Autor. <http://www.sice.oas.org/trade/junac/decisiones/DEC584s.asp>
- Congreso de la República de Colombia (1993). Ley 100. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras Disposiciones. Bogotá: Autor. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- Congreso de la República de Colombia (2006). Ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Bogotá: Autor. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Córdoba, L., Tamayo, J. A., González, M. A., Martínez, M. I., Rosales, A. y Barbato, S. H. (2011). Adaptation and Validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey in Cali. [Adaptación y Validación de la Encuesta Maslach Burnout Inventory-Human Services en Cali]. *Colombia Médica*, 42(3), 286-93.
- Díaz Bambula, F. y Gómez, I. C. (2016). La Investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1).
- Díaz, F. B. y Rentería, E. P. (2017). De la Seguridad al Riesgo Psicosocial en el Trabajo en la Legislación Colombiana de Salud Ocupacional. *Estudios Socio-Jurídicos*, 19(2), 129-155. <https://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.4981>
- Dreison, K. C., Luther, L., Bonfils, K. A., Sliter, M. T., McGrew, J. H. y Salyers, M. P. (2016, September 19). Job Burnout in Mental Health Providers: A Meta-Analysis of 35 Years of Intervention Research. [El Burnout en los Proveedores de Salud Mental: un Metanálisis de 35 años de Investigación de Intervención]. *Journal of Occupational Health Psychology*. <http://doi.org/10.1037/ocp0000047>
- Escobedo Portillo, M. T., Hernández Gómez, J. A., Estebané Ortega, V. y Martínez Moreno, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Ciencia & trabajo*, 18(55), 16-22.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-out. [Burn-out del personal]. *Journal of social Issues*, (30), 159-165.
- Gil Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas Teóricas y Modelos Interpretativos para el Estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Gil-Monte, P. y Moreno, B (2007) *El síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout)*. Ediciones Pirámide Madrid, España.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241.
- González Ramírez, M. T. y Landero Hernández, R. (2008). Confirmación de un Modelo Explicativo del Estrés y de los Síntomas Psicosomáticos Mediante Ecuaciones Estructurales. *Revista Panamericana de Salud Pública/Pan American Journal of Public Health*, 23(1).

- González-Morales, M. G., Rodríguez, I. y Peiró, J. M. (2010). A longitudinal Study of Coping and Gender in a Female-dominated Occupation: Predicting Teachers' Burnout. [Un Estudio Longitudinal sobre Afrontamiento y Género en una Ocupación Dominada por Mujeres: Predicción del Desgaste de los Docentes]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 29.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Innanen, H., Tolvanen, A. y Salmela-Aro, K. (2014). Burnout, Work Engagement and Workaholism among Highly Educated Employees: Profiles, Antecedents and Outcomes. [Burnout, Compromiso Laboral y Adicción al Trabajo entre Empleados Altamente Educados: Perfiles, Antecedentes y Resultados]. *Burnout Research*, 1(1), 38-49. <http://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.001>
- Idrovo, A. J. (2003). Estimation of the Incidence of Occupational Diseases in Colombia, 1985-2000. [Estimación de la Incidencia de Enfermedades Ocupacionales en Colombia 1985-2000]. *Revista de Salud Pública*, 5(3), 263-271.
- Jaramillo, V. A. y Gómez, I. C. (2013). Salud Laboral Investigaciones Realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9-25.
- Jiménez Barrero, E., Caicedo Moreno, S., Joven Arias, R. E. y Pulido Gil, J. A. (2015). Factores de Riesgo Psicosocial y Síndrome de Burnout en Trabajadores de una Empresa Dedicada a la Recreación y el Entrenamiento Educativo Infantil en Bogotá D. C. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(1).
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990) *Healthy Work. Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. [El trabajo saludable. El estrés, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral] United States: Basic Books.
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. Madrid: Martínez Roca.
- Längle, A. (2006). El Burnout (desgaste profesional), Sentido Existencial y Posibilidades de Prevención. *Revista De Psicología*, 2(3), 5-27.
- Londoño, M. E. L., Cardona, H. F. R. y Betancur, M. L. V. (2017). Intervenciones para la Prevención Primaria de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral: Revisión Sistemática de la Literatura. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 120-150.
- Marenco-Escuderos, A. D. y Ávila-Toscano, J. H. (2016). Burnout y Problemas de Salud Mental en Docentes: Diferencias Según Características Demográficas y Sociolaborales. *Psychologia: Avances de la Disciplina*, 10(1), 91-100.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. [La Medición del Burnout Experimentado]. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (2015). It's Time to Take Action on Burnout. [Es hora de actuar contra el Burnout]. *Burnout Research*, 1(2), IV-V. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.05.00>
- Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M. (1996). *Burnout Inventory Manual* (3.ª ed.). California Consulting Psychologists Press. https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
- Ministerio del Trabajo y Protección social de Colombia (2001). Política Pública para la Protección de la Salud en el Mundo del Trabajo. Bogotá.

- Ministerio Protección Social República de Colombia (2008). Resolución 2646. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá: Autor. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de Protección Social de Colombia (2010). Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá: Autor.
- Ministerio de Trabajo República de Colombia (2014). Decreto 1477 de 2014. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. Bogotá: Autor. http://www.fasecolda.com/files/2714/0846/2229/16_d-1477-14mintrabajo.pdf
- Moreno-Jiménez, B., Meda-Lara, R. M., Morante-Benadero, M. E., Rodríguez-Muñoz, A. y Palomera-Chávez, A. (2006). Validez Factorial del Inventario de Burnout de Psicólogos en una muestra de psicólogos mexicanos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(3), 445-456.
- Moreno, B., Morante Benadero, M., Rodríguez Carvajal, R., Rodríguez Muñoz, A. (2008). Resistencia y Vulnerabilidad ante el Trauma: el Efecto Moderador de las Variables de Personalidad. *Psicothema*, 20(1), 124-130.
- Montgomery, A. (2014). The Inevitability of Physician Burnout: Implications for Interventions. [La Inevitabilidad del Desgaste del Médico: Implicaciones para las Intervenciones]. *Burnout Research*, 1(1), 50-56. <http://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.002>
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Ambientes de Trabajo Saludables: Un Modelo para la Acción: para Empleadores, Trabajadores, Autoridades Normativas y Profesionales. Ginebra, Autor.
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). Riesgos Emergentes y Nuevos Modelos de Prevención en un Mundo de Trabajo en Transformación. Ginebra, Autor. http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_124341/lang--es/index.htm
- Poletto, N. A., Probst, L. F., de Oliveira, T. L., Guerra, L. M., Bovi Ambrosano, G. M., Cortellazzi, K. L., ... y de Fátima Possobon, R. (2016). Síndrome de Burnout em Gestores Municipais da Saúde. [Síndrome de Burnout en Gestores Municipales de la Salud]. *Cadernos Saúde Coletiva*, 24(2).
- Pulido, E. G. (2016). Investigaciones en Factores Psicosociales en el Trabajo en Colombia: una revisión [Investigation about Psychosocial Factors at Work in Colombia: a review]. *Inclusión & Desarrollo*, 2(2).
- Quiceno, J., y Vinaccia, Alpi, S. (2007). Burnout: "Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125.
- Reinke, K. y Chamorro-Premuzic, T. (2014). When Email Use Gets out of Control: Understanding the Relationship Between Personality and Email Overload and Their Impact on Burnout and Work Engagement. [Cuando el Correo Electrónico Utiliza Fuera de Control: Entendiendo la Relación entre la Personalidad y la Carga de Correo y su Impacto en el Burnout y el Compromiso]. *Computers in Human Behavior*, (36), 502-509. <http://doi.org/10.1016/j.chb.2014.03.075>
- Rodríguez, A. F. U. y Roza, A. M. M. (2016). Riesgos Psicosociales Intralaborales en Instituciones de Salud de Nivel III de Atención en Santander. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 32(2), 56-68.
- Sedlar, N., Šprah, L., Tement, S. y Sočan, G. (2015). Internal Structure of an Alternative Measure of Burnout: Study on the Slovenian Adaptation of the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI). [Estructura Interna de una Medida Alternativa de Burnout: Estudio Sobre la Adaptación Eslovena del Inventario de Burnout de Oldenburg (OLBI)]. *Burnout Research*, 2(1), 1-7. <http://doi.org/10.1016/j.burn.2015.02.001>
- Shirom, A. (2009). Acerca de la Validez del Constructo, Predictores y Consecuencias del Burnout en el Lugar de Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 32(11), 44-54.

- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. [Efectos Adversos Sobre la Salud de las Condiciones de Alto Esfuerzo / Baja Recompensa]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27. <http://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Squires, A., Finlayson, C., Gerchow, L., Cimiotti, J. P., Matthews, A., Schwendimann, R. y Moreno-Casbas, M. T. (2014). Methodological Considerations When Translating "Burnout". [Consideraciones acerca de la metodología cuando se traduce "Burnout"]. *Burnout Research*, 1(2), 59-68. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.07.001>
- Suñer-Soler, R., Grau-Martín, A., Flichtentrei, D., Prats, M., Braga, F., Font-Mayolas, S. y Gras, M. E. (2014). The Consequences of Burnout Syndrome among Healthcare Professionals in Spain and Spanish Speaking Latin American Countries. [Las Consecuencias del Síndrome de Burnout entre Profesionales de la Salud en España y Países Hispanohablantes de América Latina]. *Burnout Research*, 1(2), 82-89. <http://doi.org/10.1016/j.burn.2014.07.004>
- Zuluaga, P. M. y Moreno, S. M. (2012). Relación entre Síndrome de Burnout, Estrategias de Afrontamiento y Engagement. (Spanish). *Psicología desde I Caribe*, 29(1), 205-227.