

Programa Nacional de Incentivos para docentes investigadores
Universidad Nacional de La Matanza
Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales

EL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES SOCIALES

A/081

Directora de proyecto : Dra. Graciela Tonon

Miembros de Equipo categorizados:

Lic. Liliana Cordero
Lic. Enrique Deibe
Lic. Marcela De Marco
Lic. Verónica Rojas

Miembros de Equipo

Lic. María de los Angeles Aguilera
Lic. Miriam Reglero
Lic. Silvana Revah

Informe Final, Diciembre 2003

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente investigación surgió como una necesidad de indagar acerca de los cambios que, una situación de crisis tal como la que viene atravesando nuestro país, genera en el trabajo cotidiano de los y las trabajadores/as sociales. Considerando este particular rol profesional y teniendo en cuenta que lo que se sabe del burnout como síndrome es producto mayoritariamente de la investigación en países denominados del primer mundo, nuestro desafío fue investigar este tema en un país como el nuestro .

Como directora de proyecto, venia trabajando desde hace varios años la cuestión de la calidad de vida y las profesiones de servicio, producto de lo cual edité el libro "Calidad de vida y desgaste profesional". En ese texto construí un nuevo instrumento de investigación producto de la modificación de un instrumento conocido mundialmente el MBI (Maslach burnout inventory). Este emprendimiento personal contagió a algunos/as de los/as colegas que trabajan en la Universidad Nacional de La Matanza, quienes decidieron acompañarme en este nuevo proyecto que resulta un trabajo desagregado y focalizado del trabajo original mencionado.

De esta manera comenzamos a trabajar en marzo del 2002 con Liliana Cordero, María de los Angeles Aguilera¹, Miriam Reglero , Silvana Revah y Enrique Deibe². Un año después en mayo del 2003,

¹ María de los Angeles Aguilera es egresada de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de La Matanza y quiero destacar su excelente desempeño en el manejo del programa estadístico SPSS utilizado en esta investigación.

² Es un honor contar con Enrique Deibe como compañero de equipo ya que él es en la actualidad el Secretario de Empleo de la Nación

interesadas por el tema, se incorporaron a la última fase del proyecto Marcela De Marco y Verónica Rojas. Quiero decir con esto que a lo largo de estos 22 meses, como equipo hemos vivido lo mismo que investigamos y relatamos, los cambios permanentes en un mercado de trabajo inestable, que nos llevo a la necesidad de ser definitivamente creativas/os. Para citar como ejemplo, cuando comenzamos a trabajar habíamos señalado la posibilidad de trabajar en la ciudad de Mar del Plata, luego esa idea inicial no pudo concretizarse y logramos trabajar en la Provincias de Córdoba y Santiago del Estero. Me parece, que estas aclaraciones resultarán interesantes para el lector ya que muestran que, nuestra propia vivencia, refleja los resultados de nuestra investigación.

No quiero finalizar esta introducción sin agradecer a los y las colegas que en forma anónima han colaborado contestando el cuestionario y que nos han posibilitado continuar aprendiendo y encarar en un futuro, nuevos emprendimientos que enriquezcan el ejercicio profesional colectivo.

Dra. Graciela Tonon
Directora de proyecto

San Justo, Diciembre 2003.

1. PLANTEO DEL PROBLEMA

El burnout fue identificado en la década del 70, como un síndrome que puede ocurrirle a profesionales que trabajan atendiendo personas que presentan distintos tipos de problemas y que está compuesto por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales (Gil Monte, 1997). En 1976, la psicóloga estadounidense Cristina Maslach inició su investigación sobre el tema estudiando las respuestas emocionales de profesionales que se desempeñaban en actividades de ayuda a personas, señalando que este síndrome solo podía darse en las profesiones de ayuda, tanto en el área de la salud como de la educación. Maslach dio a conocer el término en el Congreso Anual de la American Psychological Association en 1977. Posteriormente, en 1981 se celebró en Filadelfia la primera conferencia nacional sobre burnout, con el objetivo de poner en común los trabajos de investigación realizados y aunar criterios para avanzar en el estudio del problema en cuestión. De esta manera y conjuntamente con Jackson en 1986, Maslach construyó una escala de medición del síndrome denominada *Maslach burnout inventory* (MBI). El MBI se centra en los sentimientos y vivencias que generan en el profesional las características de la población atendida, considerando asimismo, las condiciones laborales en las cuales se encuentra inmerso.

Siguiendo esta línea de pensamiento, nos propusimos un proyecto de investigación que partiendo de los descubrimientos que iniciara Maslach avanzara en la consideración de las particulares condiciones laborales de los profesionales que atienden personas en

un contexto turbulento, inestable, inseguro y sin claridad en la definición de políticas sociales como lo es el actual contexto argentino. Y de esta manera conocer las condiciones laborales de un particular colectivo profesional, el conformado por los/as trabajadores/as sociales e identificar en qué medida estas condiciones facilitan la aparición del síndrome del burnout.

Por todo lo explicitado podemos decir que, el burnout queda conformado como un problema social al cual es necesario dar respuesta en forma inmediata, para lo cual resulta fundamental contar con diagnósticos de situación que nos permitan construir posibles respuestas al mismo y planes de prevención que permitan evitar que el proceso se incremente.

2. METODOLOGIA

Objetivos

1. Detectar indicadores específicos de burnout en trabajadores sociales en distintas zonas geográficas de la República Argentina.
2. Caracterizar la situación de empleo de dichos profesionales, considerando las especificidades de la misma.
3. Identificar las áreas de trabajo en las cuales se verifica un mayor porcentaje de trabajadores sociales que presentan indicadores de burnout.

Hipótesis

La atención cotidiana de personas en un contexto socio-político-económico-laboral de inseguridad como el de Argentina en la actualidad, facilita la aparición del síndrome de burnout en los profesionales dedicados a dicha tarea.

Universo de estudio

Trabajadores sociales matriculados en los distritos Morón, La Matanza y Merlo de la Provincia de Buenos Aires, en la Provincia de Santiago del Estero y en la Provincia de Córdoba.

Tipo de estudio

Se trata de un estudio descriptivo, que permite el conocimiento del estado actual del problema al focalizar en una descripción completa y detallada. Tiene como objetivo la identificación de dimensiones y variables relevantes. Se dirige hacia el presente y por lo tanto resulta adecuado para operar con problemas de investigación como el planteado, donde existe un contexto en el cual se pueden generar los datos necesarios, así como identificar sus relaciones.

Se utilizò el método cuantitativo, a partir de la aplicación de la escala de Maslach-Jackson (1986), versión corregida de Moreno, Oliver y Aragonese (1991) y ampliada por Tonon (2002) con indicadores correspondientes a la dimensión "contexto laboral argentino actual". Para el análisis de datos se trabajò con el programa estadístico SPSS.

Instrumento

El instrumento utilizado es de carácter individual y anónimo, pudiendo ser aplicado en forma directa o indirecta. En el caso de aplicación directa, el encuestador da las indicaciones correspondientes en forma oral al encuestado. En el caso de aplicación indirecta, es decir sin posibilidad de tomar contacto oral con el encuestado, el instrumento se acompaña de un instructivo en el cual se explica la manera de contestar la escala.

Parte 1 Dimensiones	Indicadores	Sub-indicadores
El profesional y su situación de trabajo	Datos de identificación personal	Edad Sexo Título
	Situación de empleo	Antigüedad Tipo de institución Zona geográfica
	Identificación del sector laboral	Clasificación por tipo
	Población atendida	Clasificación por tipo
	Situación de trabajo	Situación de revista Sueldo Tipo de tareas Horario y días de trabajo
Parte II		<i>Pregunta número:</i>
Escala	Agotamiento emocional	1,2,3,5,11,12,16
	Despersonalización	7,9,13,18
	Realización en el trabajo	4,6,8,10,14,15,17
	Contexto laboral nacional	19,20,21,22,23

Estrategia para la recolección de datos

La recolección de datos se realizó de tres maneras:

- a. Contacto con Colegios Profesionales para la aplicación del instrumento a los matriculados (Colegio Profesional Distritos Morón, Merlo, La Matanza)
- b. Contacto personal con profesionales interesados en el tema que generaron la realización de seminarios a cargo de la directora de investigación. (Provincia de Santiago del Estero)
- c. Visitas a distintas localidades del país, a cargo de la directora de investigación y aplicación directa del instrumento (Provincia de Córdoba)

Tiempo

El proyecto se extendió durante 22 meses, desde marzo de 2002 a diciembre de 2003.

3. REFERENCIAS TEORICAS³

a. El síndrome de burnout

Definición

El síndrome del burnout ha sido definido como una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce , principalmente, en el marco del mercado laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios. *"El objetivo de estas profesiones es cuidar los intereses o satisfacer las necesidades del usuario, y se caracterizan por el contacto directo con las personas a las que se destina ese trabajo"* (Gil Monte y Peiró, 1997) Si bien en estas profesiones se espera que los profesionales no asuman los problemas de las personas que atienden, si se espera que muestren interés y una cierta implicación emocional al respecto. Además, en general, se les pide que atiendan las exigencias de las personas y de la organización en la cual trabajan al mismo tiempo, lo cual puede resultar conflictivo, considerando la escasez de tiempo y la complejidad de los problemas en cuestión.

Teorías explicativas

Desde que en 1984 Freudenbergler comenzó el estudio del tema, diferentes autores han elaborado teorías explicativas de este fenómeno. Dos perspectivas generales se han venido desarrollando: la perspectiva clínica y la perspectiva psicosocial. La perspectiva

³ En este apartado seguimos el planteo desarrollado por Tonon, G en "Calidad de vida y desgaste profesional". Espacio Editorial Bs As 2003

clínica entiende al burnout como un estado al cual llega la persona producto del estrés laboral que padece. La perspectiva psicosocial lo considera un proceso, que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeña y sus características personales. La diferencia entre ambos enfoques es clara ya que el primero analiza el problema en tanto estado personal y el segundo lo analiza en tanto proceso dinámico, producto de la interacción entre varios factores.

Este trabajo se basa en el marco referencial que propone el abordaje psicosocial y en especial sigue la línea desarrollada por Maslach y Jackson en 1981. Si bien estos autores comenzaron a estudiar el burnout como "estado", fueron comprobando la necesidad de considerarlo en tanto "proceso". De esta manera lo conceptualizaron como un síndrome que se desarrolla en personas cuyo objeto de trabajo son otras personas y que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización en el trabajo.⁴

Siendo que los distintos modelos explicativos del síndrome del burnout parten de marcos teóricos más amplios: la psicología social, la psicología clínica y la psicología de las organizaciones, presentamos un cuadro que resume en forma cronológica, las propuestas que se conocen:

Psicología Clínica: considera al burnout como un estado.

⁴ Maslach, C y Jackson, S. "Maslach burnout inventory" Palo Alto. California. Consulting Psychologist Press. 1986

<i>Autor</i>	<i>Año</i>	<i>Conceptualización</i>
Freudenberguer	1974	Estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables
Fischer	1983	Estado resultante del trauma narcisista que lleva a la disminución en la autoestima

Psicología social: basada en la Teoría sociocognitiva del yo

<i>Autor</i>	<i>Año</i>	<i>Conceptualización</i>
Harrison	1983	Las personas que trabajan en profesiones de servicios están motivadas para ayudar a las demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el burnout, que , asimismo, retroalimenta negativamente su motivación para ayudar.
Pines y Aronson	1988	Proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo , que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.

Psicología de las organizaciones: basada en las teorías del estrés laboral. Considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta. Aplicada a todas las profesiones.

Autor	Año	Conceptualización
Golembiensi	1983	El estrés laboral está generado por la sobrecarga laboral o por la denominada "pobreza de rol", que es su antítesis. Ambas situaciones producen en la persona: pérdida de autonomía, disminución de su autoestima, irritabilidad y fatiga.

Características

El burnout es un síndrome que afecta tres dimensiones básicas:

- el agotamiento emocional que se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales que corresponde a la medida del nivel del sentirse abrumado emocionalmente.
- la despersonalización que comprende la respuesta impersonal y la falta de sentimientos por los sujetos atendidos, que se expresa en el desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio prestado.

- la realización personal en el trabajo que se refiere a los sentimientos de competencia y realización exitosa en la tarea laboral desempeñada cotidianamente y que en el caso del síndrome del burnout corresponde a evaluar el propio trabajo en forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos propuestos y con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.⁵

Ahora bien, como el/la profesional que padece el síndrome puede reconocer o no lo que le está ocurriendo, el peligro aumenta dado que el proceso puede cristalizarse. Simultáneamente, lo que le ocurre al/la profesional también afecta a las personas que atiende, generándose así, una disminución de la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio, que podría llegar hasta situaciones en las cuales, las personas atendidas, no sean tenidas en cuenta o resulten maltratadas.

Dado que es importante la influencia situacional en el desarrollo de este síndrome, el estudio del cuadro remite a considerar variables en relación a cuatro entornos:

⁵ "Quienes padecen burnout sufren un cambio en las formas de percibir a los demás, desde una actitud positiva y cuidada a una negativa y descuidada y tienden a volverse insensibles, crueles, poco compasivos y comprensivos, desconfiados, tratan a los demás de modo distanciado, dedican menos tiempo a los usuarios de los servicios y a menudo, piensan que los usuarios se merecen los problemas que padecen y por los que acuden a la organización" Cherniss, 1980 citado por Medina Tornero, M. En "Estudio de la satisfacción laboral, el burnout y el compromiso organizacional de los auxiliares de ayuda a domicilio" En revista "Redes Sociales". Nº 8. Ediciones de la Diputación de Huelva. España 2000. p. 8

Entorno	Características
Social	Se refiere al estudio de los cambios producidos en las leyes que rigen el ejercicio profesional, y en la formación profesional, las definiciones en el ejercicio del rol profesional y las condiciones laborales de riesgo.
Organizacional	Se centra en el estudio de las relaciones entre los diferentes grupos que conforman la organización, así como al proceso de socialización laboral por el cual los miembros de la organización aprenden los valores, las normas y las pautas de conducta de la misma. Cabe señalar que en un primer momento se había considerado que era la organización en sí misma la que producía el síndrome, pero en realidad, son los efectos que ésta produce en el proceso de interacción entre el profesional y la persona que acude a consultarlo.
Interpersonal	Se refiere a las relaciones que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios del servicio.
Individual	Tiene en cuenta las características de personalidad de cada uno de los profesionales

Los efectos que se conocen, genera el síndrome del burnout en los profesionales afectados en forma directa, surgen de la discrepancia existente entre las expectativas e ideales individuales y

la dura realidad de la vida laboral cotidiana. Se han identificado los siguientes síntomas: dolor de cabeza, apatía, dolores musculares, aburrimiento, hipertensión, insomnio, irritabilidad, ansiedad, aumento en el consumo de medicamentos, alimentos, alcohol y tabaco, situaciones de tensión con familiares y/o amigos, incremento de actividades para escapar de la realidad.

Asimismo y hasta el momento, se han podido identificar cuatro tipos de desencadenantes y potenciadores del síndrome:⁶

- ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto de trabajo como fuente de estrés laboral.
- estrés por el desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera profesional.
- estresores relacionados con las nuevas tecnologías utilizadas en el trabajo cotidiano.
- fuentes extra organizacionales que influyen: relaciones familia-trabajo.

También se distinguen cuatro grupos de consecuencias:

- físicas y emocionales (cefaleas, taquicardias, etc.)
- interpersonales (dificultades en la vida familiar y social)
- actitudinales (desarrollo de actitudes negativas hacia las personas que atiende, insatisfacción laboral, bajos niveles de compromiso)

⁶ Como desencadenantes del síndrome se entienden aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral. Gil Monte y Peiró, 1987, p.64.

- conductuales: comportamientos disfuncionales en el trabajo (ausentismo, llegadas tarde, disminución de la calidad y cantidad)⁷

En cuanto a las variables presentes en los sujetos a considerar como facilitadoras del síndrome de burnout podemos mencionar las denominadas demográficas y las de personalidad. Se consideran variables demográficas al género, la edad, el estado civil, la antigüedad en el ejercicio profesional y la antigüedad en el puesto de trabajo. Una consulta a investigaciones realizadas nos muestran algunos indicadores a tener en cuenta tales como que los varones puntúan más alto en las actitudes de la dimensión despersonalización lo cual puede tener estrecha relación con los roles socialmente asignados a varones y mujeres en nuestra sociedad y los sistemas de crianza. En cuanto a la edad se observa una puntuación más alta en los profesionales jóvenes y más baja en aquellos que han pasado los 40 años y de alguna manera han construido estrategias para sobrellevar la labor cotidiana. Las variables correspondientes a la antigüedad en el puesto de trabajo y en el ejercicio profesional presentan características similares a la edad, es decir que los que menos años tienen de ejercicio profesional y de antigüedad en el puesto de trabajo puntúan más alto.

Ahora bien, considerando que el burnout afecta y deteriora la calidad de vida laboral del/a profesional, y que esta situación genera repercusiones en la sociedad en general, entonces podemos decir que el burnout contribuye a la disminución de la calidad de vida de la población.

⁷ Medina Tornero, M. op. Cit. 2000.p.10

b. El contexto institucional argentino

Una mirada hacia las condiciones en las cuales trabajan los profesionales en las organizaciones de servicios y particularmente en las organizaciones gubernamentales de la Argentina de hoy, nos hace reflexionar acerca de la necesidad de considerar la importancia del contexto en el desarrollo del síndrome del burnout.

Entendemos por contexto al :

"...conjunto de factores extrínsecos al objeto más específico de investigación, que es indispensable para la comprensión, descripción y explicación de aquel objeto y sus efectos sobre otras variables". (Oszlak, y O'Donnell, 1981)⁸.

En la actualidad resulta evidente que aquellos/as profesionales, que trabajan especialmente en organismos gubernamentales, atendiendo las demandas de la población, no cuentan con la infraestructura ni los recursos necesarios para desarrollar su tarea. Pero este panorama no queda reducido sólo a estas cuestiones: la falta de diagnósticos de situación, la imposición de respuestas importadas desde otros contextos cual si pudieran resultar "mágicas", el establecimiento y manutención de relaciones personales más que organizacionales, son algunas de las características que presenta el escenario actual y que, por otro lado, no son ajenas a la tradición histórica argentina. Hoy se suman el aumento del desempleo , la precarización del empleo, la disminución de los derechos sociales y laborales, el resurgimiento del asistencialismo, el auge del clientelismo, entre otros. Evidentemente

⁸ Oszlak, O y O'Donnell, G. "Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación". Documento GE CLACSO N°4. CEDES. Bs.As. 1981.p.121

la situación descripta no resulta alentadora. Para poder enfrentarla, se hace necesario aclarar algunos términos que nos permitan comprenderla, para luego pensar como intentar modificarla.

Consideraremos a continuación, algunos conceptos fundamentales que sirvieron como inspiración, para definir los indicadores del contexto institucional nacional que se incluyeron en el cuestionario aplicado en la investigación.

Las políticas públicas

Una política es un diseño, un curso de acción, un proceso que involucra a un conjunto de actores y los hechos reales que esa acción produce. La noción de proceso para el estudio de las políticas públicas, es un dispositivo analítico , construido intelectualmente para el ordenamiento, explicación y prescripción de una política. Pertenece más al orden lógico que al cronológico y es por eso que no conforma una simple secuencia de tiempos y sucesos que devienen unos tras otros. Las etapas, constituyen los componentes lógicamente necesarios e interdependientes de toda política integrados en un proceso y no son de ninguna manera, eventos sucesivos separables. Es decir que la separación analítica no debe ser considerada como una separación real. Más allá de los cortes analíticos y las diferencias terminológicas , los autores coinciden en que lo que existe es una determinada situación problemática , y para modificarla se elige un curso de acción que produce ciertos resultados que pueden ser más o menos diferentes de los deseados. Esto implica que hay que revisar constantemente el curso elegido.

Ahora bien, una *política pública* puede ser definida como:

*"un conjunto de acciones y omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del estado en relación con una cuestión, que concita la atención, interés o movilización de otros actores en la sociedad civil. De dicha intervención puede inferirse una cierta direccionalidad, una determinada orientación normativa, que previsiblemente afectará el futuro curso del proceso social hasta entonces desarrollado en torno a la cuestión"*⁹.

De esta manera, una política pública no es un fenómeno objetivo con un perfil evidente y bien definido, y es por eso que resulta necesario identificar aquellos actos significativos que revelen su presencia. Los criterios que utilicemos para identificar los citados actos responderán a la existencia de un umbral más flexible o más rígido de análisis y ésta, no es sólo una elección de tipo nominal sino que resulta ser una decisión de tipo estratégica, para el desarrollo de cualquier investigación del tema. El pasaje de la ausencia a la existencia de una *política pública* puede ser analizado desde diferentes ópticas y es por eso que, una *política pública* es todo aquello que un gobierno elige hacer o elige no hacer.

En el caso de las políticas sociales, el gobierno debe decidir entre las variables: costos económicos-efectos políticos.(Przeworski, 1998) Quedan así planteadas dos tipos de políticas: las llamadas universalistas que llegan a todos los ciudadanos pero resultan costosas y las llamadas políticas focalizadas que cubren las necesidades de grupos pequeños y son percibidas por la población general como un sistema de privilegios hacia unos pocos elegidos. En el caso de las políticas denominadas universalistas el problema se suscita cuando al reducirse el abastecimiento se apela a técnicas clientelísticas para el acceso al servicio.¹⁰

⁹ Oszlak; O y O'Donnell, G. Op. Cit. p.113

¹⁰ Se define clientelismo como: "...patrón regularizado de interacción que es conocido, practicado y aceptado (si bien no necesariamente aprobado) por actores que tienen la expectativa de seguir interactuando bajo las reglas sancionadas y sostenidas por ese patrón". O'Donnell, G. "Contrapuntos. Ensayos escogidos sobre autoritarismo y democratización". Ed. Paidós. Bs. As. 1997. p. 310

Toda esta política clientelar aparece "disfrazada" de política social y pone en evidencia la presencia de un Estado ausente, desresponsabilizado de sus obligaciones. Este tipo de políticas sociales llamadas por Martinelli (1998) "política pobre para el pobre" son aquellas que resultan selectivas, excluyentes, compensatorias y fortalecen la no-ciudadanía.¹¹

Se impone en este punto una breve reflexión acerca del concepto *clientelismo*, ya que el mismo lejos de desaparecer de nuestro escenario, avanza y se fortalece más allá de que algunos discursos oficiales intenten decir lo contrario. Resultará novedoso pensar esta articulación entre el síndrome del burnout y el clientelismo, pero si pensamos que parte del desgaste que sufren los y las colegas deviene de las cuestiones operacionalizadas en lo que hemos denominado indicadores de contexto (Tonon, 2003) veremos que el apartado resulta pertinente.

¿ Pero, qué tipo de políticas públicas tenemos en este momento en nuestro país y a que nos conducirán?

" Es muy claro que un Estado como el nuestro no está ofreciendo servicios eficientes; nuestro Estado sigue siendo en gran medida prebendario y clientelista". (Botana, 2002)¹²

Es evidente que la situación de nuestro estado nacional nos lleva a recortes en el gasto público, pero la dificultad se centra en que esos recortes, las más de las veces, son aplicados a las actividades inherentes a un Estado que quiera garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía en cuestiones como el acceso a la salud, la

¹¹ Robles, C. "Reflexiones en torno a la identidad profesional de Trabajo Social". Maestría en Trabajo Social. Universidad Nacional de La Plata. 2003

¹² Botana, N. "La República vacilante". Taurus. Bs.As. 2002. p. 73

educación, la seguridad, la vivienda, la seguridad social, entre otros. "Llevados al extremo esos recortes amenazan la integridad misma del Estado" (Przeworski, 1998). Se suma en este escenario, la aparición de la desconfianza pública, en términos de *lo público* como visión del bien general y el hecho de que ciudadanos y ciudadanas no perciban al Estado como "responsable de", ni "respondiendo a". (Botana, 2002).

Señala Coraggio (2000) que las prácticas que limitan la acción del Estado al *asistencialismo focalizado* están destinadas a aliviar la pobreza extrema, para mantener la gobernabilidad. Para el autor, muchas organizaciones sin fines de lucro que ejecutan esas mismas políticas sociales asistencialistas y estigmatizadoras cumplen un papel funcional a ese modelo, agregando que el crecimiento del tercer sector o del voluntariado en Argentina no significa necesariamente un aumento de la solidaridad social tanto como un reflejo del retroceso en el reconocimiento de derechos sociales y en la garantía del Estado sobre su cumplimiento. De esta manera el Tercer Sector crece como respuesta espontánea a la coyuntura, a la vez que se reduce el mercado interno y el empleo remunerado y su sentido no es la solidaridad y la filantropía, o la substitución voluntaria de relaciones alienantes de mercado por relaciones directas entre ciudadanos, tanto como la resultante de estrategias de sobrevivencia en ausencia del dinamismo del mercado y la pérdida de derechos que la Constitución dice que el Estado debe garantizar.¹³

Sintetizando, el escenario actual se caracteriza por la insuficiencia de políticas públicas que den respuesta a las necesidades sociales existentes y la dificultosa garantía del ejercicio de los

¹³ Coraggio, J. Ponencia presentada en las Jornadas de Intercambio " Perspectivas y realidades del Tercer Sector en América Latina y Europa". ARCI-CENOC. Buenos Aires, julio 2000.

derechos sociales para los ciudadanos, que ponen en riesgo la continuación de la integridad del Estado.

c. El mercado de trabajo actual , las profesiones de servicio y el caso de Trabajo Social

Un mercado de trabajo como el actual que se caracteriza por el alto nivel de desempleo, la precarización del empleo y los cambios recurrentes, produce la recalificación de los puestos de trabajo¹⁴ .

Este cambio en los puestos de trabajo requiere de aprendizajes nuevos y tales aprendizajes reclaman la posesión de capacidades generales como base para la formación continua. La diversidad, variabilidad e inestabilidad del mercado de trabajo, plantean por sí mismas, con cierta independencia de los puestos de trabajo una necesidad generalizada de mayor calificación.

Se entiende por calificación la operación social de codificación, mediante la cual, los profesionales son seleccionados y jerarquizados en el mercado de trabajo. Este concepto es empírico y relativo, dado que se construye en diferentes momentos históricos y en situaciones concretas, desde el aprendizaje en la escuela hasta la ocupación en un empleo remunerado. Siguiendo la

¹⁴ "Se denomina puesto de trabajo al lugar en una división de trabajo estable a la capacidad anónima definida por determinados criterios y que suele reconocerse por una titulación o un estatuto dentro de una clasificación jerárquica de cualificación". D Iribarne, A. "Del contenido del trabajo a la cognición" en Revista de Trabajo. MTSS. Año 1. Nº1. 1994. p. 32

clasificación de Riquelme (1994) en cuanto a los tipos de calificaciones, diremos que:

- Las calificaciones técnicas, comprenden los conocimientos y las habilidades científico tecnológicas.
- Las calificaciones funcionales, permiten que el profesional se adapte a las condiciones cambiantes del proceso de organización del trabajo.
- Las calificaciones sociales, permiten al profesional la inserción en la organización y la comprensión del entorno social en el cual se desarrolla su trabajo .

De esta manera, las calificaciones técnicas y funcionales resultan orientadas a la formación para el empleo, en tanto que las sociales se relacionan con la carrera profesional y la vida cotidiana en el espacio laboral.¹⁵

Pero el mundo del trabajo actual se complejizó y fragmentó en un proceso contradictorio y multiforme, haciéndose aún más heterogénea la clase que vive del trabajo. Por un lado se observa un proceso de intelectualización del trabajo manual y por otro, una descalificación del trabajo intelectual, llamada por Antunes

¹⁵ Riquelme, G. desarrolla el tema en "La educación para el mundo del trabajo". Editorial Novedades Educativas. Bs.As. 1994. p. 77

(2001)¹⁶ de subproletarización intensificada, presentes en el trabajo precario, informal y parcial.¹⁷

En cuanto al concepto de profesión, seguiremos la definición que dan Gumpert y Fernandez de Castro :

*"conjunto de conocimientos y habilidades adquiridas por una persona, sobre una materia, que le otorga la capacidad de desplegar una actividad , trabajo concreto cuyo resultado está significado en el orden social por un valor de uso para otros o para la sociedad, lo que a su vez, supone que esta capacidad adquirida o profesión esté significada por un valor de cambio que a su vez, su titular, puede ensayar realizar en el mercado de trabajo o en el que rige la compraventa de servicios"*¹⁸

veremos que estos autores relacionan el concepto de profesión con el concepto de puesto de trabajo y también con la división técnica y social del trabajo.

Todo profesional desarrolla su actividad cotidiana en una situación de trabajo que queda determinada por las relaciones que se establecen entre este profesional y su entorno. De allí la importancia que para cada profesional, revisten las decisiones formales que se tomen en la organización en la cual ejerce su profesión cotidianamente y que conforman lo que Jacques (1976) denominó *contenido prescripto*.¹⁹

Tradicionalmente, los valores de uso y de cambio de las profesiones han dependido, en gran medida de los

¹⁶ Antunes, R. "¿Adios al trabajo?". Cortez Editora. Sao Paulo. 2001

¹⁷ Es el caso de los profesionales que trabajan como docentes universitarios los cuales perciben un contrato de renovación semestral supeditado a la apertura de las asignaturas que dictan en relación a la cantidad de alumnos que se inscriban cada semestre.

¹⁸ Fernandez de Castro, I y Gumpert, L . op. Cit. pag. 57

¹⁹ El contenido prescripto esta conformado por los datos, normas, procedimientos e instrucciones a ser aplicados y acerca de los cuales el profesional no tiene posibilidad de elección. En Jacques, E. "A general theory of bureaucracy". Heinemann. Londres. 1976

puestos de trabajo existentes en la sociedad donde los titulares de las capacidades profesionales se desarrollan. Viceversa, los puestos de trabajo y la división técnica y social del trabajo de una sociedad han dependido del grado de formación profesional alcanzada por sus miembros activos. En este sentido se ha constatado que la falta o escasez de determinadas profesiones en una sociedad, ha obstaculizado su desarrollo y la ha inmovilizado económicamente, dificultando la aparición de nuevas posibilidades profesionales. Este grado de formación profesional al cual hacemos referencia, se relaciona con el saber profesional, que está compuesto por el conjunto de conocimientos y habilidades con que cuentan los/as profesionales y que les permiten ser reconocidos/as en la sociedad como tales.

"Cualquier profesional en el ejercicio cotidiano de la profesión y ante la presencia de un nuevo caso que se le pide resuelva, se ve obligado a poner en relación los datos y los indicadores del caso, su representación o conocimiento operativo, con la sabiduría profesional sedimentada, bien la que interiorizó en los años de aprendizaje de la profesión y en su experiencia profesional, bien aquella cuya existencia conoce y busca en publicaciones especializadas".²⁰

Si bien la profesionalidad implica los conocimientos y las habilidades adquiridas para el desempeño de esas tareas, es decir la calificación; también las actitudes, los valores y las normas son necesarias e importantes para el ejercicio profesional. Y se ha evidenciado que estas últimas cambian de país en país.²¹

²⁰ Fernández de Castro, I y Gumpert, L. Op. Cit. p.56

²¹ D'Iribarne, A. desarrolla el tema en "Del contenido del trabajo a la cognición". En Revista de Trabajo. Año 1. Nº1. M.T.S.S. Marzo 1994. p. 30

Ahora bien, toda profesión puede ser analizada en forma simultánea desde dos puntos de vista: el subjetivo, es decir el de la persona que la ejerce; y el objetivo, conformado por el ámbito de desarrollo de la actividad propiamente dicha. De esta manera quedan explicitadas tres dimensiones para el análisis:

- La dimensión personal, en tanto el profesional se ve modificado por su ejercicio profesional.
- La dimensión social, que analiza la relación que el profesional establece con la sociedad y su participación en la construcción de la misma.
- La dimensión material, ya que el profesional pretende, a partir de su trabajo, lograr su sostén económico. (Bermejo, 2002)²²

Trabajo Social ha sido considerada una profesión de servicio y cabe acotar que éstas se caracterizan por la falta de homogeneidad, la discontinuidad y la incertidumbre temporal, social y material de los casos que se atienden, resultando difícil controlar su desempeño. (Offe, 1982)²³

Como cualquier profesión, inscripta en la división social y técnica del trabajo, su reproducción depende de su utilidad social, es

²² Bermejo, F. "La ética del Trabajo Social". Centros universitarios de la Compañía de Jesús. Bilbao. 2002

²³ "En lo que atañe a la racionalidad técnica del trabajo de prestación de servicios, su no-normalidad, que crece dentro de unos límites bastante amplios, ha de verse compensada mediante cualidades tales como la competencia interactiva, la conciencia de responsabilidad, la empatía y una experiencia adquirida casuísticamente; y en el lugar de criterios económico-estratégicos de racionalidad que han fracasado se sitúan cálculos de necesidades y utilidades, convencionales, político-discrecionales o adquiridos por medio del consenso de los pertenecientes a una determinada profesión". Offe, C. "Conferencia Inaugural XI Congreso de Sociología" Bamberg. 1982

decir, que sea capaz de responder a las necesidades sociales, que son la fuente de su demanda. La práctica profesional actual del trabajador social se encuentra atravesando por un particular momento. Una observación de las características del mercado de trabajo actual nos permite observar la recalificación de los puestos de trabajo; la necesidad de que la formación profesional ya no sea considerada desde la perspectiva del acceso inmediato a un empleo determinado sino que se centre en la adquisición de una base de conocimientos que permitan hacer frente a un contexto en permanente cambio.

En un trabajo anterior²⁴ ya hemos definido a Trabajo Social como disciplina científica que recibe el aporte de otras disciplinas al tomar en préstamo conceptos y métodos, y habíamos señalado que el citado fenómeno lejos de constituir una señal de inmadurez o debilidad para nuestra profesión, debería ser considerado como parte del proceso de innovación científica. En Argentina, la transformación del Estado y específicamente la reorientación de las políticas sociales han producido que "*el área de intervención dominante*"²⁵, del Trabajo Social sufriera un proceso de transformación y si bien la tendencia histórica del trabajador social como operador de políticas sociales se ha mantenido, se modificaron los escenarios en los cuales actúa.

Martinelli (2001) pone énfasis en la idea de pensar el Trabajo Social no sólo como una práctica operativa, sino además como una práctica teórica y una práctica política que incluye tres dimensiones constitutivas de la identidad profesional: teórico-metodológicas

²⁴ Tonon, G. "Maltrato infantil intrafamiliar: una propuesta de intervención". Espacio Ed. Bs.As. 2001. p 41

²⁵ Según García Salord, S. Las áreas de intervención son áreas de problemas que se estructuran conforme a las tendencias de desarrollo de la sociedad y que podrían requerir la intervención de Trabajo Social. Se basan en dos tipos de demandas: las del mercado de trabajo y la demanda social. Esta autora clasifica cuatro áreas de intervención, a saber: dominantes: socialmente reconocidas como espacios para el ejercicio profesional en que prevalece el ámbito estatal, emergentes: de desarrollo embrionario o incipiente, potenciales: las cuales aún no se han estructurado pero pueden llegar a hacerlo, alternativas: las cuales no están legitimadas socialmente pero el colectivo profesional hace un esfuerzo para incorporarlas. "Especificidad y rol en Trabajo social". Ed. Humanitas. Bs.As. 1991

(saber); técnico-operativa (hacer) y ético-política (poder). Para la autora, tales dimensiones son constitutivas de la práctica humana y constituyen *mediaciones* de la práctica profesional. Estas *mediaciones*, son categorías instrumentales de operacionalidad de la acción profesional, instancias de pasaje de la teoría a la práctica que imprimen una dirección a esta, dependiendo del proyecto político del profesional, de las fuerzas socio-institucionales y de su lectura de la realidad. Agrega, que las mediaciones son siempre productos colectivos socialmente determinadas que permiten develar las contradicciones de la realidad y están iluminadas por la teoría y fundamentadas por una concepción filosófica.²⁶

Ahora bien, ¿podemos considerar que los y las trabajadores/as sociales son especialistas o debemos reconocerlos como trabajadores especializados?²⁷.

La especialización de los/las profesionales del Trabajo Social está determinada por un elemento exterior a sí mismo, las necesidades particulares a las que debe responder, las cuales son variables según la situación de las personas que las experimenten. Tiene entonces esta profesión, un eje central que constituye su misión específica: el ser humano en situación con sus múltiples necesidades. En el mundo actual, una época en constante mutación, el trabajador social es un profesional de 'síntesis'. Su función permanente es ayudar a las personas, a situarse en su propio cuadro social, concreto y cotidiano. Por lo tanto, en el contexto contemporáneo, su rol varía según la respuesta que se da a las necesidades sociales, cuya satisfacción – o

²⁶ Robles, C. Op.cit. 2003.

²⁷ Manger, C. "¿Por qué los trabajadores sociales?". Ed. Euramérica. Madrid. 1973. p. 54.

realización en términos de Max Neef – se encuentra en constante transformación.²⁸

Entre dichas necesidades y su realización, tres sobre todo, son las cuestiones que parecen exigir la intervención específica de los trabajadores sociales, a saber:

- Tradicionalmente, los trabajadores sociales atendían los problemas materiales de la familia. Si bien estos problemas subsisten, la socialización moderna y la concentración urbana masiva han modificado y complicado las relaciones humanas. Estos fenómenos engendran cada vez mayor número de conflictos sociales, culturales, psicológicos, opuestos al desarrollo personal. De esta manera, la tarea de los trabajadores sociales pasa cada vez más de una ayuda material, a una ayuda psicosocial.
- El sujeto aislado, en la actualidad, tiene más necesidad que nunca de encontrar alguien en quien confiarse. Especializado en el diálogo, en el intercambio de ideas, el trabajador social debe llegar a ser aquel a quien cada persona, puede ir con confianza, porque lo puede escuchar y comprender.
- Los trabajadores sociales que por su actividad profesional están continuamente en contacto directo con los sujetos, son especialmente indicados para contribuir a una investigación social que aporte modelos para salvaguardar y estimular la promoción personal y colectiva.²⁹

²⁸ Aguilera, M. "Trabajo final de graduación para obtener el título de Licenciada en Trabajo Social". Universidad Nacional de La Matanza. 2000

²⁹ Manger, C. op.cit. p. 39-55.

Debe entenderse, que el papel del trabajador social no es resolver personalmente las necesidades de los sujetos, sino ayudarlos a determinarse a sí mismos, a comprender sus necesidades y dificultades, para que ellos mismos las resuelvan. Se entiende a esta profesión como una interrelación entre las dimensiones del Pensar y del Hacer.

Partiendo de modelos teóricos, la intervención práctica del trabajador social, se aproximará a ellos desde una forma del Hacer. Para el punto de vista de la epistemología del "modelo de la intervención"³⁰, dos conceptos claves son la estrategia y los actores. En este marco, los actores individuales dejan de considerarse unos a otros como restricciones y empiezan a entenderse como seres intencionales. Desde la racionalidad estratégica, todos se consideran y consideran a los otros como variables. El rasgo de intencionalidad de la intervención profesional, se patentiza en las estrategias de acción aportadas para conseguir el objetivo deseado, la satisfacción de las necesidades del usuario, teniendo en cuenta sus potencialidades y los recursos existentes.

El Trabajo Social, es la puesta en acto de un saber especializado, que interpreta al problema social como una realidad concreta, histórica y real, posible de modificar, por la aplicación de un saber; es decir con un encuadre normativo (marco jurídico y ético), con un marco de referencia conceptual (teoría y método) y con la intuición para la relación cara a cara (compromiso y sentido común).³¹

³⁰ De Robertis, C. "Metodología de la intervención en trabajo social". Ed. Ateneo. Bs. As. 1988. p. 68.

³¹ García Salord, S. Op.cit. p. 47-48.

En este escenario, podemos decir que, en Trabajo Social, el proceso de profesionalización ha presentado particularidades a tener en cuenta, tales como la discusión acerca de contar o no con un cuerpo teórico específico, y el hecho de que en cambio, se cuente con aquellos conocimientos teóricos que se toman en préstamo de otras disciplinas y se recombinen e innoven. La evidencia muestra que trabajadores y trabajadoras sociales utilizamos un conjunto de conocimientos teóricos específicos para operar en la realidad, producto de la combinación de conceptos que emergen de otras disciplinas, conjuntamente con los principios filosóficos propios de la profesión³² y con el conjunto de las prácticas profesionales, muchas veces no formalmente sistematizadas, pero que generan nuevos conocimientos. Asimismo, se ha verificado la existencia de un capital acumulado compuesto por los puestos de trabajo que tradicionalmente los trabajadores sociales hemos ocupado, enriquecidos por nuestras prácticas sistematizadas.³³

³² He denominado a estos principios "sistema de ideas" siguiendo la definición de Morin. En "Trabajo Social ; profesión y disciplina". Revista Saberes y Haceres, Año 3. Nº 3. Universidad Autónoma del Sur. Chile. 2001. p. 48

³³ Tema desarrollado por Tonon, G. Ibidem. 2001. p. 57

4. ANÁLISIS DE DATOS Y APRECIACIONES

Tradicionalmente los estudios sobre burnout centraron su atención en el tipo de población atendida y en las características de la organización en la cual los profesionales desarrollan su tarea cotidiana. Pero en un contexto nacional como el que hemos descripto, hay factores y condicionantes que devienen del macrocontexto y que afectan la calidad de vida de las personas dedicadas a las profesiones de servicio. Nos referimos a:

- La insuficiencia en los recursos para la asistencia de las personas a atender.
- El cambio permanente en las decisiones para el área laboral en el cual se desempeñan los/as profesionales.
- La copia de modelos foráneos para la resolución de problemas que pueden generar que los profesionales se vean obligados a realizar tareas que consideran incorrectas o no pertinentes al ejercicio de su rol.
- La inseguridad e inestabilidad en las condiciones laborales producto de las características del mercado de trabajo actual que ya ha sido descripto en páginas anteriores.

➤ La reducción de los derechos laborales³⁴

Habiendo consultado investigaciones desarrolladas en otros lugares del mundo, se evidencia que los instrumentos utilizados no incluyen la atención de indicadores contextuales nacionales, siendo que, en países como es el caso de Argentina, esas particulares características, condicionan el accionar profesional cotidiano y por ende deben ser tenidas en cuenta a la hora de investigar el burnout.

Es por lo explicitado que, en este proyecto de investigación se aplicò un instrumento tradicionalmente utilizado, como el MBI³⁵, y asimismo se incluyeron indicadores de contexto especialmente contruidos y que surgieron de la observación directa de las circunstancias que vivimos cotidianamente los profesionales que nos dedicamos a atender personas Tonon, 2003).³⁶

En primera instancia es importante recordar que el trabajo de recolección de datos se desarrolló de acuerdo a dos estrategias. Una a partir de los Colegios Profesionales de Trabajadores Sociales, instituciones que se entusiasmaron con la idea de contar con nuevos datos acerca de la situación laboral de sus matriculados e hicieron circular la información entre ellos. La otra, se desarrolló a partir de la aplicación directa del instrumento a quienes participaron de seminarios y/o conferencias que la directora de esta investigación dictò sobre el tema y que de hecho han conformado el mayor número de respuestas.

³⁴ Beccaria señala el aumento de los puestos de trabajo asalariados no registrados que genera el no acceso a la seguridad social. "Empleo, remuneraciones y diferenciación social en el último cuarto del siglo XX". En Beccaria, L y otros "Sociedad y sociabilidad en la Argentina de los 90". Ed. Biblos. Bs.As.2002. p 50

³⁵ Maslach Burnout Inventory. 1986

³⁶ Tonon, G . op.cit. 2003. Anexo

Contestaron el instrumento 62 trabajadores y trabajadoras sociales que desarrollan su labor cotidiana en el Gran Buenos Aires (41,9%), la Provincia de Córdoba (37 %) y la Provincia de Santiago del Estero (20,9 %).

En cuanto al sector laboral en el cual se desempeñan los/as respondientes, los más altos porcentajes corresponden a salud (21,7% en Córdoba y 26,9% en Morón), justicia (53,8% en Santiago del Estero) y educación (26,9% en Morón y 15,4% en Córdoba).

El 9,6% de los encuestados trabaja en el ámbito privado, incluyendo quienes se desempeñan en ONGs que comportan un 3,2 % de ese total. El resto, trabaja en el ámbito estatal, distribuidos de la siguiente manera: el 54,8 % en instituciones provinciales, el 32,8 % en instituciones municipales y el 1,5% en instituciones nacionales. Estos datos reafirman la idea de la redistribución del empleo estatal, más que la de la disminución del mismo, como efecto de la transferencia de ciertos servicios del ámbito nacional al provincial y/o municipal durante el proceso de reforma del Estado. Ya en 1995 Monza señalaba esta cuestión y también alertaba acerca de que el empleo público, no nacional, era una especie de seguro de desempleo encubierto ante la crisis económica de las provincias, influido por el clientelismo.³⁷.

En relación a la cantidad de horas trabajadas por semana, el mas alto porcentaje (41,9%) se encuentra entre quienes trabajan de 31 a 40 hs. Si bien en el caso de la provincia de Santiago del

³⁷ "El aparato estatal nacional ha reducido su tamaño ocupacional en forma significativa. Esta reducción en su mayor parte no ha sido sinónimo de expulsión de empleados gubernamentales. Una parte de la reducción se viabilizó via el congelamiento de las vacantes producidas por la variación vegetativa, pero el grueso se originó en la transferencia de servicios educativos y de salud a las provincias lo que afectó únicamente la distribución jurisdiccional del empleo público, pero no su cuantía global ni su distribución geográfica" Monza, A. "Situación actual y perspectivas del mercado de trabajo en Argentina". En el Libro blanco del empleo en la Argentina. MTSS. Bs.As. 1995 .p 148

Estero, el más alto porcentaje (53,8%) se registra entre quienes trabajan de 21 a 30 hs. semanales.

En cuanto a la situación de trabajo de los/as encuestados/as y considerando que una situación de trabajo es aquella que se determina por la configuración y la naturaleza de las relaciones que se establecen en el trabajo entre el titular de un puesto y el entorno en el que actúa, e y por lo tanto incluye las relaciones con las personas que interactúa como es el caso de la población que el profesional atiende (D `Iribarne, 1994)³⁸, podemos decir que el tipo de población mayoritariamente atendida corresponde en primer lugar a personas víctimas de violencia familiar (24%) y en segundo término a personas que requieren de ayuda económica en forma urgente (16 %).

En relación a los derechos laborales de los y las colegas, sólo un 40,3 % goza de vacaciones pagas, obra social y seguro laboral. Algunos datos significativos desagregados en este sentido, lo conforman el hecho de que en Córdoba y Morón, el 50% de los/as trabajadores/as sociales tiene seguro laboral. De igual manera resulta interesante que el 100% de los casos que contestan percibir asignación por tarea de riesgo, correspondan a la provincia de Santiago del Estero.

En cuanto a la aplicación del MBI, el colectivo profesional muestra un nivel alto en la dimensión cansancio emocional y niveles medios para las dimensiones despersonalización y nivel de realización en el trabajo, que desagregado por zona geográfica arroja los siguientes resultados:

³⁸ D `Iribarne, A. Op.cit. 1994. p. 28

Cuadro del MBI

Dimensión de análisis	Morón	Santiago del Estero	Córdoba
Cansancio Emocional	Alto	Medio	Medio
Despersonalización	Medio	Medio	Medio
Nivel de realización en el trabajo	Medio	Medio	Medio

Que a los y las colegas que trabajan en el Conurbano Bonaerense le corresponda un "alto nivel de cansancio emocional" no resulta sorprendente, ya que basta una mirada a la realidad cotidiana en cualquiera de las organizaciones públicas y/o privadas de este sector geográfico para observar las adversas condiciones en las cuales se trabaja.

En cuanto a las preguntas de contexto, es interesante señalar que:

- El 26,6% se siente inseguro todos los días por las condiciones laborales. En el caso de las respuestas por zona geográfica, es el 53,8% de los respondentes de Morón. Solo el 17,3% del total de los respondentes dice no sentir nunca esta sensación.

- El 21,3% del total dice sentirse todos los días cansado/a por los cambios permanentes en las decisiones en la institución en la cual trabaja. No se observan diferencias significativas en relación a la zona geográfica de trabajo o al sector laboral.
- En cuanto a sentirse obligado institucionalmente a realizar tareas que considera incorrectas para su trabajo, el 17,3% del total lo siente todos los días y el 9,3% lo siente varias veces a la semana. En este sentido el más alto porcentaje se registra en los profesionales del área judicial, ya que el 29,1% de quienes trabajan en esa área dicen tener esta vivencia todos los días. Los porcentajes también son significativos en relación a la edad y los años de antigüedad en el empleo. Cabe acotar que el 25,3% del total general, dice no sentir nunca esta vivencia.
- El no contar con los recursos necesarios para atender los problemas es el indicador más significativo. Al 92,4% de los respondientes lo angustia y en un 56% de los casos, todos los días. En relación a las áreas de trabajo, la sensación aparece todos los días en un 100% en quienes trabajan con niños/as en riesgo; en un 80% en quienes lo hacen en ayuda social directa y en un 62,5% en quienes trabajan en salud. En este punto se verifica una primera intuición que teníamos acerca de relacionar los términos "síndrome del burnout-contexto institucional nacional", particularmente en la incidencia del fenómeno del clientelismo al cual ya hemos hecho referencia.
- Finalmente, el 41,3% de los/as respondientes manifiestan ganas de cambiar sus condiciones de trabajo todos los días y el 13,3% varias veces a la semana. La diferencia aparece por sector ya que quienes trabajan en acción social y en educación, tienen

esta vivencia todos los días en un 60% de los casos y quienes lo hacen en salud, en un 36% de los casos. No se observan diferencias significativas a tener en cuenta, en relación a la zonas geográficas de trabajo.

6. TRANSFERENCIA

1. Colegio Distrital de Trabajadores sociales de Morón, La Matanza y Merlo.
2. Colegio Profesional de Asistentes Sociales de la VIII Región. Chile.

7. VINCULACION DE RESULTADOS OBTENIDOS CON ACTIVIDADES DOCENTES

a. Asignaturas de grado

1. Carrera de Trabajo Social. Universidad Nacional de La Matanza
2. Carrera de Trabajo Social. Universidad Nacional de Lomas de Zamora
3. Carrera de Relaciones Laborales. Universidad Nacional de La Matanza
4. Carrera de Relaciones del Trabajo. Universidad Nacional de Buenos Aires

b. Trabajos finales de grado. Carrera de Trabajo Social .
Universidad Nacional de La Matanza

8. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN ARGENTINA

Nombre Institución	Tipo de institución	Actividad	Fecha
Colegio Distrital de T.S. Morón	Colegio Profesional	Curso dictado por G. Tonon y L. Cordero	Julio 2002
Hospital Santoyanni	Publica	Conferencia de G. Tonon en Jornadas Intrahospitalarias	Octubre 2002
Asesoría Pericial de la Matanza	Pública	Conferencia dictada por Liliana Cordero	Noviembre 2002
Hospital Santoyanni	Pública	Seminario dictado por Graciela Tonon	Diciembre 2002

9. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL EXTERIOR

Nombre de la Institución	Tipo de institución	País	Actividad
Universidad Pablo de Olavide	Universidad	España	Visita y Conferencia a cargo de Graciela Tonon. Febrero 2002
Universidad de Concepción	Universidad	Chile	Curso en posgrado dictado por Graciela Tonon Noviembre 2002
Colegio de Asistentes Sociales Concepción. Chile	Colegio Profesional	Chile	Seminario dictado por Graciela Tonon. Noviembre 2002 y Mayo 2003

9. CONCLUSIONES. PARA SEGUIR PENSANDO

Nuestra preocupación inicial se refería al potencial deterioro de la calidad de vida de los /las trabajadores/as sociales ante la aparición del síndrome de burnout y la importancia e incidencia del contexto institucional nacional en este problema.

El recorrido de las páginas nos ha permitido conocer la angustia que manifiestan sentir los/las colegas al no contar con los recursos necesarios a la hora de atender los problemas que se les presentan cotidianamente, pudiendo observar lo significativo que resultan las altas puntuaciones registradas en las respuestas. Tal el caso de los y las colegas que trabajan en lo que denominamos "ayuda social directa" y que comprende fundamentalmente los servicios sociales municipales, en cuyo caso el 80% de los respondentes ha manifestado su alto nivel de angustia al no contar con recursos para responder a las necesidades manifestadas por las personas que atienden.

Nuestra intención fue comenzar a avanzar desde la observación directa del fenómeno, hacia la descripción del mismo con el objetivo final de poder afrontarlo considerando que como dice Garbarino (1992) :

"la información debe ofrecer un camino hacia la acción".

La inseguridad en las condiciones laborales, la reducción de los derechos laborales, los riesgos a los que están expuestos, son parte de las vivencias cotidianas que enfrentan los/as profesionales de

servicio, y obviamente Trabajo Social no es una excepción. De igual manera, los cambios permanentes en las decisiones por parte de quienes conducen los organismos gubernamentales, que en algunas oportunidades deviene en el pedido de realización de tareas que no corresponden al ejercicio del rol profesional específico, son otras de las características del escenario actual. Reiteramos entonces, la importancia de considerar el contexto en el cual se desarrollan los acontecimientos, a la hora de investigar los problemas, porque:

"El propio texto toma su sentido en su contexto. Así una información solamente tiene sentido dentro de un concepto o una teoría. Asimismo, un acontecimiento solo es inteligible si se lo puede reconstruir dentro de condiciones históricas, sociológicas u otras."(Morin,1998).³⁹

En Argentina, la transformación del Estado y específicamente la reorientación de las políticas sociales han producido que "el área de intervención dominante"(Garcia Salord,1991) del Trabajo Social sufriera un proceso de transformación. Si bien la tendencia histórica del trabajador social como operador de políticas sociales se mantiene, se han modificado los escenarios en los cuales actúa. Un mercado de trabajo como el actual que se caracteriza por el insuficiente número de puestos de trabajo, la inestabilidad de los mismos y los cambios recurrentes, implican la necesidad de aprendizajes nuevos y tales aprendizajes reclaman la posesión de capacidades generales como base para la formación continua. De esta manera, se detecta la necesidad de una formación profesional considerada no ya desde la perspectiva del acceso inmediato a un empleo determinado sino centrada

³⁹ Morin, E. "Articular los saberes". Universidad del Salvador. Bs.As. 1998

en la adquisición de conocimientos que permitan hacer frente a un contexto en permanente cambio.⁴⁰

La situación actual, en la cual los profesionales argentinos desempeñan su actividad cotidiana en las organizaciones destinadas a prestar servicios a la población, se caracteriza, en un importante número de casos, por la desconfianza en las figuras de autoridad y la imagen de un sistema corrupto. Dice Botana (2002) al respecto:

" Esta desconfianza tiene tres niveles. Desconfiamos del espacio donde la política se realiza y donde se cruzan nuestros roles de ciudadanos y habitantes. Desconfiamos de lo público en tanto en ese ámbito, se producen determinadas políticas. Y por fin desconfiamos de lo público en tanto lugar donde se genera una determinada visión del bien general" .⁴¹

Desde nuestro pensamiento, este tipo de características afectan de tal manera el ejercicio profesional cotidiano, que lesionan la calidad de vida del propio profesional y de las personas que atiende. Es en este sentido que consideramos que el síndrome del burnout en profesionales que se desarrollan en un contexto institucional como el que hemos descripto en Argentina, presenta particularidades que lo diferencian de otros países y de hecho la investigación desarrollada, así lo muestra.

Por último, nos queda reflexionar acerca de la *práctica profesional* que se configura como una forma de trabajo calificado que se desarrolla en un espacio con características específicas y que resulta de un devenir histórico caracterizado por la multiplicidad y simultaneidad

⁴⁰ Para ampliar el tema ver Krmpotic, C, Tonon, G, Allen, I y de la Fare, M "La inserción actual de los trabajadores sociales en el mercado de trabajo". Bs As. 1997

⁴¹ Botana, N. op.cit. p.77

de dimensiones. De esta manera las decisiones a tomar por un/a profesional no resultan solamente técnicas, sino que también son éticas y políticas, haciéndose necesaria la existencia, al decir de Gimeno Sacristán (1990)⁴², de un profesional formado en competencias contextuales, más que en competencias técnicas.

Para finalizar queremos decir que el trabajo que presentamos señala la importancia, que para el estudio del burnout, juega la consideración de las características contextuales en las que se desarrolla el citado problema y esto es así a tal punto que hemos logrado observar particularidades del mismo en cada lugar geográfico. Es un nuevo intento, que continúa la línea de investigación iniciada y explicitada en la introducción acerca de la posibilidad de integrar la mirada clínica (microsocial) originaria del estudio de este síndrome, con la mirada política (macrosocial) basada en la importancia del contexto de desarrollo del problema.

El camino por recorrer es infinitamente largo y seguramente plagado de obstáculos. Nuestra intención fue la de instalar el tema y avanzar en el verdadero descubrimiento del mismo, particularizando las características de un contexto nacional como el de Argentina, con el cual también coinciden otros países del continente y sabiendo que este emprendimiento se trata solamente del inicio.

⁴² Gimeno Sacristán, J. "Conciencia y acción sobre la práctica como liberación profesional de los profesores. Conferencia". Universidad de Barcelona.1990

ANEXO

Modelo de cuestionario

MODELO DE CUESTIONARIO⁴³

1. Sexo.....
2. Edad.....
3. Título.....

Para contestar lo que sigue, si tiene dos empleos, elija uno:

4. Antigüedad en el empleo:.....
5. Zona geográfica de trabajo:.....
6. Tipo de institución:
 - a. Estatal: a.i. nacional:.....
a.i.i. provincial:.....
a.i.i.i. municipal:.....
 - b. Privada:.....
 - c. ONG:.....

7. Sector laboral:

- 7.1. Educación:.....
- 7.2. Justicia:.....
- 7.3. Salud:.....
- 7.4. Niñez en riesgo:.....
- 7.5. Familia:.....
- 7.6. Tercera edad:.....
- 7.7. Adicciones:.....
- 7.8. Discapacidad:.....
- 7.9. Acción social:.....
- 7.10. Juventud:.....
- 7.11. Sistema penitenciario:.....
- 7.12. Otros:.....
Especificar:.....

8. Tipo de población que atiende: (elija sólo una opción, conforme la población con mayor incidencia en su atención)

- 8.1. Personas víctimas de violencia familiar:.....
- 8.2. Personas con enfermedades terminales:.....
- 8.3. Personas con adicciones:.....
- 8.4. Personas discapacitadas:.....
- 8.5. Personas en conflicto con la ley:.....

⁴³ Tonon, G. Calidad de vida y desgaste profesional. Espacio Editorial. Bs.As. 2003. Anexo

- 8.6. Personas institucionalizadas en forma prolongada o permanente:.....
8.7. Personas que demandan ayuda económica urgente:.....
8.8. Otras.....Especificar:.....

9. Situación laboral:

- 9.1.a. Planta permanente:.....
9.1.b. Contrato anual:.....
9.1.c. Contrato semestral:.....
9.1.d. Otros.....Especificar:.....

- 9.2. Cobra el sueldo en: a. Dinero:.....
b. Dinero y bonos:.....
c. Bonos:.....

d. en el tiempo establecido:.....
e. con retraso:.....

9.3. Otros beneficios:

Vacaciones pagas:	si	no
Obra social:	si	no
Viáticos y movilidad	si	no
Bonificación por tarea de riesgo	si	no
Seguro	si	no

9.4. Tareas particularizadas:

Visitas domiciliarias	si	no
Guardias	si	no
Trabajo "en calle"	si	no

9.5. Cantidad de horas semanales :

Hasta 20.....
21 a 30.....
31 a 40.....
Más de 40.....,

- 9.6. Trabaja los sábados si no
Trabaja los domingos si no

Para contestar la escala estas son las referencias.

Valor	Corresponde
0	Nunca
1	Algunas veces en el año
2	Una vez al mes
3	Algunas veces al mes
4	Una vez por semana
5	Algunas veces por semana
6	Todos los días

Cuestionario MBI⁴⁴

1. Me siento emocionalmente agotado/a en mi trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

2. Me siento cansado/a al finalizar mi día de trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

3. Me siento fatigado/a cuando me levanto a la mañana para ir a trabajar

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

4. Comprendo fácilmente cómo se sienten las personas que atiendo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

5. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

⁴⁴ Gil Monte, P y Peiró, J. "El desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse". Ed. Síntesis. Madrid. 1997. p. 55

6. Trato eficazmente los problemas de las personas que atiendo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

7. Me he vuelto más insensible desde que realizo este trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

8. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

9. Me preocupa que este trabajo me endurezca emocionalmente

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

10.Me siento muy activo/a en mi trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

11.Me siento decepcionado/a con mi trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

12.Creo que trabajo demasiado

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

13 Realmente no me preocupa lo que ocurra con las personas que atiendo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

14. Me siento estimulado/a luego de trabajar

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

15. He conseguido muchas cosas útiles con mi trabajo profesional

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

16. Me siento estresado/a

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

17. En mi trabajo trato los problemas con calma

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

Contexto institucional nacional⁴⁵

18 Siento que algunas de las personas que atiendo me culpan de sus problemas

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

19 Me siento inseguro/a por las condiciones de trabajo que tengo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

20 Me siento obligado/a institucionalmente a realizar tareas que considero incorrectas

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

⁴⁵ Tonon, G. "Calidad de vida y desgaste profesional". Espacio Editorial. Bs As 2003. Anexo

21 Me angustia no contar con los recursos institucionales para dar respuesta a los problemas sociales que atiendo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

22 Me siento cansado/a de los cambios permanentes en las decisiones para el área en la que trabajo

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

23 Me siento con ganas de cambiar las condiciones de trabajo que tengo en la actualidad

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. AGUILERA, M. Trabajo final de graduación. Para obtener el título de Licenciada en Trabajo Social. Universidad Nacional de La Matanza. San Justo. 2000
2. ALEMAN, A. Análisis del burnout en el personal de APS y médicos residentes del area operativa 22. Gral Guemes. Salta. 2001.
3. ANSART, P. Ideología, conflictos y poder. La red de Jonás. Premia Editora. Bs.As. 1983.
4. BATISTA, J. Objeto e especificidade do Servico Social. Cortez Editora. Sao Paulo. 1980.
5. BECCARIA, L. Empleo, remuneraciones y diferenciación social en el último cuarto del siglo XX. En Beccaria, L y otros. Sociedad y Sociabilidad en la Argentina de los 90. Editorial Biblos-Universidad Nacional de General Sarmiento. Bs.As. 2002
6. BERMEJO, F. La ética en el Trabajo Social. Centros universitarios de la Compañía de Jesús. Bilbao. 2002
7. BORDIEU, P.: Sociología y cultura. Editorial Grijalbo, Mexico, 1990
8. CORAGGIO, J: Ponencia presentada en las Jornadas de Intercambio "Perspectivas y realidades del Tercer Sector en América Latina y Europa", organizado por ARCI y CENOC. Buenos Aires, 11-13 julio 2000.
9. DE LA RED VEGA, N.: Aproximaciones al Trabajo Social. Siglo XXI de España y Consejo Gral. de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, Madrid, 1993
10. DE ROBERTIS, C. Metodología de la intervención en trabajo social. Ed. Ateneo. Bs. As. 1988 Metodología de la intervención en trabajo social. Ed. Ateneo. Bs. As. 1988
11. D'IRIBARNE, A.: Del contenido del trabajo a la cognición en Revista de Trabajo. Ministerio de Trabajo y S. Social, Bs.As año I, Nº I, 1994
12. FERNANDEZ de CASTRO, I.; GUMPERT, L.: "Tendencias en la transformación de las profesiones"; en Revista de Trabajo. Ministerio de Trabajo y S. Social, Bs.As, año I, Nº I, 1994
13. FREUDENBERGER, H. Staff burnout. En Journal of Social Issues. 30. USA. 1974
14. GARCIA FERRANDO, M, IBAÑEZ, J y ALVIRA, F. El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación. Editorial Alianza. Madrid. 1993
15. GARCIA SALORD, S.: Especificidad y rol en Trabajo Social. Editorial Humanitas Bs. As, 1991
16. GIL MONTE, P y PEIRO, Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Editorial Síntesis. Madrid. 1997

17. GOODE, W. The theoretical limits of profesionalization. En Etzioni, A. The semi professions and their organizations. New York. The Free Press. 1969
18. HUGHMAN, R. Professionalization in social work: the challenge of diversity. International Social Work. Volume 39. Number 2. United Kingdom. 1996
19. JACQUES, E. A general theory of bureocracy. Heinemann. Londres. 1976
20. KOBASA, S., MADDI, S, y KAHN, S Hardiness and health: a prospective study. Journal of personality and social psychology. 42(1). (pags 168-177). 1982
21. KRMPOTIC, C; TONON, G; ALLEN, I ; DE LA FARE, M La inserción actual de los trabajadores sociales en el mercado de trabajo. Bs.As. 1997
22. MANGER, C. ¿ Por qué los trabajadores sociales?. Ed. Euramérica. Madrid. 1973
23. MARTINELLI, M. "Notas sobre las mediaciones: algunos elementos para la sistematización de la reflexión del tema". En: "El Diagnostico Social". Varios autores. Espacio Editorial. Buenos Aires. 2001.
24. MASLACH; C. y JACKSON, S. Maslach burnout inventory. Manual Research Edition. University of California, Palo Alto. Consulting Psychologist Press. 1986
25. MAX NEEF, M. Desarrollo a escala humana. CEPUR. Suecia. 1986
26. MEDINA TORNERO, M. Estudio de la satisfacción laboral, el burnout y el compromiso organizacional de los auxiliares de ayuda a domicilio. En revista Redes Sociales. Nº8. Diputación de Huelva. España. 2000
27. MONTAÑO, C. La naturaleza del Servicio Social. Biblioteca Latinoamericana de Servicio Social . Cortez Editora. Brasil. 1998
28. MONZA, A. Situación actual y perspectivas del mercado de trabajo en la Argentina. Libro blanco del empleo en la Argentina. M.T.S.S. Junio 1995
29. MORENO, B, OLIVER, C y ARAGONESES, A. El burnout, una forma específica de estrés laboral. En Buela, G y Casal, V Manual de psicología clínica aplicada. Siglo XXI España Editores. 1991
30. OSZLAK, O y O 'DONNELL, G. Estado y políticas estatales en América Latina: una estrategia de investigación. Documento G.E. CLACSO. Nº 4. CEDES. Buenos Aires. 1981
31. PAYNE, M.: Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Editorial Paidós, Barcelona, 1995
32. PRZEWORSKI, A. Democracia sustentable. Editorial Paidós. Buenos Aires. 1998
33. REDONDO, A. Delimitación conceptual, diagnóstico y prevención del síndrome de quemarse por el trabajo. Trabajo presentado en las XII Jornadas Nacionales de ADEIP. 2000

34. RIQUELME, G. La educación para el mundo del trabajo. Editorial Novedades Educativas, Bs.As.1994
35. ROBLES, C. Reflexiones en torno a la identidad profesional de Trabajo Social. Maestría en Trabajo Social. Universidad Nacional de La Plata. 2003
36. ROJAS, E.: Las calificaciones y la formación profesional desde la perspectiva de la empresa: una aproximación práctica; en Revista de Trabajo. Ministerio de trabajo y S. Social, Bs. As, año I, N° I , 1994
37. SÁNCHEZ CABACO, A. Influencias del estrés, afrontamiento y apoyo social en salud. En Revista de Investigación en Salud. Secretaría de Salud Pública. Municipalidad de Rosario. Vol 2. Rosario. 1999. (pags.62-72)
38. SCHLEMENSON ,A.: La perspectiva ética en el análisis organizacional. Editorial Paidós Bs.As.,1990
39. TONON, G. Calidad de vida y desgaste profesional. Espacio Editorial. Bs.As. 2003
40. TONON, G Trabajo Social: profesión y disciplina. En Revista Saberes y Haceres. Año 3. N°3. Universidad Autónoma del Sur de Chile. 2001
41. WILENSKY, H. Industrial Society and Social Welfare. Russell Sage Foundation. 1958

INDICE

	Pag.
Introducción	2
Planteo del problema	4
Metodología	6
Referencias teóricas	10
Análisis de datos y apreciaciones	33
Transferencia	40
Actividades desarrolladas en Argentina y el exterior	41
Conclusiones para seguir pensando	42
Anexo: Modelo de cuestionario	46
Referencias bibliográficas	52