

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/344549766>

# Desgaste profesional y riesgos psicosociales en el trabajo en profesionales subcontratados/as por el SENAME en contexto de pandemia

Technical Report · October 2020

DOI: 10.13140/RG.2.2.25796.04481

CITATIONS

2

READS

2,541

2 authors:



**Alba Barrera Lagos**

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

9 PUBLICATIONS 9 CITATIONS

SEE PROFILE



**José Matamala Pizarro**

19 PUBLICATIONS 19 CITATIONS

SEE PROFILE

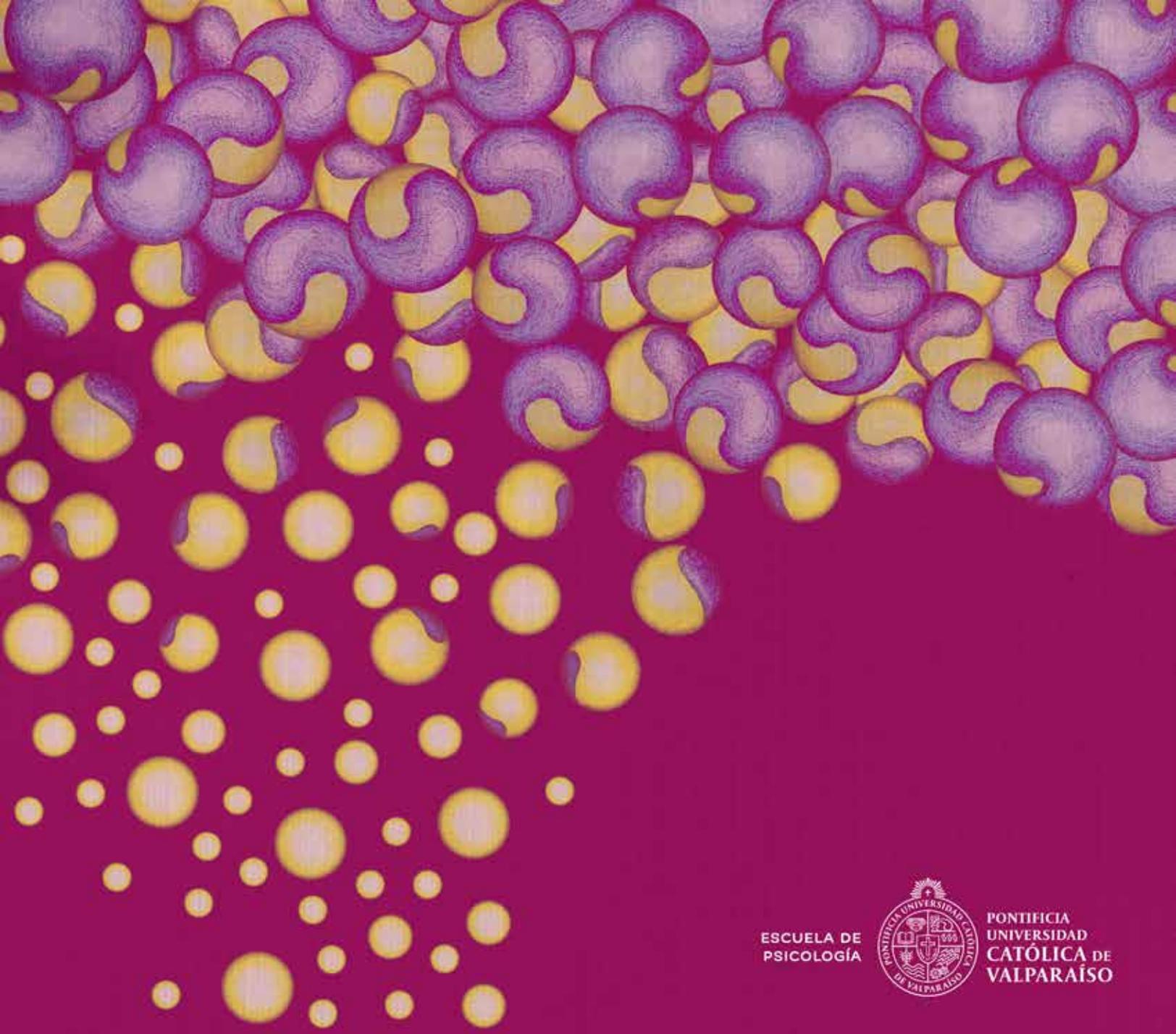
Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Desgaste y riesgos psicosociales laborales en profesionales de la salud durante la pandemia en Chile [View project](#)



La paradoja de la violencia: acoso moral en el trabajo en profesionales que intervienen violencia [View project](#)



ESCUELA DE  
PSICOLOGÍA



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

**DESGASTE PROFESIONAL  
Y RIESGOS PSICOSOCIALES  
EN EL TRABAJO EN PROFESIONALES  
SUBCONTRATADOS/AS POR EL SENAME  
EN CONTEXTO DE PANDEMIA**

*Alba Barrera Lagos  
José Matamala Pizarro*



# CONTENIDOS

Introducción/fundamentación .....	2
Aspectos conceptuales .....	5
Metodología .....	8
Objetivo general .....	8
Muestreo/participantes .....	9
Instrumentos .....	9
Resultados .....	11
Discusión .....	33
Sugerencias y recomendaciones .....	38
Referencias .....	39
Agradecimientos .....	44



# CONTEXTUALIZACIÓN

Este estudio fue realizado bajo el alero de la investigación del Doctor Vicente Sisto y su proyecto FONDECYT 1191015 “Trabajo público en tiempos manageriales: prácticas cotidianas y formas de acción colectiva en contextos de alta rendición de cuentas y gobernanza financializada de lo público”.

## INTRODUCCIÓN/FUNDAMENTACIÓN

En Chile los principales organismos que ejecutan la política pública del cuidado a la infancia y adolescencia en contexto de vulneración son instituciones privadas (Schöngut- Grollmus, 2017). Amparados por la ley N°20.032, estas entidades denominadas Organismos Colaboradores Acreditados de SENAME (en adelante OCAS) adscriben convenios con el Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME). El SENAME surge en 1979 en contexto de dictadura militar y en pleno auge de la transformación de la administración pública en su tránsito hacia la privatización de los servicios y la implantación de un nuevo modelo de gestión denominado *New Management Public* (NMP) (Sisto, 2017). Este modelo trajo consigo la transformación de la organización del trabajo, la que no ha estado exenta de tensiones y complicaciones, por lo que para efectos de esta investigación se identifican cinco elementos que complejizan y problematizan el trabajo desarrollado en las OCAS los cuales se explicarán con más detalle a continuación:

### **Dominancia de estrategias del *New Management Public* (NMP)**

El SENAME ejecuta su oferta programática por medio a la externalización del servicio (outsourcing) (Svärd, 2019) a través de la asignación de subvenciones a organismos privados (Schöngut- Grollmus, 2017). La práctica del outsourcing permite dividir el trabajo, disminuir los costes de la producción y delegar la responsabilidad de los derechos laborales de un gran número de trabajadores y trabajadoras lo que tiene serias repercusiones negativas en sus condiciones laborales y salariales (Barttistini, 2018).

### **El sistema de accountability e instrumentos de evaluación:**

Las implicancias del NMP se vinculan con la incitación a la competencia entre proveedores privados y la implantación de medición de resultados por medio



de instrumentos de evaluación y rendición de cuentas (accountability) (Fardella, Sisto, Morales, Rivera y Soto, 2016). Aquí el Estado adquiere un rol de cliente y a la vez de administrador de recursos, basándose en la oferta, demanda y regulación del mercado (Ascorra, Carrasco, López & Morales, 2019). De acuerdo con lo señalado por Fardella et al (2016) el accountability pone en juego las subjetividades de los trabajadores y trabajadoras ya que define la naturaleza de las labores en el trabajo público y precisa los lineamientos de cómo debe realizarse. Bajo este contexto es dable que se produzcan fricciones en torno a la ética del servicio público y el compromiso social debido a la imposición de una organización del trabajo regida por los intereses del modelo NMP (Sisto & Fardella, 2011).

### **Tensión en la subjetividad de los/las trabajadores/as**

El trabajo orientado a objetivos cuantificables a través del sistema de calidad total, rendimiento individual y trabajos en base a metas implica exigencias psicológicas paradójales, donde los/as trabajadores/as recurren a la sobre exigencia mental para cumplir con sus labores (Guerrero, Balboa & Miranda, 2017). Adicionalmente se incita a la competencia entre trabajadores y trabajadoras, lo que no permite espacios de solidaridad y reconocimiento entre pares. Esto dificulta la construcción de la identidad y subjetividad profesional, poniéndose en riesgo los elementos que cimentan la salud mental en el trabajo (Dejours, 2009). Sumado a esto las tensiones producidas bajo este modelo generan sufrimiento ético en los/las trabajadores/as en tanto en algunas ocasiones deben realizar acciones que atentan en contra de su ética provocándoles sentimientos de culpa y vergüenza (Dejours & Gernet, 2014).

### **Precarización laboral**

El sistema de licitaciones tiene incidencias directas en las relaciones contractuales de los/las trabajadores ya que los contratos están sujetos al tiempo de duración establecido en el convenio entre SEMANE y las OCAS para la ejecución del programa (Bilbao, et al, 2018). Las repercusiones directas e indirectas de este sistema son una alta rotación de personal, dificultades para generar carrera al interior de la organización e inconvenientes con los procesos de intervención acotados en desmedro de los niños, niñas y adolescentes con los que se trabaja (Schöngut-Grollmus, 2017; Pavez, 2018).



## Riesgos Psicosociales en el trabajo

Los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en este sector se encuentran con una organización del trabajo no exenta de dificultades, teniendo en cuenta que intervienen a una población que tienen una característica tan sensible como lo es la vulneración de derechos (Schöngut-Grollmus, 2017) es por ello que se enfrentan a situaciones de alta carga emocional (Quintana, 2005; Santana y Farkas, 2007), desgaste profesional o síndrome de quemarse por el trabajo (Bilbao, et al, 2018), la flexibilidad contractual dada su poca experiencia y juventud (Sisto y Fardella, 2008) y el acoso moral en el trabajo (Matamala & Barrera, 2019, 2020), entre otros aspectos.

Teniendo en cuenta las problemáticas y conflictos señalados, éstos podrían verse agudizados considerando el contexto de pandemia COVID-19. A pesar del momento de crisis sanitaria vivida en el país, los/las profesionales de las diferentes líneas programáticas subcontratadas por SENAME se han mantenido activos/as en sus labores, cambiando la intervención presencial por el teletrabajo. En el caso de las residencias, las trabajadoras aún mantienen la presencialidad a través de turnos éticos.

Cabe señalar que a la luz de este contexto el sindicato de Trabajadores Subcontratados de SENAME (SINTRASUB) ha denunciado una serie de exposiciones a riesgos e irregularidades hacia los/las trabajadores debido a la falta de acciones por parte de las OCAS y el SENAME por preservar la salud y seguridad laboral (SINTRASUB-SENAME, 2020a), tales como turnos que exceden la legislación laboral vigente, entre otros. Añadiendo a esto la nula respuesta de parte de estas entidades en la capacitación e implementación de equipos necesarios para el desarrollo del teletrabajo (SINTRASUB-SENAME, 2020b).

A raíz de lo enunciado, el presente proyecto de investigación tiene por objetivo describir las prevalencias del desgaste profesional y riesgos psicosociales en el trabajo (sufrimiento patogénico, organización del contexto de trabajo, estilo de gestión y daños relacionados con el trabajo), y analizar el grado de relación entre ambas variables en una muestra de trabajadores/as de programas de distintas líneas programáticas del SENAME en Chile.



# ASPECTOS CONCEPTUALES

## Burnout o desgaste profesional

De acuerdo con lo referido por Maslach (1986), tiene que ver con un modo perjudicial para afrontar el estrés crónico. El desgaste profesional posee tres características centrales que se presentan progresivamente en el tiempo, las cuales son el agotamiento emocional que se produciría en primer lugar, luego la despersonalización o indolencia y la disminución del desempeño personal (o baja realización en el trabajo) y puede presentarse en aquellos/as trabajadores/as que desempeñan sus labores de servicio de atención a otras personas. El **Cansancio emocional** es percibido como un alto consumo de energía y de las herramientas emocionales y profesionales, debido a la demanda de vínculo constante con personas como objeto de trabajo lo deriva en cansancio extremo. La **Despersonalización** o cinismo se entiende como la generación de conductas y sensaciones negativas hacia las personas con las cuales se trabaja, lo que lleva a que los/las trabajadores/as desarrollen un trato deshumanizado debido a un desplazamiento de la afectividad. Finalmente, la **baja Realización personal en el trabajo** es la evaluación negativa del/la trabajador/a de sí mismo/a lo que incide en las destrezas para realizar el trabajo y en las relaciones con las personas que atienden (Maslach y Jackson, 1981).

Para complementar esta definición Gil-Monte y Peiró (1999) coinciden con Maslach al señalar que el \*síndrome de quemarse por el trabajo es un modo de respuesta al estrés laboral crónico, y agregan que las personas despliegan ideas de fracaso profesional, configurándose como una experiencia negativa la relación con los individuos con los que se labura, manifestando sensaciones de agotamiento emocional y presentando actitudes negativas con su entorno laboral.

**\*Burnout es el término acuñado por Maslach y desgaste profesional es su traducción al español. Síndrome de quemarse por el trabajo es el concepto utilizado por Gil-Monte para referirse al mismo fenómeno. Cabe señalar que para efectos de este informe estos tres términos se utilizarán indistintamente.**



## Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST)

Existen dos modelos tradicionales de evaluación de riesgos psicosociales que son: el propuesto por Karasek y Theorell (1979) de demanda-control y el modelo de Siegrist (1996) de desequilibrio Esfuerzo-Recompensa. El modelo demanda-control de Karasek y Theorell determina que los problemas de salud se producen por desequilibrios que surgen entre la respuesta a las exigencias laborales y el control que tengan los trabajadores sobre las condiciones de trabajo. Bajo este modelo existen contextos de riesgo para la salud llamados jobstrain (o de alta tensión) que se producen en consecuencia a una alta exigencia laboral y un bajo control del trabajo. Asimismo, el modelo de Siegrist (1996) de desequilibrio Esfuerzo-Recompensa se basa en la idea de que en el trabajo los individuos movilizan sus esfuerzos para realizar sus labores a cambio de recompensas (salariales, sociales, de reconocimiento), sin embargo, cuando este esfuerzo es proporcionalmente mayor que las recompensas, se producen contextos de estrés que afectan la salud mental.

En cuanto a la definición de los riesgos psicosociales Coutrot (2013) señala que pueden ser entendidos como “los riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo, los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan” (p.39). Complementando lo anterior Neffa (2015), por su parte manifiesta que los riesgos psicosociales en el trabajo son producto de la relación que se promueve entre diversos factores que generan desarreglos en el mecanismo psíquico y mental. Estos pueden ser: organización y entorno social de la empresa, condiciones de empleo, las relaciones entre trabajadores y con sus superiores. Incluso se identifican como factores de riesgo psicosocial a aquellos elementos que están por fuera del trabajo pero que se vinculan con éste, como los usuarios/as u otros aspectos. Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) no son estáticos, ya que se dinamizan en la medida en que se producen cambios en los procesos de producción, es por lo que no es posible hacer una detección absoluta de ellos.



Desde el punto de vista del Protocolo de Riesgos Psicosociales en el trabajo elaborado por Facas y Mendes (2017) los RPST “son el conjunto de factores en la organización del trabajo, los estilos de gestión, el sufrimiento y los daños que afectan a la salud mental a través del trabajo” (p.1). Las variables de medición de los riesgos psicosociales en el trabajo serán las consideradas por estos autores, las cuales se detallarán a continuación:

**Escala de organización prescrita del trabajo** que se compone de **División de tareas**: las que evalúa las condiciones en las que se realiza el trabajo, sus cadencias y el tiempo en el que se realiza. y **División social del trabajo** que trata de evaluar lo relativo a las reglas, la comunicación, los sistemas de evaluación, y aspectos relacionados con la autonomía y la participación vinculadas con el trabajo

**Escala de estilos de gestión** que contiene el **Estilo individualista** que se caracteriza por la centralización de las decisiones en el papel del gerente, un fuerte sistema burocrático, la apreciación de las normas en detrimento de los sujetos, un rígido sistema disciplinario y un alto control del trabajo y **Estilo colectivista** que se define por vínculos bien definidos entre los diferentes niveles de trabajadores/as, se estima la creatividad y la invención, favorece la interacción profesional y tiende a la promoción bienestar de las personas, da preminencia a la búsqueda de ascensos y valora el reconocimiento, el compromiso y la responsabilidad con el trabajo.

**Escala de indicadores de sufrimiento patogénico en el trabajo** en los que se encuentran: **Falta de sentido del trabajo**: sensación de inutilidad al hacer un trabajo que no tiene sentido para sí mismo/a, y que tampoco es importante y significativo para la organización, los clientes y/o la sociedad. **Agotamiento mental** sentimientos de injusticia, desmoralización, insatisfacción y/o desgaste con su trabajo. **Falta de reconocimiento**: sensación de desvalorización, no aceptación y/o admiración por los colegas y directivos, y la falta de independencia para expresar el pensar y sentir sobre el trabajo.

**Escala de daños relacionados con el trabajo** compuesta de **Daños psicológicos**: sentimientos negativos hacia sí mismo/a y la vida en general. **Daños sociales**: conductas de retraimiento y dificultades en las relaciones familiares y sociales. **Daños Físicos**: dolencias corporales y patologías de tipo biológicas.



# METODOLOGÍA

Este fue un estudio de corte cuantitativo, con un diseño no experimental, ex post facto, de carácter transversal correlacional/causal.

## Objetivo general

Describir las prevalencias del desgaste profesional y riesgos psicosociales en el trabajo (sufrimiento patogénico, organización prescrita de trabajo, estilo de gestión y daños relacionados con el trabajo), y analizar el grado de relación entre ambas variables en una muestra de trabajadores/as de programas de distintas líneas programáticas del SENAME en Chile.

## Objetivos específicos

- a) Analizar el grado riesgo de desgaste profesional y riesgos psicosociales en profesionales que trabajan en organismos colaboradoras de SENAME.
- b) Identificar el nivel de relación existente entre los grados de desgaste profesional y los riesgos psicosociales en profesionales que trabajan en organismos colaboradoras de SENAME
- c) Determinar probabilidades de exposición a grados de riesgo de desgaste y riesgos psicosociales, por sexo y variables ocupacionales, en subgrupos de trabajadores/as que laboran en organismos colaboradoras de SENAMEI

## Hipótesis

**H1:** Existe un riesgo mediano a alto de desgaste profesional y riesgos psicosociales en profesionales que trabajan en organismos colaboradoras de SENAME

**H2:** Existe una correlación significativa entre desgaste profesional y riesgos psicosociales en profesionales que trabajan en organismos colaboradoras de SENAME

**H3:** Las mujeres que trabajan en organismos colaboradoras de SENAME tienen mayor probabilidad de desgaste profesional y riesgo psicosocial que los trabajadores hombres.



## Muestreo participantes y criterios de selección

Según antecedentes (ver SINTRASUB SENAME, 2020b) el número de trabajadoras y trabajadores que desempeñan labores en organismos colaboradores de SENAME a nivel nacional asciende a 11.000. En consideración a la cantidad de población total, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se estimó un tamaño de la muestra de 372 individuos. De este modo se utilizaron los siguientes criterios de selección para obtener la muestra:

- Ser mujer, hombre u otro género y mayor de edad.
- Tener el cargo de: profesional, técnico, administrativo, educador/a de trato directo o auxiliar de servicio.
- Contar con al menos un año de antigüedad laboral en alguna OCAS y estar empleado, al momento de responder el cuestionario, en alguna de las siguientes líneas programáticas:
  - a) Protección de derechos
  - b) Área de adopción
  - c) Reparación del abandono
  - d) Protección residencial
  - e) Justicia Juvenil

## Instrumentos

Se utilizó una encuesta de auto aplicación compuesta de tres partes: en el inicio se consultó sobre variables sociodemográficas, la segunda parte contuvo el Maslach Inventory (MBI) y en la tercera parte el protocolo de Riesgos de Psicosociales en el trabajo (PROART).

A continuación, se dará cuenta de las dimensiones y cargas factoriales de estos instrumentos:

Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach & Jackson (1996), adaptado para su uso en Chile por Manso-Pinto (2006). El instrumento sirvió para medir desgaste profesional o también conocido como síndrome de Burnout, la cual contiene tres escalas: Cansancio emocional ( $\alpha = .80$ ), despersonalización ( $\alpha = .82$ ) y baja realización en el trabajo ( $\alpha = .85$ ). Las respuestas están contenidas en una Escala de tipo Likert de siete puntos que puntúan las respuestas de los ítems en frecuencias que van desde nunca = 1, hasta todos los días = 7. Esto permite



posteriormente evaluar los niveles de riesgo en bajo, medio y alto. Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Para aquello, se utilizó el Protocolo de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (PROART) de Facas y Mendes, (2018). Este instrumento permitió medir el conjunto de factores de la organización prescrita del trabajo, estilos de gestión, sufrimiento patogénico y daños relacionados con el trabajo. Contiene cuatro escalas: 1. Escala de organización prescrita del trabajo que contiene dos dimensiones: división de tareas ( $\alpha=. 85$ ) y división social del trabajo ( $\alpha=. 90$ ). 2. Escala de estilos de gestión, que contiene dos dimensiones: estilo individualista ( $\alpha=. 85$ ) y estilo colectivista ( $\alpha=. 93$ ) 3. Escala de indicadores de sufrimiento patogénico en el trabajo compuesta por tres dimensiones: falta de sentido del trabajo ( $\alpha=. 90$ ), agotamiento mental ( $\alpha=. 91$ ), falta de reconocimiento ( $\alpha=. 92$ ). 4. la Escala de daños relacionados con el trabajo que contiene tres dimensiones: daños psicológicos ( $\alpha=. 94$ ), daños sociales ( $\alpha=. 91$ ) y daños físicos ( $\alpha=. 93$ ). Todos los ítems de las escalas son en formato tipo Likert de cinco puntos, en que el valor mínimo es 1= nunca y el máximo valor el 5= siempre, lo que habilita a evaluar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo en niveles bajo, moderado y alto.

## Procedimiento

Durante el mes de julio de 2020 se convocó a los participantes a responder un cuestionario vía internet, mediante la plataforma SurveyMonkey. En cuanto a los aspectos éticos, la presente investigación fue visada y aprobada por el comité de bioética de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (CODIGO: BIOEPUCV-H351-2020), asimismo la redacción del consentimiento informado se basó en sus orientaciones técnicas. Para efectos prácticos de la aplicación, al inicio del cuestionario se encontraba el consentimiento informado, por lo que antes de proceder a su llenado, cada participante debió firmarlo para manifestar su voluntad de participar en el estudio.



## Plan de análisis

- Para la construcción de los resultados se realizó un análisis primario de la base de datos para examinar los estadísticos descriptivos y las frecuencias de las variables medidas.
- Posteriormente se realizó análisis factorial para analizar la fiabilidad de los instrumentos.
- Para obtener información sobre la normalidad de los datos se realizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov.
- En cuanto al análisis de correlación se realizó con el coeficiente de correlación de Spearman.
- Para el análisis de las diferencias por género se utilizó la prueba no paramétrica para dos muestras independientes U de Mann Withney.
- El procedimiento de análisis de los datos se realizó a través del software estadístico Jamovi en su versión 1.1.9 y SPSS versión 23.0

# RESULTADOS

## Análisis de fiabilidad de las escalas

Para darle mayor respaldo a los siguientes análisis, cabe señalar que se realizó un análisis de fiabilidad a cada instrumento, desglosado por dimensión. Para tener una orientación sobre cuáles son los valores esperados, estos deben ser mayores a 0.70.

En cuanto al análisis de fiabilidad por dimensión del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), arrojó los siguientes valores: Cansancio emocional ( $\alpha=0.88$ ), \*Despersonalización ( $\alpha=0.74$ ) y baja Realización en el trabajo ( $\alpha=0.77$ ). Se aprecia que todos los valores de alfa de las dimensiones se encuentran por sobre el valor esperado, lo cual se establece como adecuado.

\*En esta dimensión se eliminó el ítem 15 ya contribuía a disminuir el alfa de la dimensión completa.



A su vez el análisis de fiabilidad por dimensión del instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (PROART) alcanzó los siguientes valores: 1. Escala de organización prescrita del trabajo: División de tareas ( $\alpha= 0.83$ ) y División social del trabajo ( $\alpha= 0.87$ ). 2. Escala de estilos de gestión: Estilo individualista ( $\alpha= 0.87$ ) y Estilo colectivista ( $\alpha= 0.89$ ) 3. Escala de indicadores de Sufrimiento patogénico en el trabajo: Falta de sentido del trabajo ( $\alpha= 0.89$ ), Agotamiento mental ( $\alpha= 0.88$ ), Falta de reconocimiento ( $\alpha= 0.89$ ). 4. la Escala de daños relacionados con el trabajo: Daños psicológicos ( $\alpha= 0.89$ ), Daños sociales ( $\alpha= 0.83$ ) y Daños físicos ( $\alpha= 0.86$ ). Se observa que todos los valores de alfa de las dimensiones se encuentran por sobre el valor esperado lo que se configura como adecuado.

Finalmente se puede señalar que el análisis de fiabilidad arrojó valores por sobre lo esperado en ambos instrumentos.

## ANÁLISIS DESCRIPTIVOS

### a) Sociodemográficos

El total de trabajadores y trabajadoras que respondieron la encuesta fue de un  $n=451$ . cabe señalar que el retorno de las encuestas fue superior a la cantidad calculada inicialmente ( $n=376$ ). De total de participantes, el 80.8% fueron mujeres, el 18.8% hombres y el 0.2% de otro género. Las edades fluctuaron entre los 22 a los 59 años, siendo el promedio  $\bar{x} = 33.1$  ( $DE=6.86$ ). En cuanto al nivel educativo, la mayoría de los y las participantes se concentraron en universitario completo con un 53%, le siguió universitario con postgrado con un 34.1%, luego Técnico de nivel superior con un 8.4%, universitaria incompleta 2.9% y finalmente educación media completa con un 1.6%.

Las regiones en las que se concentraron los participantes fueron Región Metropolitana con un 31.9%, Región de Valparaíso con un 23.7%, Región de los Lagos con un 6.9% y finalmente la Región del Bio Bío con un 6.7%.

El estado civil predominante fue soltero con un 80.3%, le siguió casado con un 13.7%, separado con un 3.8%, divorciado con un 2% y finalmente viuda/o con un 0.2%. En relación con el número de hijos e hijas de los/las participantes, más de la mitad de ellos señalaron no tener hijos con un 60.8%, el 39% señaló tener



entre uno a tres y finalmente el 0.2% manifestó tener entre cuatro a seis hijos o hijas. Vinculado a esto, el 29.9% señaló que en su domicilio vivían dos personas, el 29.3% tres personas y el 16.4% cuatro personas.

Respecto a la tenencia de la vivienda el 43.7% manifestó encontrarse en calidad de arrendatario, mientras que el 34.8% posee vivienda propia, el 18.4% vive de allegado/a y finalmente del 3.1% manifestó vivir en calidad de usufructo.

## b) Ocupacionales

Respecto a las profesiones de los participantes, de las once posibilidades, cuatro profesiones se llevaron los mayores porcentajes, los cuales fueron: Trabajador/a Social con un 41.5%, Psicóloga/o con un 37.3%, Educadora de trato directo con un 3.8% y Técnico en Trabajo Social con un 3.5%.

En cuanto a los años de antigüedad en la empresa, el 48.8% señaló tener de uno a cinco años, el 31.7% de seis a diez años, el 13.1% de 11 a 15 años, el 3.3% de 16 a 20 años y finalmente el 3.1% más de veinte años. En relación con la situación contractual de los/las participantes, el 80.7% señaló estar con contrato indefinido, el 9.5% a honorarios, el 8.9% plazo fijo, el 0.7% por obra o faena y el 0.2% se encontraba sin contrato. Sobre las jornadas de trabajo éstas se concentraron en la jornada de 33 a 44 horas con un 63.2%, le siguió más de 44 horas con un 30.8%, de 20 a 32 horas con un 5.2% y finalmente menos de 20 horas con un 0.9%. Respecto a los ingresos mensuales el rango que contuvo a la mayoría de las participantes es el que va desde cuatrocientos a ochocientos mil pesos con un 52.1%, le sigue ochocientos mil un mil al millón de pesos con el 25.9%, entre trecientos a cuatrocientos cincuenta mil pesos con 1.1%, entre un millón a un millón quinientos mil con 5.8%, menos de trecientos veinte mil con 2.9% y finalmente más de un millón quinientos mil con 0.2%.

Los puestos de trabajo que ocupaban los participantes al momento de responder la encuesta en orden decreciente son: profesional dupla psicosocial con un 71.4%, profesional delegado/a (en línea de justicia juvenil) con un 7.3%, director/a de programa con un 7.1%, jefatura técnica o supervisor 5.5%, profesional educador/ de trato directo 5.1%, profesional administrativo 3.1% y auxiliar, asistente o encargado de servicios con un 0.4%.



Las líneas programáticas en las cuales trabajaban los participantes al momento de responder el instrumento fueron: protección de derechos con un 60.8%, reparación del abandono para la integración con un 13.7%, justicia juvenil con un 10%, protección residencial 7.5%, diagnóstico y pericia 4.2% y oficina de protección de derechos con un 3.8%.

Finalmente, en cuanto a los trabajos paralelos al trabajo principal, el 19.5% señaló tener otro trabajo, no obstante, la gran mayoría de los trabajadores/as (80.5%) sólo posee una fuente laboral.

### **d) Sindicales**

El 65.9% señaló no encontrarse afiliado a un sindicato, mientras que el 34.1% manifestó tener afiliación sindical. En ese sentido, el 17.1% se encuentra en el Sindicato de Trabajadores/as Subcontratados de SENAME (SINTRASUB), el 14,6% a otros sindicatos, el 4.2% al sindicato Asociación Cristiana de Jóvenes (ACJ), el 2% al Sindicato Paicabi, 0,4% Sindicato Serpaj, y finalmente el 0.2% Sindicato Corporación Opción.

En cuanto a la satisfacción de las gestiones del sindicato en materia de cuidado y promoción de la salud mental en el trabajo el 12% señaló sentirse satisfecho/a, el 10.2% medianamente satisfecho/a, el 6.7% nada satisfecho/a, el 5.5% poco satisfecho/a y el 5.1% muy satisfecho/a. cabe señalar que el 60.5% se abstuvo de responder al ítem.

## **SALUD**

### **Salud general**

En cuanto a los controles de salud, el 63.2% señaló haberse atendido con algún profesional de salud durante los últimos 12 meses, por el contrario, el 36.8% no ha acudido a estas instancias. En esta misma línea respecto de los diagnósticos de salud el 43.7% manifestó tener diagnosticado alguna patología, frente al 36.8% que no presenta. Específicamente en el tema de salud mental el 43% declaró haber sido diagnosticado con algún problema de esta índole en el transcurso de su vida.



El 94% de las personas encuestadas respondió tener preocupación por su estado de salud general. Respecto de la asistencia a consultas psicológicas y/o psiquiátricas el 39.5% señaló haber concurrido a estas instancias por lo menos una vez en su vida.

En cuanto a la presentación de licencias médicas en los últimos doce meses en el trabajo, el 62.3% señaló no haber presentado, frente al 37.7% que respondió afirmativamente. En cuanto a la frecuencia de la cantidad de licencias presentadas en el último año, el 35% declaró haber presentado de entre una a tres, el 1.8% entre cuatro a seis, el 0.4% entre siete a diez y el 0.4% más de once licencias médicas en el último año.

En cuanto al consumo de medicamentos el 66.7% respondió no consumir, dentro del porcentaje que manifestó ingesta de fármacos (33,3%) el 14.2% señaló una frecuencia diaria, el 12.2% mensualmente y el 6.9% semanalmente.

## Salud mental en el trabajo.

Durante los meses previos a la crisis sanitaria 48.1% mencionó tener algún problema de salud mental relacionado con su trabajo, por lo que la autoevaluación del estado de salud mental de las personas encuestadas fue de un 57% como regular, un 20.2% malo, un 15.3% bueno, un 6.7% muy malo y un 0.9% muy bueno.

En cuanto al sondeo sobre cómo se comportaba la empresa frente al tema de la salud mental en el trabajo, el 37.3% expresó que existe nada de preocupación, el 35.5% poca preocupación, el 21.3% mediana preocupación, el 5.5% alta preocupación y el 0.4% muy alta preocupación. En la línea del autocuidado de equipo en un periodo de doce meses el 61.4% señaló tener de estas instancias entre una a tres veces, el 27.5% ninguna vez, el 8% entre cuatro a seis, el 2.7% entre seis a diez y el 0.4% más de diez veces. En base a esta información el 35.5% declaró sentirse nada satisfecho/a con los autocuidados realizados en la empresa, el 33.9% poco satisfecho/a, el 22.4% medianamente satisfecho/a, el 5.8% satisfecho/a y finalmente el 2.4% muy satisfecho/a.



Respecto a la actividad física el 55.2% señaló no realizar ningún tipo de ejercicio, el 32.6% de una a tres veces a la semana, el 4.2% todos los días de la semana y finalmente el 8% de una a tres veces al mes.

El 61,6% señaló no consumir tabaco, el 13.1% muchas veces al día, el 10% algunas veces al mes, el 8.2% pocas veces al día, el 6.7% algunas veces a la semana y el 0.4% sólo los fines de semana. En cuanto al consumo de alcohol el 31.9% señaló consumir de una a tres veces al mes, el 21.7% una o dos veces a la semana, el 27.1% nunca, el 5.1% de tres o más veces al mes y el 4.2% de cuatro a seis veces al mes.

## Contexto pandemia COVID-19

En consideración al contexto de pandemia por CONVID-19 que atraviesa el país, se consultó acerca de las modificaciones del trabajo y las preocupaciones a las que se enfrentan por la contingencia como se puede observar en la tabla 1.

**Tabla 1** Frecuencias sobre modificaciones al trabajo relacionadas con la pandemia.



Si ■ No ■

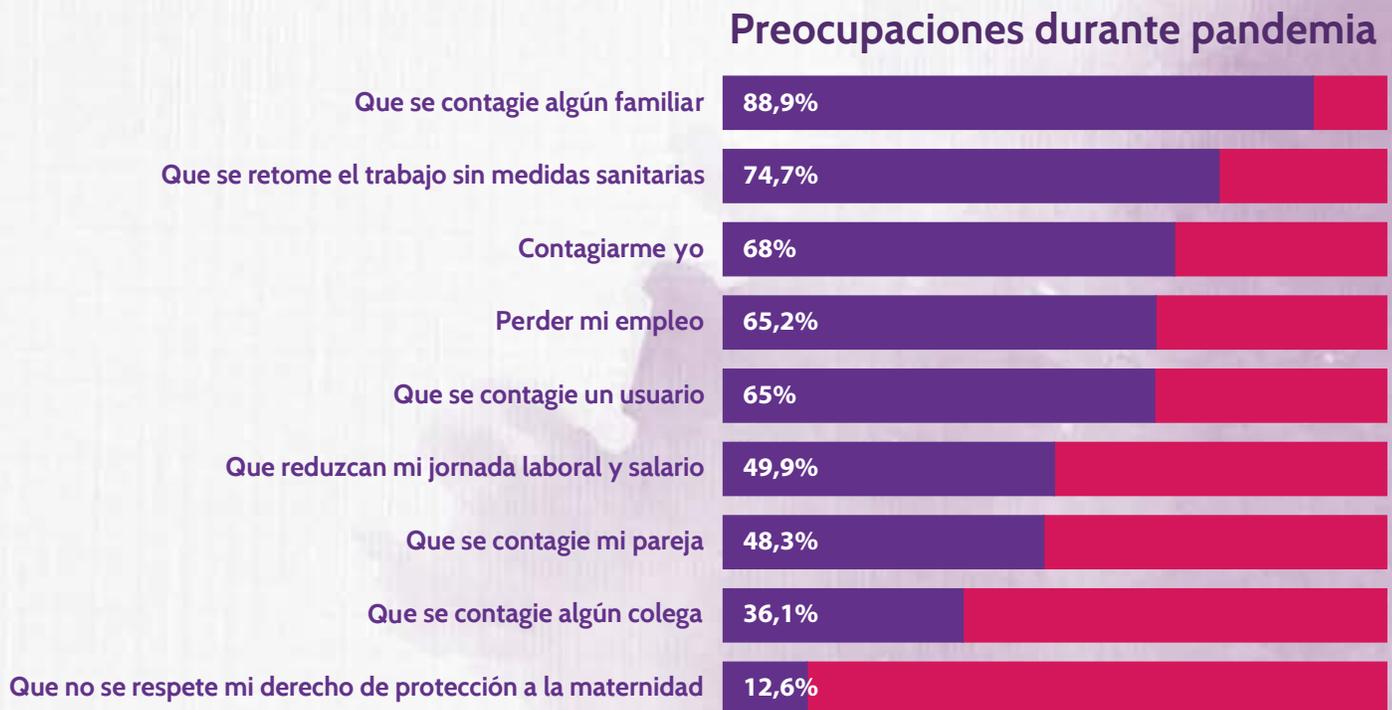
\*elementos de protección personal



Al efectuar un análisis de los resultados expuestos en la tabla 1 disgregando por género, el 81.3% de las mujeres señaló tener dificultades para realizar trabajo doméstico, frente al 18.4% a hombres y el 0.3% a otro género. En cuanto a las dificultades de conciliación trabajo-hogar, el 80.8% correspondieron a mujeres, el 18.9% a hombres el 0.3% a otro género. Respecto a la sobre exigencia en el trabajo doméstico y la sensación de agobio el 82.2% correspondió a mujeres, y el 17.7% a hombres.

Sobre la base que la pandemia motiva preocupaciones y temores excesivos, se les consultó sobre estos temas a los/las participantes, tal como se aprecia en la tabla 2.

**Tabla 2** Frecuencias asociadas a las mayores preocupaciones durante el periodo de pandemia.

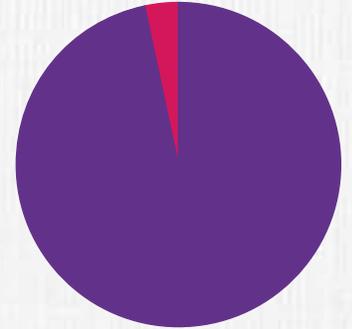




**Gráfico 1** Porcentajes de modalidad teletrabajo durante periodo de pandemia.

**Durante el período de pandemia  
¿Se ha tenido que ajustar a realizar teletrabajo?**

Si ■  
No ■



Del total de profesionales encuestados/as la gran mayoría de ellos, el 96,7%, declaró haberse ajustado a realizar teletrabajo. En relación con esto, en orden decreciente el 36,1% reveló sentirse medianamente satisfecho/a con este cambio, el 18,2% nada satisfecho/a, el 8,9% satisfecho/a, el 3,3% poco satisfecho/a y el 1,3% muy satisfecho/a. Frente a la consulta de capacitación para la realización de teletrabajo por parte de la empresa el 91,6% manifestó no haber recibido algún tipo de inducción.

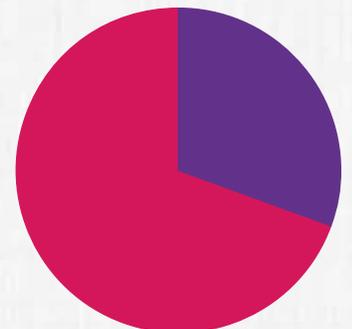
## Violencia laboral

En consideración a la literatura que reporta que el sector de servicios que posee mayor exposición a que las trabajadoras/es vivencien situaciones de violencia laboral (Matamala y Barrera, 2019, 2020, Wlosko, et al, 2008) se indagó en este tema, de lo cual emergieron los siguientes datos:

**Gráfico 2** Porcentajes de autopercepción de acoso laboral

**Si definimos el acoso como una situación en la que una persona percibe que continuamente es objeto de conductas negativas frente a las cuales tiene dificultades para defenderse. Según esta definición ¿Usted ha sido acosado/a durante los últimos 6 meses?**

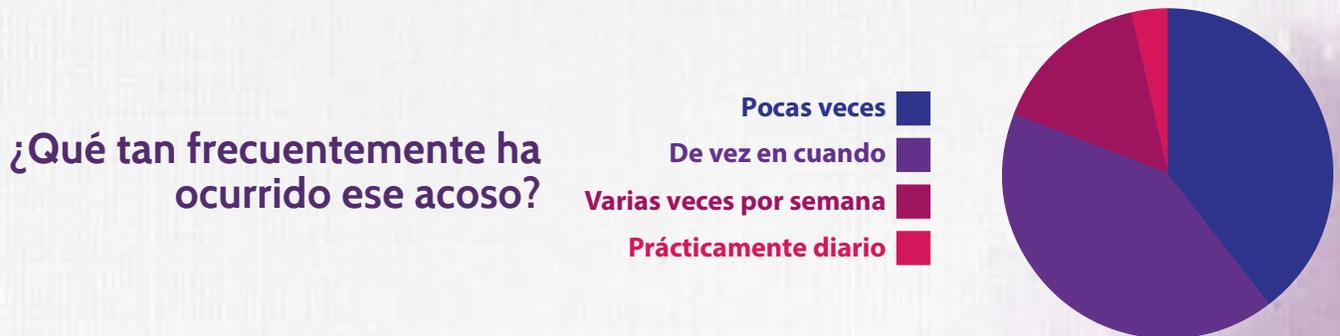
Si ■  
No ■





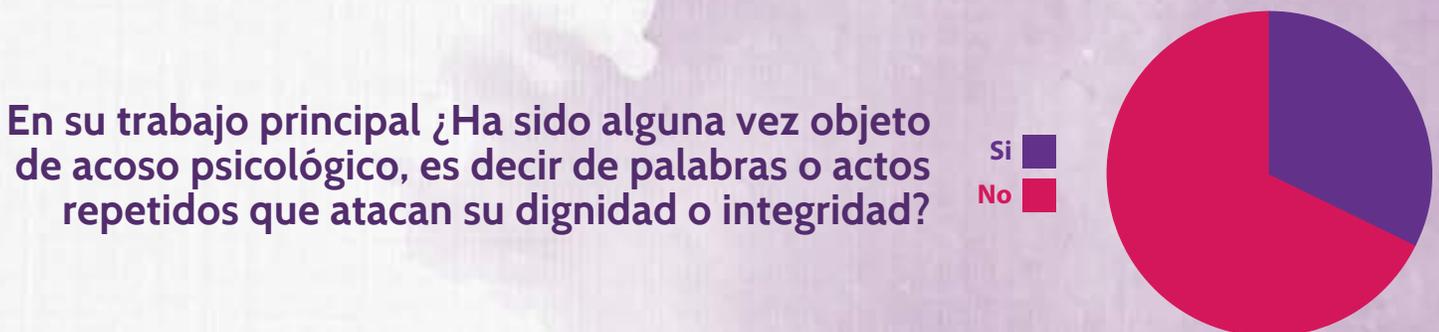
El 30.6% de las personas encuestadas refirió haber auto percibido vivencias de acoso laboral, frente al 69, 4% que respondió negativamente. En la misma línea desgregado por género el 78.9% correspondieron a mujeres, el 20.2% hombres y 0.7% otro género.

**Gráfico 3** Porcentajes autopercepción acoso laboral.



Cabe hacer una aclaración en los datos del gráfico n°3 ya que se generó una inconsistencia entre los resultados de auto reporte de acoso laboral. En primera instancia (consulta dicotómica) el 30.6% señaló autopercepción de acoso laboral, sin embargo, frente a la consulta de la frecuencia, el porcentaje de personas que han vivenciado acoso se elevó al 35.9%, del cual el 14.9% declaró una frecuencia de “vez en cuando”, el 14,2% “pocas veces”, el 5.5% “varias veces a la semana” y el 1.3% “prácticamente a diario”.

**Gráfico 4.** Porcentajes de auto percepción acoso psicológico



El 67.6% de los trabajadores/as expuso no haber percibido acoso psicológico. A su vez el 32.4% que respondió afirmativamente. Considerando sólo aquellas respuestas positivas de autopercepción de acoso psicológico desgregado por género, el 79.3% fueron mujeres, el 20.3% hombres y el 0.3% de otro género.



## Análisis sobre niveles de desgaste y riesgos psicosociales laborales

Cabe señalar que se realizó la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov Smirnov para una muestra independiente con el objeto de analizar si los datos se ajustaron a la distribución normal. Dicho análisis arrojó que los datos no se ajustaron a lo esperado, por lo que, de acuerdo con esto, los siguientes procedimientos que se realizaron fueron en el orden de la estadística no paramétrica.

### a) Burnout o Desgaste profesional

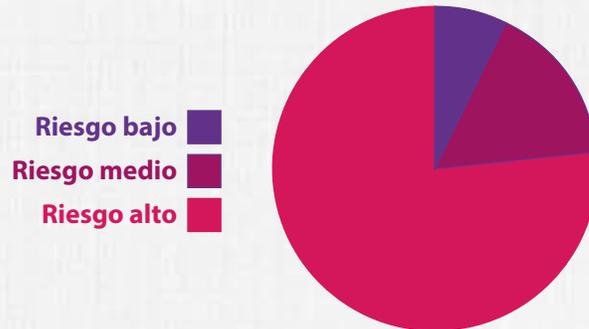
Tabla 3 Estadísticos descriptivos por dimensión (n=451)

Dimensión	Media	DE
Cansancio emocional	35,1	11,1
Despersonalización	6,6	6,0
Baja realización en el trabajo	37,2	6,6

Para la evaluación de Burnout de esta muestra se utilizó el parámetro de bajo nivel de vigor y un moderado a alto nivel de agotamiento emocional junto a altos niveles de despersonalización planteado por Morera et al (2020). De acuerdo con este criterio **se estimó que el 23.5% de los/las trabajadores/as se encontraban con desgaste profesional o síndrome de quemarse por el trabajo.** Disgregado por género el **36.5% del total de hombres presentó Burnout, frente al 20.5% del total de las mujeres.**

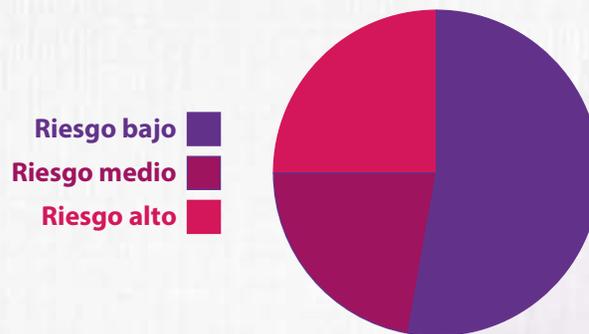


**Gráfico 5** Porcentajes de niveles de cansancio emocional.



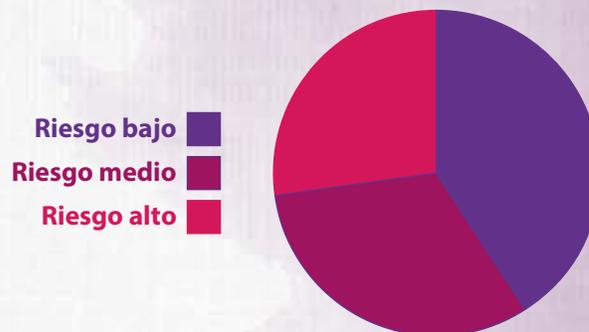
De acuerdo con el análisis, los niveles de cansancio emocional fueron: 7.3% riesgo bajo, el 16.2% manifestó un riesgo medio y el un 76.5% un riesgo alto.

**Gráfico 6** Porcentajes de niveles de despersonalización.



Para esta dimensión el análisis arrojó los siguientes porcentajes: riesgo bajo 53%, riesgo medio 22% y riesgo alto 25%

**Gráfico 7** Porcentaje de niveles de baja realización en el trabajo.

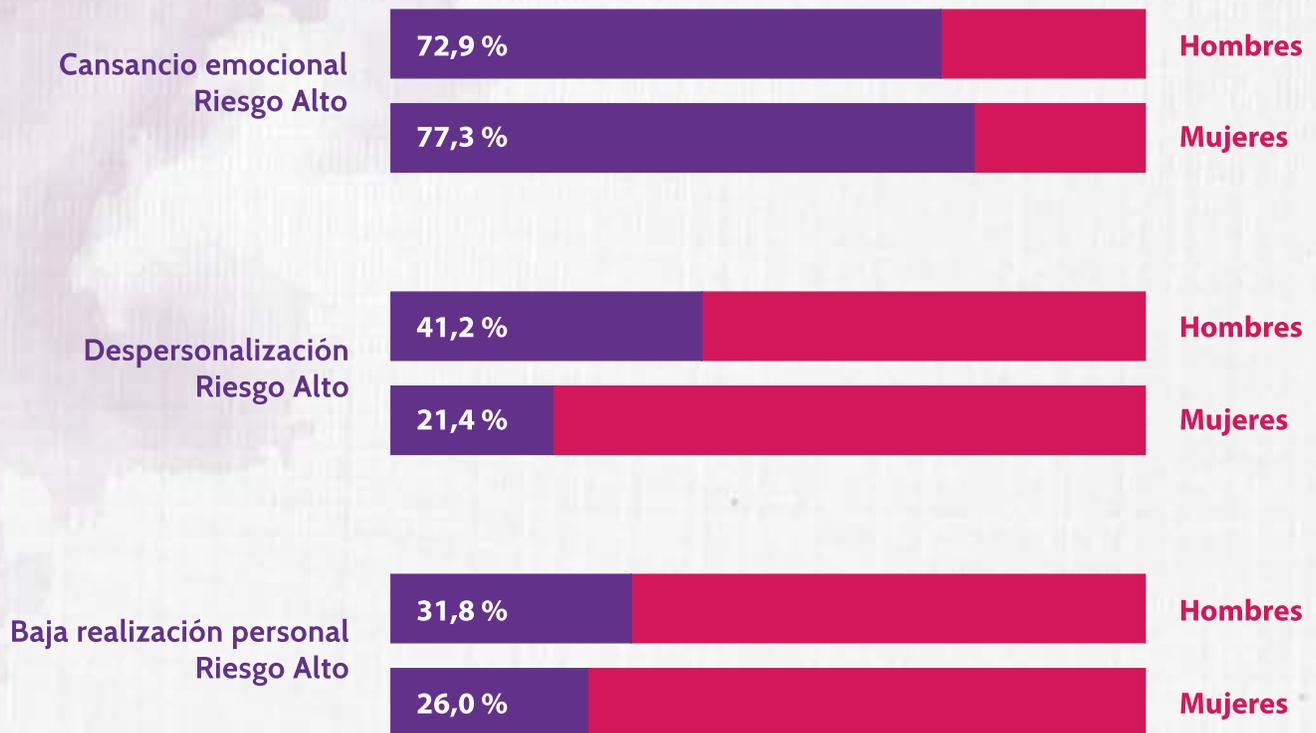


Para esta dimensión el 41% puntuó en riesgo bajo, el 31.9% riesgo medio y el 27.1% en riesgo alto.



De acuerdo con el análisis realizado a los datos se puede señalar que los participantes de esta muestra se encuentran en un riesgo bajo en las dimensiones de baja realización en el trabajo ( $\bar{x}=1.86$ , DE= 0.81) y despersonalización ( $\bar{x}=1.72$ , DE= 0.83). Sin desmedro de lo anterior la dimensión de cansancio emocional el análisis arrojó un nivel de riesgo alto ( $\bar{x}=2.69$ , DE= 0.60) para esta población.

**Tabla 4** Prevalencias en el nivel de riesgo alto de desgaste profesional disgregado por género (n=450)





Para interpretar esta tabla 4 hay que tener en consideración que los porcentajes se calcularon por fila y en base al total de hombres (n=85) y el total de mujeres (n=365). De acuerdo con esto los hombres manifestaron las mayores prevalencias de riesgo alto en dos de tres dimensiones, exceptuando el cansancio emocional en el que sobresalieron levemente las mujeres.

## b) Riesgos psicosociales laborales

Para el análisis de los riesgos psicosociales en el trabajo, se utilizó los parámetros de riesgo elaborados por Facas et al (2015), los cuales son:

**Riesgo bajo** Resultado positivo, representa bajos riesgos psicosociales.

**Riesgo medio** Resultado mediano, representa un estado de alerta/situación límite para los riesgos psicosociales en el trabajo. Demanda intervención de corto a mediano plazo.

**Riesgo alto** Resultado negativo, representa altos riesgos psicosociales. Demanda una intervención inmediata en las causas, con el fin de eliminarlas y/o mitigarlas

*Fuente Facas et al (2015)*

Los resultados de los análisis de los estadísticos descriptivos por dimensión arrojaron lo siguiente:

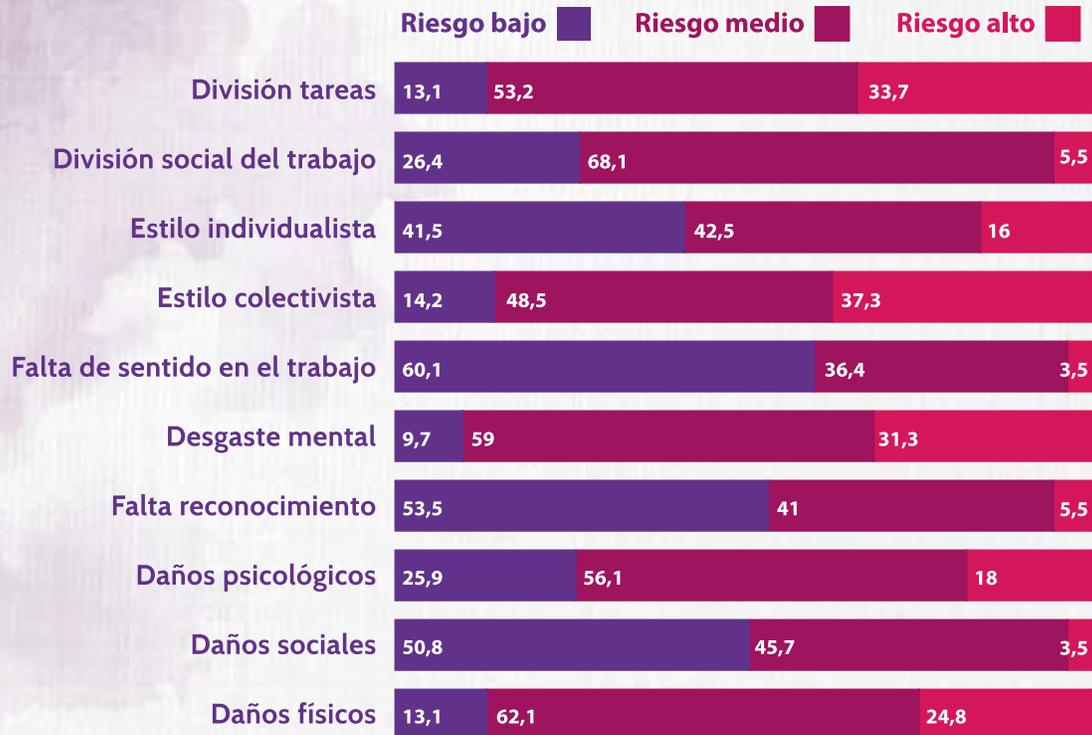
**Tabla 5** Estadísticos descriptivos por dimensión (n=451)

Dimensión	Media	DE
División de tareas	2,7	0,78
División social del trabajo	3,3	0,65
Estilo individualista	3,2	0,79
Estilo colectivista	2,7	0,71
Falta de sentido en el trabajo	2,1	0,77
Desgaste mental	3,2	0,78
Falta reconocimiento	2,3	0,79
Daños psicológicos	2,8	0,81
Daños sociales	2,3	0,70
Daños físicos	3,2	0,78



Cabe señalar que para la estimación de los niveles de riesgo de las subdimensiones del protocolo de riesgos psicosociales laborales se tomaron como referencia los puntajes de corte ponderados por los autores del instrumento Facas y Mendes (2018)

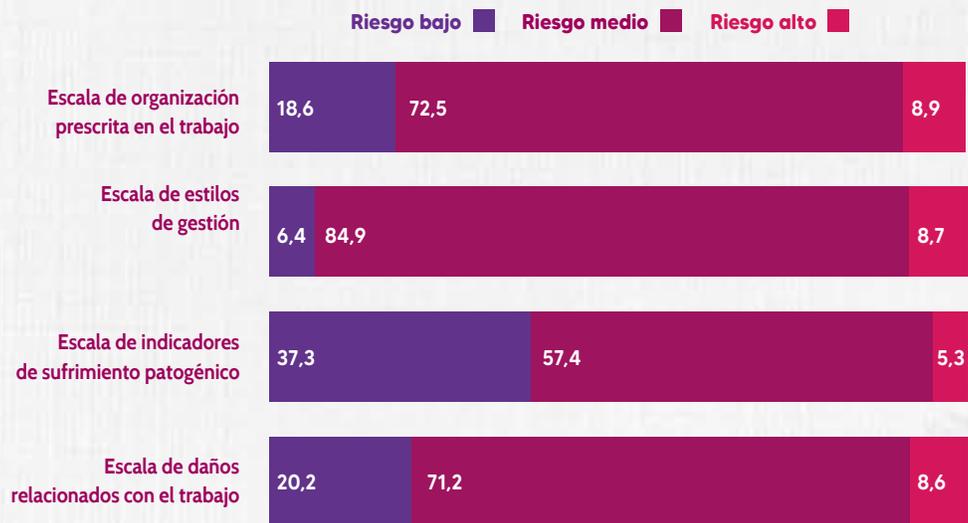
**Tabla 6** Porcentaje de niveles de riesgo por dimensión.



De acuerdo con esos datos, el nivel de riesgo psicosocial laboral de los/las participantes de esta investigación se encuentran en su mayoría en riesgo medio. Recordando las escalas que componen este instrumento se encuentran en riesgo medio las siguientes: Escala de organización prescrita del trabajo: división de tareas ( $\bar{x}=2.20$ ,  $DE=0.65$ ) y división social del trabajo ( $\bar{x}=1.79$ ,  $DE=0.52$ ), estilos de gestión: estilo individualista ( $\bar{x}=1.74$ ,  $DE=0.71$ ) y estilo colectivista ( $\bar{x}=2.23$ ,  $DE=0.67$ ) y daños relacionados con el trabajo: daños psicológicos ( $\bar{x}=1.92$ ,  $DE=0.65$ ), daños sociales ( $\bar{x}=1.52$ ,  $DE=0.56$ ), daños físicos ( $\bar{x}=2.11$ ,  $DE=0.60$ ). Si bien los indicadores de sufrimiento patogénico en el trabajo poseen una dimensión en riesgo medio: desgaste mental ( $\bar{x}=2.21$ ,  $DE=0.60$ ), las dos restantes se encuentran en riesgo bajo con un porcentaje mayor al 50%: sentido del trabajo ( $\bar{x}=1.43$ ,  $DE=0.56$ ) y reconocimiento en el trabajo ( $\bar{x}=1.52$ ,  $DE=0.60$ ).

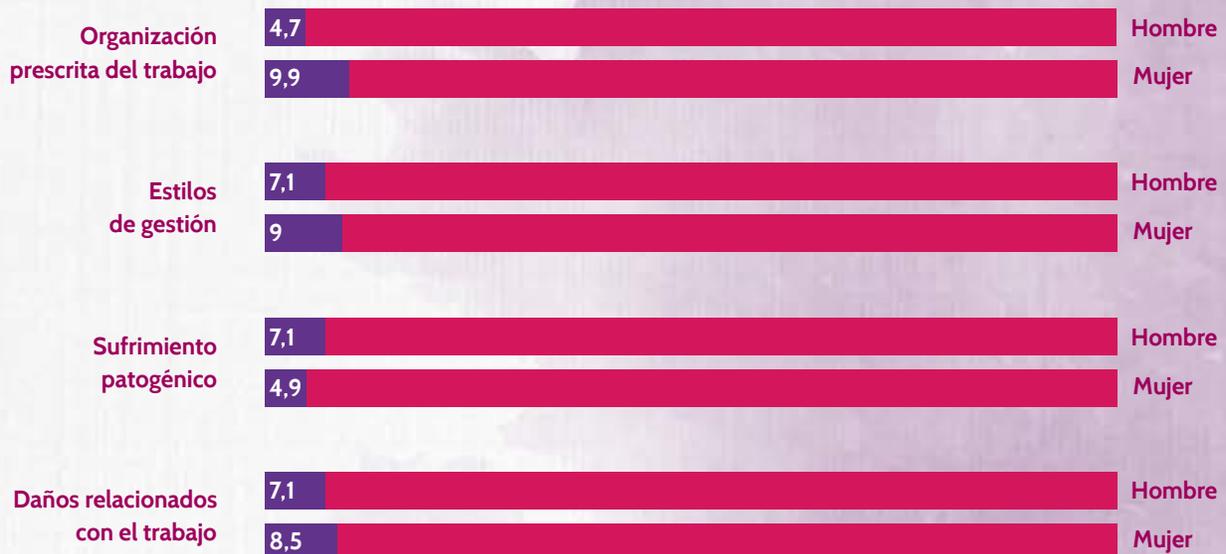


**Tabla 7** Frecuencias de los niveles de riesgo por escala



Considerando que los niveles medio y alto da cuenta de una necesidad de intervención, si sumamos los datos de los niveles de riesgo medio y alto nos encontramos con altas prevalencias de riesgo psicosocial para esta muestra tal como se señala a continuación: organización prescrita del trabajo 81.4%, estilos de gestión 93.5%, indicadores de sufrimiento patogénico en el trabajo 62.7%, daños relacionados con el trabajo 79.4%.

**Tabla 8** Prevalencias en el nivel de riesgo alto de protocolo de riesgos psicosociales disgregado por género (n=450)





Al igual que la tabla n°4 las consideraciones que hay que tener para una correcta interpretación de los datos es que los porcentajes se calcularon por fila y en base al total de hombres (n=85) y el total de mujeres (n=365). De acuerdo con esto las mujeres manifestaron las mayores prevalencias de riesgo alto en tres de las cuatro escalas dimensiones, a excepción de la escala de sufrimiento patológico.

**Tabla 9** Prevalencias de jobstrain y desbalance esfuerzo/recompensa (n=451)



En base a esto se puede referir la existencia de altas prevalencias de jobstrain y desbalance esfuerzo/recompensa en la muestra.

## ANÁLISIS INTERPRETATIVO

### a) Asociación

En consideración a que los datos no arrojaron una distribución normal, se realizó un análisis de tipo no paramétrico. En la siguiente tabla se establecieron correlaciones entre los resultados de los instrumentos Maslach (MBI) y el protocolo de riesgos psicosociales en el trabajo (PROART) a través del coeficiente de correlación de Spearman.



**Tabla 10** análisis de correlaciones entre desgaste emocional y riesgos psicosociales laborales (n=451)

Dimensiones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Cansancio emocional	-												
Despersonalización	.43**	-											
Baja realización en el trabajo	-.34**	-.44**	-										
División tareas	-.41**	-.20**	.27**	-									
División social trabajo	-.38**	-.26**	.29**	.63**	-								
Estilo individualista	.35**	.27**	-.17**	-.47**	-.61**	-							
Estilo colectivista	-.29**	-.21**	.26**	.51**	.63**	-.54**	-						
falta de sentido del trabajo	.47**	.40**	-.51**	-.40**	-.45**	.37**	-.38**	-					
Desgaste mental	.71**	.45**	-.49**	-.54**	-.44**	.45**	-.37**	.62**	-				
Falta de reconocimiento	.39**	.32**	-.30**	-.50**	-.72**	.65**	-.56**	.58**	.53**	-			
Daños psicológicos	.62**	.42**	-.42**	-.36**	-.43**	.39**	-.31**	.61**	.67**	.52**	-		
Daños sociales	.47**	.43**	-.35**	-.28**	-.32**	.30**	-.22**	.48**	.52**	.44**	.66**	-	
Daños físicos	.42**	.22**	-.15**	-.20**	-.25**	.27**	-.14**	.27**	.35**	.34**	.48**	.42**	-

\*\* La correlación es significativa en el nivel .01

\* La correlación es significativa en el nivel .05

Al observar la tabla se puede señalar que todas las dimensiones correlacionan significativamente. Por tomar algunos ejemplos la dimensión cansancio emocional correlaciona positiva y significativamente con: falta de reconocimiento ( $r = .39$  p  $00 < .01$ ), daños psicológicos ( $r = .62$  p  $00 < .01$ ), daños sociales ( $r = .47$  p  $00 < .01$ ) y daños físicos ( $r = .42$  p  $00 < .01$ ). Esto se traduce en que a mayor nivel de cansancio emocional mayor es también la falta de reconocimiento y los daños psicológicos, sociales y físicos.

Asimismo, la dimensión despersonalización obtuvo una correlación negativa y significativa con estilo colectivista ( $r = -.21$  p  $00 < .01$ ), lo que quiere decir que en la medida en que aumentan los niveles del estilo colectivista, disminuye el nivel de despersonalización. Paralelamente la misma dimensión arrojó una correlación positiva significativa con falta de sentido del trabajo ( $r = .40$  p  $00 < .01$ ) y falta de reconocimiento ( $r = .32$  p  $00 < .01$ ), por lo que se puede señalar que la despersonalización se acrecienta a la vez que las carencias sentido del trabajo y reconocimiento también aumentan.



Finalmente, realización personal correlaciona significativamente de forma negativa con estilo individualista ( $r = -.17$   $p < .01$ ), falta de sentido del trabajo ( $r = -.51$   $p < .01$ ), desgaste mental ( $r = -.49$   $p < .01$ ), falta de reconocimiento, daños psicológicos ( $r = -.42$   $p < .01$ ), entre otras. De esta forma el nivel de baja realización personal se acrecienta en tanto los niveles de estilo de gestión individualista, la falta de reconocimiento del trabajo y los daños relacionados con el trabajo se reducen.

En consideración a los análisis de correlación expuestos, es posible señalar que las asociaciones entre las dimensiones de Desgaste profesional y Riesgos Psicosociales Laborales manifiestan una asociación significativa, en tanto los valores de las correlaciones son interdependientes. Esto insta a suponer que ambos factores están afectando en la salud mental de esta muestra.

## b) Incidencia

En este análisis se realizó una regresión logística lineal ordinal. Se utilizaron las variables demográficas, siendo la variable tipo de contrato altamente significativa y transversal en su incidencia en las tres dimensiones de Desgaste profesional o Burnout.

## Primer modelo

**Tabla 11** Tipo de contrato como variable predictora de desgaste profesional o Burnout, modelo 1

Tipo contrato	Cansancio emocional			Despersonalización			Baja realización en el trabajo		
	Wald	p	IC (95%)	Wald	p	IC (95%)	Wald	p	IC (95%)
Indefinido	1763,19	.000	[-16,10-14,6]	2486,54	.000	[15,37-16,62]	2969,22	.000	[15,74-16,91]
Contrato fijo	936,08	.000	[-16,4-14,44]	1385,87	.000	[15,11-16,79]	1385,875	.000	[15,51-17,11]

Los índices de bondad de ajuste por dimensiones son los siguientes: la dimensión de cansancio emocional obtuvo un valor de Pearson de  $\chi^2(3.01)$ ,  $p = .55 > .05$ , explicándose el 8% de la varianza total. La dimensión despersonalización Pearson de  $\chi^2(.36)$ ,  $p = .98 > .05$  con un 15% de explicación de la varianza. Finalmente, la dimensión baja realización personal Pearson de  $\chi^2(1.15)$ ,  $p = .88 > .05$  con una explicación del 17% de la varianza total.



En la tabla n°8 se aprecia que las variables relacionadas con el tipo de contrato, tanto el contrato indefinido como a plazo fijo se configuran como predictoras del desgaste profesional emergiendo como significativa en las tres dimensiones que componen el instrumento. Lo que se traduce en que la relación contractual puede ser relevante para la aparición de Burnout en el contexto de trabajo que desempeñan los/las trabajadores/as de las OCAS.

## Segundo modelo

En cuanto al segundo modelo, se realizó el mismo procedimiento con las variables del estado de salud

**Tabla 12** Variables asociadas a salud como predictoras de desgaste profesional o *Burnout*, modelo 2

Variables	Cansancio emocional			Despersonalización		
	Wald	p	IC (95%)	Wald	p	IC (95%)
Diagnóstico de salud mental previo a la pandemia	13.289	.000	[.446-1.482]	--	-	
Descontrol del trabajo en contexto de pandemia	12.958	.000	[.497-1.686]	--	-	
Aumento del esfuerzo en contexto de pandemia	20.097[	.000	.988-2.523]	--	-	
Colapso emocional	15.496	.000	[.554-1.653]	--	.-	
Explosión emocional	5.421	.000	[.110-1.282]	--	-	
Autopercepción acoso	7.986	.000	[281-1.554]	--	-	
Ejecutar conductas antiéticas	--	-		27.08	.000	[.64-1.42]
Salud mental muy malo	--	-		1665.57	.000	[16.86-18.56]
Salud mental malo	--	.-		3086.39	.000	[17.43-18.71]
Salud mental regular	--	-		3889.37	.000	[17.06-18.17]

sig. <.01

El análisis realizado para este modelo obtuvo valores significativos entre las variables relacionadas con salud descritas en la tabla y las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización. En cuanto a los índices de bondad de ajuste de la tabla la dimensión de cansancio emocional arrojó un valor de Pearson de  $\cdot 2(101.03)$ ,  $p = .075 > .05$ , asimismo, explica el 22% de la varianza total. La dimensión despersonalización Pearson de  $\cdot 2(.36)$ ,  $p = .98 > .05$  con un 15% de explicación de la varianza



La tabla n°9 reporta la existencia de variables predictoras del cansancio emocional y despersonalización, lo que se traduce en que las siguientes situaciones: tener un diagnóstico de salud mental previo pandemia, tener la sensación de descontrol del trabajo durante el periodo de pandemia, aumento del esfuerzo para realizar el trabajo en contexto de pandemia, sensación de colapso emocional y explosión emocional, autopercepción acoso, ejecución de conductas antiéticas en el trabajo y la percepción de un estado de salud mental entre los grados de muy malo, malo y regular, inciden en la aparición de *Burnout*.

### Tercer modelo

**Tabla 13** Variables tipos de contrato como predictoras de organización prescrita del trabajo y sufrimiento patogénico, modelo 3

Tipo contrato	Organización prescrita del trabajo			Sufrimiento patogénico		
	Wald	p	IC (95%)	Wald	p	IC (95%)
<b>Indefinido</b>	2569.95	.000	[17.46-18.870]	2686.89	.000	[16.06-17.32]
<b>Contrato fijo</b>	1375.48	.000	[17.05-18.95]	1463.50	.000	[15.97-17.69]

*sig. <.01*

Cabe señalar que para el análisis del modelo propuesto las variables relacionadas con el tipo de contrato resultaron significativas en la correlación con las dimensiones de Organización prescrita del trabajo y sufrimiento patogénico. Los índices de bondad de ajuste para organización prescrita del trabajo fue Pearson con un  $\chi^2(2.75)$ ,  $p = 0.59 > .05$ , explicando el 16% de la varianza total. En cuanto a sufrimiento patogénico sus índices arrojaron valores de Pearson con un  $\chi^2(0.34)$ ,  $p = 0.99 > .05$  y el 18% de la varianza explicada.



En este modelo nuevamente vuelve a emerger el tipo de contrato como variable predictora de dos dimensiones que corresponden al protocolo de riesgos psicosociales. En este caso tanto el contrato a plazo como indefinido se configuran como elementos a considerar para la aparición de sufrimiento patogénico y una organización prescrita del trabajo en nivel de riesgo.

## Cuarto modelo

**Tabla 14** Variables relacionadas con salud en contexto de pandemia como predictoras de organización prescrita del trabajo, sufrimiento patogénico y daños relacionados con el trabajo.

Variables	Organización prescrita del trabajo			Sufrimiento Patogénico			Daños relacionados con el trabajo		
	Wald	p	IC (95%)	Wald	p	IC (95%)	Wald	p	IC (95%)
Nada de preocupación por la salud mental por parte de la jefatura	1748.37	.000	[19.45-21.37]	1554.22	.000	[18.79-20.6]	--	-	
Poca de preocupación por la salud mental por parte de la jefatura	1745.41	.000	[18.49-20.32]	1462.07	.000	[17.75-19.67]	--	-	
Mediana de preocupación por la salud mental por parte de la jefatura	1537.37	.000	[17.40-19.24]	1228.08	.000	[16.76-18.75]	--	-	
Explosión emocional	--	--		-	-		48.837	.000	[1.34-2.39]

*sig. <.01*

En este modelo surgieron cuatro variables significativas relacionadas con el ámbito de la salud para las dimensiones de Organización prescrita del trabajo, sufrimiento patogénico y daños relacionados con el trabajo. Los valores de los índices de bondad de ajuste para organización prescrita del trabajo fue Pearson con un  $\chi^2(7.83)$ ,  $p = 0.09 > .05$ , explicando el 16% de la varianza total. En cuanto a sufrimiento patogénico sus índices arrojaron valores de Pearson con un  $\chi^2(7.10)$ ,  $p = 0.13 > .05$  y el 14% de la varianza explicada. Finalmente, en cuanto a la dimensión de nivel de daños el valor de Pearson fue de  $\chi^2(0.52)$ ,  $p = 0.478 > .05$ , explicando el 10% de la varianza total.

El modelo presentando nos refiere que existe una relación entre las variables asociadas a las inacciones tomadas por la jefatura en cuanto a la salud mental y los riesgos psicosociales. En ese sentido una baja o nula preocupación por



la salud mental por parte de la jefatura, pueden predecir un nivel de riesgo en la organización prescrita del trabajo, el sufrimiento patogénico y los daños relacionados con el trabajo.

### c) Diferencias por género

Para analizar las diferencias por género de la muestra en función del desgaste profesional y los riesgos psicosociales se utilizó la prueba no paramétrica para dos muestras independientes U de Mann Withney.

En el análisis de Riesgos Psicosociales se obtuvo que no existieron diferencias significativas entre hombres y mujeres para las cuatro escalas: Escala de organización prescrita del trabajo  $Z = -1.19$ ,  $p = .0.19 > .05$ , Escala de estilos de gestión  $Z = 1.19$ ,  $p = .0.19 > .05$ , Escala de sufrimiento patogénico  $Z = -1.51$ ,  $p = .0.12 > .05$ , Escala de daños relacionados con el trabajo  $Z = -1.66$ ,  $p = .0.09 > .05$ . Lo que se traduce en que no hay contrastes entre hombres y mujeres en cuanto a la exposición a riesgos psicosociales.

Para el análisis de Desgaste Profesional, de las tres dimensiones sólo la dimensión Despersonalización obtuvo diferencias significativas, dado que  $z = -3.18$ ,  $p = .001 < .05$ . De esto se puede señalar que los hombres evidenciaron una mayor Despersonalización en comparación con las mujeres.



# DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación fue describir las prevalencias del desgaste profesional y riesgos psicosociales en el trabajo (sufrimiento patogénico, organización prescrita del contexto de trabajo, estilo de gestión y daños relacionados con el trabajo), y analizar el grado de relación entre ambas variables en una muestra de trabajadores/as de programas de distintas líneas programáticas del SENAME en Chile.

En cuanto a las respuestas a las hipótesis planteadas se puede señalar lo siguiente:

## Hipótesis 1

Se planteó que existe un riesgo mediano a alto de desgaste profesional y riesgos psicosociales en profesionales que trabajan en organismos colaboradoras de SENAME. En cuanto a los resultados de la aplicación del **Maslach Burnout Inventory** se puede señalar que de las tres dimensiones que contiene el instrumento, sólo una de ellas sobresalió arrojando un nivel alto de riesgo la cual fue cansancio emocional, las dos restantes alcanzaron un nivel bajo.

El *Burnout* tiene implicancias directas tanto hacia los/las trabajadores/as: patologías de tipo musculoesqueléticas y cardiovasculares, sintomatología depresiva, ansiedad, insomnio entre otras (Salvagioni, 2017) como a nivel de la organización del trabajo: ausentismo laboral, baja utilidad y deserción laboral (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001), aquí radica la importancia de estudiar y detectar este síndrome en trabajadores y trabajadoras. La particularidad del trabajo con niños niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos es que los/las trabajadores/as también se encuentran en una posición de vulnerabilidad y propensión a los sentimientos de alta demanda emocional y psicológica, incluso más allá de sus propios capitales personales (Pinkney, 2011).

Los resultados de esta investigación obtuvieron prevalencias mayores a las esperadas en contraste con la literatura nacional alusiva al tema de desgaste profesional: los datos de este estudio manifestaron un porcentaje elevado de prevalencias de alto nivel de cansancio emocional (76.5%), los cuales sobrepasan



los resultados de una investigación realizada por Olivares y Gil-Monte (2007) con trabajadores de servicios en Chile que presentó niveles altos de Desgaste psíquico (39.19%). Siguiendo con la misma línea un estudio realizado por Bilbao et al (2018) sobre síndrome de quemarse por el trabajo en trabajadores de OCAS en Chile arrojó que el 2% de los/las trabajadores presentaba esta condición, sin embargo, estos datos no son coincidentes con los resultados de este estudio, el cual determinó que el 23.5% se encontraba con presencia de Burnout existiendo una gran diferencia entre ambos estudios. Cabe señalar que las mismas autoras reconocen en el artículo que las cifras de su estudio fueron muy por debajo de lo esperado en comparación con los antecedentes de la literatura. Para los resultados de esta investigación hay que considerar adicionalmente dos elementos que no se encontraban en el momento de la investigación de Bilbao et al (2018) que son la crisis sanitaria por contexto de COVID-19 y la introducción masiva del teletrabajo que de acuerdo con los datos recabados son más del 90% de trabajadores y trabajadoras que se encuentra bajo esta modalidad. En ese sentido los datos de esta investigación nos dan cuenta de que se ha generado un cambio en la organización del trabajo, evidenciándose un alto porcentaje de exigencia en el trabajo (94.9%), preocupación excesiva por los usuarios (89.6%) extensión de la jornada (92.5%).

En consideración a lo reportado por la Organización Mundial de la Salud, el contexto de pandemia por coronavirus proyecta graves consecuencias para la salud mental de las personas por lo que ha estimado un aumento en los trastornos mentales en el futuro (EFE, 2020), sin embargo, a partir de este estudio se puede señalar que los trabajadores y trabajadoras que ejecutan la política pública de intervención a la infancia vulnerada ya se encuentran en una situación de cansancio emocional importante aun cuando no ha terminado el contexto de crisis sanitaria.

En cuanto al análisis del **protocolo de riesgos psicosociales en el trabajo**, todas las dimensiones del instrumento: Organización prescrita del Trabajo, los Estilos de Gestión, Sufrimiento patogénico y Daños relacionados con el Trabajo (para más información sobre sus definiciones ver apartado de antecedentes conceptuales) alcanzaron un nivel de riesgo medio. Se puede señalar en base a esto que estos trabajadores y trabajadoras se encuentra al límite de estar severamente afectados, por lo que se requiere intervención para revertir esta situación.



Las condiciones de trabajo contienen factores psicosociales de riesgo que ponen en peligro la salud cuando éstos tienen consecuencias dañinas para de los trabajadores (Garaño, 2013). La importancia de detectar los riesgos psicosociales radica en que éstos pueden vaticinar la salud mental en el trabajo, por lo que los niveles de riesgo medio y alto inciden en la aparición de patologías que van en contra de la salud mental (Ansoleaga, 2015). Los riesgos psicosociales tienen implicancias similares a las que produce el desgaste profesional o Burnout: insatisfacción laboral, desmotivación y falta de compromiso, ausentismo laboral, altas tasas de rotación del personal, deficiencias en la calidad de la atención y accidentabilidad (Derycke, 2010) también se manifiestan por las vías del estrés, ansiedad y fatiga. También a través de las formas que adopta la violencia laboral (física, psicológica y sexual), el sufrimiento, la depresión y los trastornos psicosomáticos (Neffa, 2015).

Los resultados obtenidos del análisis que nos demuestran que hay un porcentaje elevado de trabajadores y trabajadoras que presentan índices de jobstrain o alta tensión y desbalance esfuerzo/recompensa. Un estudio realizado por Ansoleaga (2015) con trabajadores de la salud reportó que aquellos trabajadores/as que se encontraban con presencia de desbalance esfuerzo/recompensa manifestaban sintomatología depresiva. Se puede señalar a partir de esto que la organización del trabajo de estos programas que trabajan en la ejecución de la política pública de protección a la infancia presenta factores de riesgo que hay que considerar para prevenir perturbaciones a la salud mental.

Finalmente cabe destacar los resultados asociados a la violencia laboral, que dan cuenta de un porcentaje importante de trabajadoras/es que autoperciben violencia laboral (30,6%) lo que reafirma lo señalado por estudios anteriores (Matamala y Barrera, 2019, 2020) que señalan que el sector de servicios, dadas las características de trato directo con personas entre otras cosas, se encuentran más expuestos a vivenciar situaciones de violencia (Wlosko, 2005). Sumado a esto los datos de esta investigación dieron cuenta de que son las mujeres quienes presentan las mayores prevalencias, teniendo en consideración que es un sector altamente feminizado datos que concuerdan con el estudio realizado por Matamala y Barrera (2019).



En consideración a los antecedentes elaborados en el análisis y a la información señalada previamente, se puede señalar que la hipótesis se aprueba parcialmente. Desde el punto de vista del cansancio emocional puede interpretarse como que los/as profesionales en promedio están severamente afectados/as, mientras que desde los riesgos psicosociales se encuentran en una situación límite.

## Hipótesis 2

Se expuso que existe una correlación significativa entre desgaste profesional y riesgos psicosociales en profesionales que trabajan en organismos colaboradoras de SENAME. En consideración a los análisis de correlación expuestos (tal como se evidenció en la tabla n°10 es posible señalar que las asociaciones entre las dimensiones de Desgaste profesional y Riesgos Psicosociales Laborales manifiestan una asociación significativa, en tanto los valores de las correlaciones son interdependientes. Esto insta a suponer que ambos factores están afectando en la salud mental de esta muestra.

Cabe señalar que las correlaciones encontradas entre el desgaste profesional y las variables de riesgo psicosocial apoyan la posición de los diferentes modelos teóricos que reconocen la naturaleza psicosocial del Burnout (Gil-Monte y Peiró, 1999, Blanch, 2011). Sumado a esto los datos de este estudio vienen a reforzar las diversas investigaciones que respaldan la vinculación práctica entre estos dos conceptos (Caballero, et al, 2009, Vélez y Mayorga, 2013, Silva et al, 2014).

**Con los datos obtenidos del análisis se puede señalar que se aprueba la hipótesis.**

## Sobre el tipo de contrato.

En el análisis de correlación (ver tabla 11, modelo 1 y tabla 13, modelo 3) la variable tipo de contrato sobresalió con alta significación. Tanto el contrato indefinido como a plazo fijo se configuraron como variables predictoras de riesgos psicosociales y desgaste profesional. Si bien se pudiera pensar en este resultado como una posible paradoja, lo cierto es que los datos dan cuenta de una realidad velada. Las relaciones contractuales de los/las trabajadores/as subcontratados de SENAME se presentan como una falsa estabilidad laboral



debido a que la oferta programática de la red SENAME se ejecuta mediante un sistema de licitaciones, por lo que la duración de los contratos está sujeto a la cantidad de tiempo que posea la licitación del programa en el cual desempeñan labores (Bilbao, 2018). En consideración a esto, los datos que surgieron del análisis de esta investigación apuntan a que independientemente del tipo de contrato que posean estos trabajadores, éste es un factor de riesgo ya que trae consigo inestabilidad laboral. Según el estudio de Blanch y Cantera (2009) el trabajo temporal involuntario puede ser percibido con más negatividad que el desempleo al generar daños tanto en el plano material por el impacto negativo en el patrimonio como en el bienestar psicológico. El bienestar laboral depende de que la situación de temporalidad sea asumida voluntariamente ya que en el caso contrario las repercusiones emocionales son semejantes a las que genera el desempleo.

### Hipótesis 3

Se planteó que las mujeres que trabajan en organismos colaboradoras de SENAME tienen mayor probabilidad de desgaste profesional y riesgo psicosocial que los trabajadores hombres.

En el análisis disgregado por género del Protocolo de Riesgos Psicosociales en el trabajo los resultados estuvieron divididos: en las dimensiones de estilo de gestión y sufrimiento patogénico los hombres se llevaron las mayores prevalencias, mientras que en organización prescrita del trabajo y daños relacionados con el trabajo fueron las mujeres.

En cuanto al análisis realizado para determinar las prevalencias de desgaste profesional éste arrojó que fueron los hombres quienes presentaron los mayores valores en comparación que sus pares mujeres. De esta forma los hombres destacaron al evidenciar una mayor Despersonalización y Baja Realización. En contraste con las mujeres, éstas arrojaron los mayores niveles de cansancio emocional. Presentar mayores prevalencias de despersonalización implica que los trabajadores presentan rigidez emocional y conductas negativas hacia sus usuarios. Asimismo, una baja realización personal tiene por característica una baja evaluación de sí mismo lo que afecta la calidad del trabajo.

Los datos de esta pesquisa son coincidentes parcialmente con el estudio antes citado de Bilbao et al (2018) en el que se señala que resultados no muestran un mayor nivel de Burnout en las mujeres trabajadoras ONGs que ejecutan política social en Chile. La diferencia radica en que en esta investigación fueron los



hombres quienes sobresalieron con un nivel alto en desgaste profesional. Asimismo, un metaanálisis realizado Purvanova, & Muros (2010) sobre el Burnout y sus diferencias entre hombre y mujeres encontró que las mujeres manifestaban una leve prevalencia de desgaste profesional por sobre los hombres, existiendo mayores diferencias a favor de las mujeres en cuanto al desgaste psíquico. Sin desmedro de esto los hombres presentaban una mayor despersonalización. Esto se condice con las prevalencias de este estudio de Burnout en que la dimensión cansancio emocional fueron las mujeres quienes obtuvieron los porcentajes (M=77.3% H= 72.9%) y en despersonalización fueron los hombres quienes obtuvieron el mayor porcentaje (M=21.4% H= 41.2%).

**En consideración a estos elementos, se puede señalar que se rechaza la hipótesis planteada.**

## SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con el estudio realizado se identifican problemáticas en dos niveles: de tipo estructural y en cuanto a la organización del trabajo.

A nivel estructural se genera la necesidad de contar con relaciones contractuales estables (no sujetos a licitaciones) que les permitan a los/las trabajadores/as una proyección a futuro y mayor estabilidad. Esto contribuiría en su bienestar emocional y serviría como prevención de trastornos en la salud mental.

A nivel de la organización del trabajo se observan dificultades en la prevención del desgaste profesional y riesgos psicosociales, por lo que se sugiere trabajar en un plan de autocuidado del personal de los organismos colaboradores de SENAME. Si bien los programas cuentan con un espacio de autocuidado, éstos deberían realizarse en la línea terapéutica o clínica.



## REFERENCIAS

Ascorra, P; Carrasco, C; López, V & Morales, M (2019) Políticas de Convivencia Escolar en Tiempos de Rendición de Cuentas. *archivos analíticos de políticas educativas*, 27(31), 1-27. Disponible [https://www.researchgate.net/publication/332129909\\_Políticas\\_de\\_convivencia\\_escolar\\_en\\_tiempos\\_de\\_rendicion\\_de\\_cuentas](https://www.researchgate.net/publication/332129909_Políticas_de_convivencia_escolar_en_tiempos_de_rendicion_de_cuentas)

Ansoleaga E. (2015) Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Rev Med Chil*. 143(1):47-55.

Blanch, J y Cantera, M. (2009) El Malestar en el Empleo Temporal Involuntario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* Vol. 25, (1) 59-70

Blanch, J (2011) Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión. *Formación Continua a distancia* vol.14, 1-33.

Battistini, O (2018). ¿Qué hay de nuevo y de viejo en la subcontratación laboral moderna? *Sociológica*, 33(93), 281-318. Disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-01732018000100281&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732018000100281&lng=es&tlng=es).

Bilbao, M., Martínez, G., Pavez, J., & Morales, K. (2018). Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-26. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1454>

Caballero, C. González, O, Mercado D., Llanos C, Bermejo Y., y Vergel C (2009) Prevalencia del síndrome del burnout y su correlación con factores psicosociales en docentes de una institución universitaria privada de la ciudad de barranquilla. *Psicogente*, 12 (21): pp. 142-157

Coutrot, T. (2013) Riesgos psicosociales y precariedad laboral: el caso francés, seminario organizado por la facultad de ciencias económicas de la UNLP, el ministerio del trabajo de la provincia de Buenos Aires y el CEIL del CONICET.



Derycke H, Vlerick P, Burnay N, Declaire C, D'Hoore W, Hasselhorn H-M, et al. (2010) Impact of the effort-reward imbalance model on intent to leave among Belgian health care workers: A prospective study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*; 83 (4): 879-93.

Dejours, Ch (2009) *El desgaste mental en el trabajo*. Madrid: Modus Laborandi, 229 pp.

Dejours, Ch & Gernet, I (2014) *Psicopatología del trabajo*. Buenos Aires: Miño y Dávila, 175 pp.

EFE (14 de mayo de 2020) La OMS advierte que la COVID-19 afectará a la salud mental futura. Agencia EFE [Internet]. <https://www.efe.com/efe/espana/sociedad/la-oms-advierte-que-covid-19-afectara-a-salud-mental-futura/10004-4245936>

Facas, E. P.; Duarte, F.; Mendes, A. M. B. Araujos, L. K. R. (2015) Sofrimento Ético e (in)dignidade no trabalho bancário: análise clínica e dos riscos psicossociais. In: J. K. Monteiro; F. O. Vieira; A. M. Mendes, (Orgs.). *Trabalho & prazer: teoria, pesquisa e práticas*. Curitiba: Juruá, p. 233-255.

Facas, E. & Mendes, A. (2018) *Estrutura Fatorial do Protocolo de Avaliação dos Riscos Psicossociais no Trabalho* [Internet]. Núcleo Trabalho, Psicanálise e Crítica Social. <http://nucleotrabalho.com.br/>

Fardella, C; Sisto, V; Morales, K; Rivera, G, & Soto, R. (2016). *Identidades Laborales y Ética del Trabajo Público en Tiempos de Rendición de Cuentas*. *Psykhé* (Santiago), 25(2), 1-11. <https://dx.doi.org/10.7764/psykhe.25.2.789>

Fardella, C & Sisto, V (2011) Nuevas políticas públicas, epocalismo e identidad: el caso de las políticas orientadas a los docentes en Chile. *REU*, Sorocaba, SP, 37 (1), 123-141. <https://www.semanticscholar.org/paper/NUEVAS-POL%C3%8DTICAS-P%C3%9ABLICAS%2C-EPOCALISMO-E-IDENTIDAD%3A-Sisto-Fardella/658dbee8bd05ddd70e679826491c479623b0574d>



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, 261-268

Guerrero, P; Balboa, M & Miranda, G (2017) Sufrimiento y reconocimiento en el trabajo Un estudio de caso. *Teuken Bidikay* 8(11). 175-190. [https://redib.org/Record/oai\\_articulo1951429-sufrimiento-y-reconocimiento-en-el-trabajo-un-estudio-de-caso](https://redib.org/Record/oai_articulo1951429-sufrimiento-y-reconocimiento-en-el-trabajo-un-estudio-de-caso)

Karasek, R & Teorell, T (1979) Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly*. 24 (2):285-308

Manso-Pinto, J. (2006) Estructura factorial del Maslach Burnout inventory-version human services survey en Chile. *Interamerican Journal of Psychology*. 40 (1), 115-118.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory: Manual* (3rd ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981) The measurement of experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Matamala, J & Barrera, A (2019). Acoso laboral en trabajadoras chilenas que atienden víctimas de violencia: desafío investigativo. *Fides et Ratio*, 17(17), 131-164. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2019000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100008&lng=es&tlng=es).

Matamala, J & Barrera, A (2020). Acoso moral en el trabajo en Chile: una revisión de propuestas científicas para su abordaje (2012-2018). *Fides et Ratio*, 19(19), 93-124. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2020000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2020000100006&lng=es&tlng=es).



Neffa, J (2015) Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio. Buenos Aires: Centro de estudios e investigaciones laborales CEIL CONICET

Olivares, V., & Gil-Monte, P. (2008). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en trabajadores de servicios en Chile. *Información Psicológica*, 91, 43-52.

Pavez, J (2018) Significados y prácticas de la precariedad en trabajadores y trabajadoras de un programa social de infancia en la región de Valparaíso [Tesis doctoral]. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 155 pp.

Pinkney, S. (2010). Participation and Emotions: Troubling Encounters Between Children and Social Welfare Professionals. *Children & Society*, 25(1), 37-46. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1099-0860.2009.00261.x>

Purvanova, & Muros (2010). Gender differences in Burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior* 77, 168-185. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006>

Quintana, C (2005). El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. *Psykhé*, 14(1), 55-68. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282005000100005>

Schöngut, N. (2017). Ensamblajes socio-técnicos para la producción de intervenciones psicosociales en un programa de Servicio Nacional de Menores de Chile. *Psicoperspectivas*, 16(3), 41-51. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue3-fulltext-1049>

Siegrist, J (1996) Adverse health effects of high effort-low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1:27-41

SINTRASUB-SENAME (19 de marzo de 2020) Declaración pública crisis sanitaria COVID-19. *Convergencia Medios* [Internet]. <https://www.convergenciamedios.cl/2020/03/sintrasub-crisis-sanitaria-covid-19/>



SINTRASUB-SENAMEb (13 de mayo de 2020) noticias SINTRASUB SENAME [Internet] <http://www.sintrasub-sename.cl/post/8>.

Sisto, Vicente. (2017). Gobernados por números: El financiamiento como forma de gobierno de la Universidad en Chile. *Psicoperspectivas*, 16(3), 64-7. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-issue3-fulltext-1086>

Sisto, V., & Fardella, C. (2008). Narrándose en la flexibilidad. Un análisis narrativo discursivo de la identidad en tiempos de flexibilidad laboral. *Revista de Psicología*, 17(2), Pág. 59-80. doi:10.5354/0719-0581.2011.17137

Silva, D., Gutiérrez, A., Pando M., Tuesca, R., Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia) (2014) *Salud Uninorte* [en línea]. 30(1), 52-62. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850007>

Svärd, P (2019) The impact of new public management through outsourcing on the management of government information: The case of Sweden. *Records Management Journal*, 29 (½), 134-151. <https://doi.org/10.1108/RMJ-09-2018-0038> Tavares, A (2017) Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30-36. [https://www.researchgate.net/publication/318108862\\_Telework\\_and\\_health\\_effects\\_review](https://www.researchgate.net/publication/318108862_Telework_and_health_effects_review)

Vélez, P. y Mayorga, L. (2013) Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012. *Rev Ciencia y Cuidado* 10 (2) 85-95.

Wlosko, M. y Ros, C. (2008) Violencia laboral y organización del trabajo en personal de enfermería. XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.



# AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer al Sindicato de Trabajadores Subcontratados de SENAME (SINTRASUB) por su colaboración e implicancia en este estudio, ya que sin lugar a duda fueron un factor clave para que éste se pudiera llevar a cabo. A sus dirigentes Francisco Gorziglia y a Pablo Valdebenito quienes han confiado en nosotros desde la gestación del sindicato. También agradecer al Dr. Vicente Sisto por su apoyo para emprender este trabajo, él al igual que nosotros tiene la convicción que la investigación y la academia debe ir a la par y estar a la altura de las transformaciones sociales. Al Dr. Pablo Cáceres y su guía en cuestiones metodológicas, Pablo siempre tiene la buena disposición a enseñarnos y responder dudas, dándonos respaldo y confianza con su gran conocimiento. Finalmente, a la dirección de vinculación con el medio de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso por su aporte en la difusión de estos resultados.

DIRECCIÓN GENERAL  
DE VINCULACIÓN  
CON EL MEDIO



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

ESCUELA DE  
PSICOLOGÍA



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO

grupo de estudios



Trabajo, Subjetividad y Articulación Social



Grupo  
Clínica del Trabajo  
Valparaíso-Santiago



**SINTRASUB**  
**SENAME**  
[WWW.SINTRASUB-SENAME.CL](http://WWW.SINTRASUB-SENAME.CL)