

**Grupo 12: Salud, condiciones y medio ambiente de trabajo.**

**SÍNDROME DE BURN-OUT EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE MAR DEL PLATA.**

**Lic. Darío Di Giovanni**

GRUPO SOVIUC. Dir: Mg. María Inés Pacenza. Facultad de Psicología.

Universidad Nacional de Mar del Plata. Cod. Postal: 7600

dariodigiovanni@gmail.com

**1-Introducción**

El siguiente trabajo esta guiado por el interés de conocer si en las instituciones seleccionadas se verifica la existencia o no del síndrome de Burn-out. El objetivo principal recae sobre el estudio de las escuelas N°42, N°506 y Juan Gutemberg para indagar sobre la posible configuración de un campo propicio para la aparición de la enfermedad laboral mencionada. La escuela n°42, Bouchard 4050, es una institución educativa pública que está emplazada en el corazón del barrio del puerto de Mar del Plata. La escuela n° 506, Guanhani 4397, es una institución especial que integra niños con capacidades distintas y que posee articulación con algunos proyectos que se desarrollan en la sociedad de Fomento Villa Lourdes. Por último, la escuela Juan Gutemberg, cita en LN. Alem 4421, es un colegio privado, al cual asiste una población de clase media-alta y con un alto poder adquisitivo. Se han seleccionado estas tres instituciones ya que si bien se encuentran en el mismo área geográfica de la ciudad, al contar con características y realidades muy distintas puede servir para establecer si esto tiene o no alguna incidencia en las condiciones laborales y por consiguiente con la posible aparición de una enfermedad del trabajo.

Para lograr una visión más completa del campo de trabajo en el cual los actores se desempeñan se indagó sobre la organización del trabajo, CYMAT, (características de los puestos de trabajo, carga horaria, remuneración, condiciones físicas, entre otras,) Asimismo se ha llevado a cabo una observación densa, realizada en tres oportunidades sucesivas de los tres lugares seleccionados, las cuales permiten comprender en forma

más profunda los procesos que atraviesan estas instituciones y como estos afectan la salud de los trabajadores bajo estudio.

Esta investigación forma parte de un proyecto mayor del Grupo de Investigación SOVIUC de la Facultad de Psicología-UNMDP, dirigido por la Mg. María Inés Pacenza, que viene estudiando las Trayectorias Laborales y las Condiciones de Trabajo de los profesionales de los Servicios Públicos de Salud Mental de la ciudad de Mar del Plata, incluyendo aspectos estructurales, rol del Estado como ejecutor de políticas públicas, los cambios en el mercado de trabajo y aspectos micro sociales referidos a las estrategias y a la práctica de los actores.

Para la planificación y puesta en marcha de este emprendimiento se han tenido en cuenta los siguientes enfoques teóricos:

- a) “Psicodinámica del Trabajo” de C. Dejours(1999) quien estudia la normalidad del proceso de trabajo en el contexto de restricciones y de sufrimiento que viven los trabajadores. Desde esta perspectiva se clasifican ciertos procesos intra e intergrupales que serán denominados procesos movilizadores subjetivos (P.M.S)
- b) Síndrome de Burn-out /Maslach, (1981) que indaga la interrelación de tres variables: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

## **2- Psicodinámica del trabajo**

Tomando como punto de partida las conceptualizaciones de Christophe Dejours (1999) se ha hecho hincapié en el factor humano del trabajo, entendiendo como tal el “*comportamiento de los hombres y las mujeres en situación de trabajo*”. Desde esta perspectiva, el análisis se focaliza en las interacciones entre el hombre (ego) y otros hombres (otros).

Para lograr una visión más global del fenómeno del burn-out, a estas variables



CONGRESO  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
DEL TRABAJO

PENSAR UN MEJOR TRABAJO.  
ACUERDOS, CONTROVERSIAS Y PROPUESTAS.  
ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

psicodinámicas las he relacionado con las condiciones estructurales y materiales de los lugares de trabajo en donde se desarrollan las tareas de los sujetos bajo estudio. Según Julio Cesar Neffa (1988), las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidas por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento (o condiciones de trabajo) y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. Ambos grupos de factores constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica o combinada da lugar a la carga global del trabajo prescripto, la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera mediata o inmediata, efectos directos o indirectos, positivos o negativos, sobre la vida y la salud física, psíquica de los trabajadores.

Las condiciones y medio ambiente de trabajo, además de enmarcar el ámbito de trabajo como así también los límites y posibilidades de la actividad que se realizan pueden poseer efectos potenciales negativos sobre la salud de los trabajadores. Algunos de ellos suelen ser: fatiga, envejecimiento prematuro, la diferente esperanza de vida, las enfermedades profesionales y las ligadas al trabajo (ej. Burn-out), efectos de las CYMAT sobre dimensiones psíquicas y mentales de los trabajadores. (la ansiedad y la angustia de los trabajadores) y los accidentes de trabajo.

Desde el momento en el que se asiste a la flexibilización del mercado laboral en la década de los 90, con la correspondiente modificación y variabilidad permanente de las pautas laborales, comprobamos que más del 65% de los sujetos encuestados en esta investigación trabajan más de diez horas por día. Muchos de ellos optan por hacer horas extras o dobles turnos en otras instituciones ya que manifiestan que de otra manera el salario no les alcanza. Considerando el tiempo real que estas personas transcurren en su horario de trabajo, que en muchos casos supera el tiempo que pasan con sus familias, es que podemos ver la importancia que tiene el estudio de las condiciones laborales en las que se encuentren. El trabajo, además de ser un vehículo de realización personal a través de la actividad y el contacto con los otros puede mostrar su otra cara y volverse en fuente de sufrimiento. Los docentes, como colectivo, no están ajenos a esta situación.



CONGRESO  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
DEL TRABAJO

PENSAR UN MEJOR TRABAJO.  
ACUERDOS, CONTROVERSIAS Y PROPUESTAS.  
ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

Muchas veces, en los relatos que han hecho de sus actividades diarias, dejan entrever esta carga de sufrimiento en relación a la actividad que realizan.

### **3- Situación educativa actual .**

Como plantea Hernández (2002), el maestro tiene una profesión que se desarrolla bajo determinadas exigencias mentales. Martínez (2002) expone, basada en una encuesta nacional de CTERA (1992) sobre las condiciones de vida y de trabajo de los docentes en Argentina, resultados sobre el creciente aumento de licencia médicas el ámbito educativo a partir de la década de los setenta. A los maestros les toca lidiar con una situación social, cada vez más compleja, que incluye los problemas de la escuela, los magros salarios, los chicos hambrientos que acuden al establecimiento y resulta ser una tarea desgastante. Como señala Kohen (2002), el trabajo docente puede analizarse desde tres elementos: la carga del trabajo, la complejidad de la tarea y la responsabilidad.

Algunas noticias publicadas en distintos medios de comunicación, sumados a comunicados del Consejo Escolar de Mar del Plata como así también estudios llevados adelante por investigadores de esta Universidad parecen indicar que el área de la docencia trae aparejados una serie de factores de riesgo que indefectiblemente jaqueen a la población correspondiente. Malestar físico, enfermedades laborales variadas, deterioro psíquico, menoscabo de las funciones mentales, cuadros de depresión y desgaste de los vínculos sociales son algunos de los fenómenos más recurrentes. El estrés, en términos generales, se ha configurado en una patología presente en un amplio sector de los trabajadores. El síndrome de Burnout, conocido también como síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, en su versión vernácula, se puede pensar como una etapa final del estrés laboral, producto a su vez del estrés laboral crónico.

### **4-Procesos subjetivos movilizadores**

Frente al malestar y el sufrimiento uno de los “mecanismos grupales de

afrontamiento” son los llamados procesos movilizadores subjetivos. Como se muestra en otra investigación, Silva Perlata (2006), estos fenómenos sirven muchas veces para paliar las deficiencias de un contexto laboral adverso, inclusive en algunos casos son estos los únicos que sostienen la perseverancia y compromiso de un trabajador con la tarea.

En relación a la **cooperación** podemos adelantar que las opiniones de los docentes difieren en cuanto al vínculo del que se está tratando. Por ejemplo, en los tres establecimientos, la mayoría de los entrevistados coinciden en señalar que entre los compañeros de trabajos existe un alto grado de cooperación el cual se constata en la predisposición entre ellos a asistirse en caso de necesidad, cubrirse, facilitarse material de trabajo, ayudar con problemáticas ajenas. El contrapunto es señalado, sobre todo en las escuelas 506 y 42 (ambas del orden Estatal) con las autoridades (Director y Vicedirector). Pareciera ser que existe un cortocircuito institucional en los vínculos de cooperación desde las autoridades para con los trabajadores docentes. Esto se verbaliza en frases tales como

*“acá, no apoyan ninguna iniciativa propia”*

*“No tenemos oportunidad de hablar con la directora, tenemos que decidir por nosotros mismos”*

Un docente de más de 15 años de antigüedad del colegio especial 506 nos relata: “*No hay cooperación no por falta de voluntad sino por falta de posibilidad*”. Muchas veces cuando solicitamos un espacio o materiales para realizar actividades grupales o recreativas la respuesta es que no hay recursos disponibles. Si bien desde lo discursivo pareciese haber una promesa de cooperar, el trabajo día a día muestra una realidad diversa. Acordamos en este punto con Neffa cuando señala que una condición esencial que hace posible la visibilidad es la confianza entre las personas. La iniciación de la prueba de visibilidad no es posible en ausencia de relaciones de confianza entre el que muestra y los que observan ven o escuchan. La confianza no es solamente el requisito de la visibilidad, sino también la condición sine quanon de la coordinación y de la cooperación.

El **reconocimiento**, por otra parte, es otro de los procesos movilizadores subjetivos. Todos los docentes concuerdan en que actualmente la labor no es reconocida como merece. Según Neffa el reconocimiento social de la actividad, propia de cada puesto de trabajo, estará en función de las calificaciones profesionales requeridas, de la naturaleza misma de la tarea o bien del nivel de remuneración. El reconocimiento es la forma específica de retribución moral-simbólica otorgada a ego en contrapartida por su contribución a la eficacia de la organización del trabajo, por el compromiso de su subjetividad e inteligencia.

Es llamativo que los docentes que más experiencia tienen en las instituciones, mas de 15 años cada uno, perciban que la última década su trabajo pasa desapercibido o no es reconocido como corresponde.

*“Aca te desvivís por los chicos, y nadie se entera” “muchas veces ponemos plata de nuestro bolsillo para darles de comer”*. Estas dos frases, correspondientes a docentes de la escuela 506 revela el poco grado de retribución que sienten en cuanto al esfuerzo que realizan a diario.

La **iniciativa** se define por la habilidad de poder tomar elecciones individuales y a su vez está relacionada con los niveles de participación y el grado de autonomía de los trabajadores de la institución. Ahora bien, para que la iniciativa tenga lugar es necesario que se le permita al trabajador un margen de acción que posibilite la implementación por ejemplo, de algún recurso pedagógico. En este sentido la Escuela Gutemberg, cuyo funcionamiento y pautas de trabajo son mucho más planificadas y estructuradas, se contrapone a las otras dos en análisis. Las actividades y acciones en la primera son planificadas y monitoreadas con un grado de precisión tan alto que resulta casi imposible hallar un espacio para la iniciativa genuina.

## 5-Burn out

Este marco de situación que empezamos describir parece propicio para la

configuración de enfermedades laborales específicas. En el caso estudiado del burn-out, según la Dra. Pérez Jáuregui (2000) este es padecido por los profesionales de la salud y educadores en general. Todos los síntomas que se toman como indicadores clínicos de la enfermedad aparecen en mayor o menor medida en los sujetos entrevistados. Algunos de los más relevantes son: ansiedad, fatiga, irritabilidad - signos por lo general advertidos no por el mismo profesional sino por colegas, familiares ó amigos- para finalmente sufrir Burn-out, que puede ser leve, moderado, grave y extremo en su potencialidad de llevar a la muerte. Sintéticamente, las características principales descriptas por Maslach (1981) son:

1)Cansancio y desgaste emocional, desvitalización, pérdida de energía tanto psíquica como física. 2)Despersonalización en la relación con los otros (pacientes, colegas) con actitudes de irritabilidad, agresividad, impaciencia, cinismo, suspicacia e intolerancia. 3)Pérdida del sentimiento de competencia e idoneidad profesional, desmotivación, pérdida de la autoestima laboral, deserción y abandono de tareas

Algunas investigaciones y experiencias llevadas a cabo en España, país que ha realizado numerosos estudios sobre el fenómenos que nos convoca, señalan como resultado que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa-efecto, si bien denominado estrés laboral es un factor importante siempre está en interacción con otras variables de índole biológicas, psicológicas y sociales. En el marco de las profundas transformaciones sufridas en el ámbito educativo en nuestro país (Panasci y otros) se ha afectado tanto al profesorado como a las condiciones y medio ambiente de trabajo en donde lleva a cabo su tarea.

Según especialistas (Freudenberger, 1974; Moreno, 1990; Delgado, 1993; Maslach y Leitter, 1997, 1998, Cordeiro, 2001) la enfermedad del quemado también se ha asociado a los malestares que presenta el docente. Estudios en España, sobre el estrés y/o salud laboral del docente, indican que el profesorado percibe su malestar laboral por y a través de la falta de valoración social de su actividad, lo que en lenguaje de esta



CONGRESO  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
DEL TRABAJO

PENSAR UN MEJOR TRABAJO.  
ACUERDOS, CONTROVERSIAS Y PROPUESTAS.  
ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

enfermedad se traduciría como “apoyo social”. También la falta de medios y recursos (apoyo material) para el desempeño de sus tareas; dureza del mismo (alumnos conflictivos, exceso de responsabilidad) e incertidumbre ante la Reforma de la Enseñanza, son otros factores de importancia con potencial patógeno.

Se ha observado que muchas veces la excesiva carga de burocracia, propias de estos trabajos que se ligan al control/sanción y que poco se vincula al trabajo docente afectan de manera negativa el cuadro que estamos describiendo. Desde el punto de vista de las variables psicológicas, los interesantes aportes de Esteve (Esteve, J.M.:1984;1987;1988; 1977; 1988; Esteve, J.M., Ramos, S. Y Vera, J.: 1995), indican que habría que incluir, como fuentes de malestar, variables propias del sujeto. Entre ellas podríamos señalar por ejemplo la existencia de motivaciones negativas que le llevaron a ser docente y las características psicológicas del sujeto. El compromiso se erige como uno de los axiomas universales y necesarios de este rol que requiere de profesionales comprometidos, social e institucionalmente, solucionar problemas, actuar dentro de márgenes poco delimitados y ante circunstancias específicas, únicas e irrepetibles. En nuestro país se agrega a esto la delicada situación socio-económicos de la cual vienen los alumnos. Por ejemplo las escuelas 42 y 506 están emplazadas en lugares marginales y por consiguiente los hogares de los cuales provienen estos chicos presentan serio déficits en todos sus posibles niveles. El aspecto grupal es otro de los elementos claves para poder comprender esta realidad compleja. El docente ya no ejerce su labor de manera solitaria, sino que por el contrario se ve constreñido a formar grupos y equipo intra e interdisciplinarios que le permitan formarse, replantearse sus prácticas y reflexionar sobre ellas.

Hoy en día, desde diversos sectores de la sociedad se exige al docente que tenga sentido crítico con respecto a sí mismo, a los contenidos culturales y al contexto social; que sea objetivo, democrático, y con vocación de servicio, en definitiva todas prerrogativas que se pondrán en juego de manera muy distinta de acuerdo a las realidades en las cuales se viven y a las características propias de los actores que sean protagonistas.

## 6-Método

Este es un estudio exploratorio descriptivo que en su primer tramo se ha abocado a la tarea de relevar algunos de los documentos publicados en la última década que plantean el problema de las enfermedades laborales y partir de esto poder dirigir el proceso investigativo sobre el síndrome en trabajadores de la educación y los procesos de movilización subjetivas concomitantes.

En su faz descriptiva se ha podido orientar y sistematizar los datos recabados a partir de las variables que constituyen el síndrome en estudio (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal). Se ha hecho hincapié en poder conocer la dimensión subjetiva de los trabajadores en la situación de trabajo, logrando de esta manera una compresión más integral y holística del fenómeno el cual se corresponde con la idea de “hombre en situación”. Este proceso de acercamiento a los datos se ha llevado a cabo a través de observaciones densas, haciendo énfasis en los aspectos fijos y estructurales de las 3 escuelas observadas. La revisión de artículos publicados que plantean un contexto macrosocial en relación a la situación educativa de la última década. Entrevistas focalizadas a informantes calificados (directivos) de las instituciones en cuestión. La aplicación de los instrumentos CYMAT y MBI con sus distintas áreas de exploración y una Escala likert sobre procesos de movilización subjetiva tomados en cuenta: *cooperación- iniciativa-reconocimiento*.

A los trabajadores se les facilitó un cuadernillo con el instrumento indicado con las instrucciones correspondientes en cada caso. La muestra quedó finalmente conformada por 21 personas en total: 3 cargos jerárquicos, (directores y vicedirectores) 18 cargos educativos de planta permanente con un mínimo de 7 años de experiencia. La dificultad más importante fue no poder acceder a una mayor cantidad de sujetos ya que en resultaba muy difícil que pudieran disponer del tiempo necesario para realizar los cuestionarios mencionados.

## 6-Resultados

Como primer resultado global podemos decir que si bien no se constata la presencia del síndrome del burn-out en ninguno de los trabajadores de las instituciones observadas si es muy llamativo el alto nivel de agotamiento emocional y despersonalización registrado, sobre todo en las escuelas 506 y 42. Los datos revelan que para la variable desgaste emocional, el 90% de los encuestados se ubica por encima del percentil 70%. Podemos suponer que esta situación, mantenida en el tiempo puede llegar a desencadenar el síndrome del quemado o derivar en otra enfermedad laboral.

De la reconstrucción del relato de las entrevistas podemos aislar algunas de las variables que los trabajadores consideran estresantes y negativas::

\_poco grado de apoyo por parte de los directivos y autoridades escolares en las situaciones cotidianas del día a día.

\_el desgaste emocional ocasionado por las situaciones de violencia y exclusión que se vivencian a diario.

-Las dificultad en poder dar respuestas a las demandas sociales que se presentan dentro de la institución.

-Malas condiciones laborales en término remunerativos. Malas condiciones físicas del entorno (poca iluminación, mala ventilación, ventanas rotas, calefactores defectuosos, falta de limpieza y poco mantenimiento general de las instalaciones)

- El grado de dispersión y falta de atención que muestran los chicos dentro del salón(escuela Gutemberg y 42)

Es importante destacar que tanto la escuela 42 como 506, trabajan con una matrícula completa, motivo por el cual los cursos con en casos superpoblados teniendo como promedio 40 alumnos por salón. La “salita de profesores” es descripta como refugio,



CONGRESO  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
DEL TRABAJO

PENSAR UN MEJOR TRABAJO.  
ACUERDOS, CONTROVERSIAS Y PROPUESTAS.  
ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

como un lugar neutro, donde pueden relajarse y distenderse. Se ha observado un alto grado de resistencia con respecto a quienes pueden ingresar a la sala de profesores y quiénes no. Valga decir que se nos han facilitado otros espacios alternativos como salones en desuso, pasillo, cuartos para realizar las entrevistas pero no sala de maestros. Al respecto señalaban que “allí” siempre está ocupado y que se le pasan charlando y comiendo. Este límite que muchos ponen, hace pensar que este constituye un verdadero refugio contra las adversidades que les depara el trabajo cotidiano. En la sala en cuestión se habla de cosas personales, por fuera del ámbito de trabajo y acaso represente el único espacio de fuga donde pueden recuperar la dimensión del no-docente e intercambiar relatos.

Con respecto a la despersonalización registrada en el cuestionario MIB considero que el fenómeno registrado es sumamente llamativo y preocupante ya que se ha observado que bajo determinadas circunstancias, (falta de apoyo y cooperación en forma sostenida, desesperanza con respecto a mejorar las condiciones laborales, situaciones de violencia reiteradas con padres y estudiantes) muchos maestros comienzan a desarrollar sentimientos negativos y despectivos para con los alumnos.

*“a veces no veo la hora de rajarme de acá” “llega un momento que decis: y bueno que se maten” “ellos no entienden, les da todo lo mismo, soy limitados”*. Todas estas frases atestiguan de alguna manera como el vínculo entre el docente y el alumno se va “contaminando” de un ambiente cargado de tensión y poca esperanza de cambio. En “el Factor humano” C. Dejours, habla de la “ideología defensiva” para referirse al mecanismo mediante el cual los trabajadores “niegan” el peligro de su actividad laboral como modo de defensa inconsciente colectiva exponiéndose de esta manera a conductas temerarias. Considero que podemos pensar el componente “despersonalización” como un modo particular de activar la ideología defensiva. Ante situaciones traumáticas y desbordantes, (peleas entre alumnos con cuchillos o facas, padres que amenazan a docentes, robos reiterados en las inmediaciones del colegio, intervención de las fiscalías en determinados momentos) los docentes encuentran en el desentendimiento y la aparente despreocupación un modo de protegerse contra la angustia que la situación les genera.

La escuela 506, al ser una institución especial, cuenta con un grado de complejidad diferencial. Muchos docentes ante la imposibilidad de poder manejar las situaciones de inserción optan por hacer derivaciones a salitas municipales o sociedades de fomento que disponen de profesionales psicólogos, psicopedagogos y en algunos casos médicos psiquiatras. Un caso actual es el de la Sociedad de Fomento “Villa Lourdes” la cual se encuentra a la vuelta de la escuela en donde los psicólogos que atienden allí mantienen un intercambio fluido con los docentes del colegio. Se ha corroborado, que al menos en el caso de la escuela 506, el poder contar con el recurso de la derivación y de una planta de profesionales dispuestos a ayudar es valorado como algo positivo por los docentes.

Es importante destacar que el burn-out es un proceso, si bien a los fines de su estudio podemos utilizar metáforas que pueden resultar excesivamente medicas-fisicalistas como síntomas, enfermedad, salud, es de relevancia el hecho de que todos los encuestados y entrevistados se encuentran en ese camino de desgaste. Se ha registrado menor grado de despersonalización y agotamiento emocional en la Escuela Juan Gutemberg que en las otras dos. Algunas hipótesis que se pueden considerar con respecto a esto tienen que ver con que en esta escuela privada la trama institucional sostiene a los docentes desde el punto de vista de la dirección. Los docentes son concertados a entrevistas de seguimiento en forma quincenal donde informan acerca de los avances y dificultades que están teniendo en su práctica diaria, por ejemplo: retrasos en los temas a dictar en comparación al plan de estudios presentados a inicio de año. Por otra parte en las escuelas 42 y 506 la falta de cohesión y de matriz organizacional promueve un contexto en donde el diálogo, intercambio y pedido de ayuda se da entre pares de manera horizontal.

No se han verificado diferencias sustanciales entre las dos escuelas públicas (42 y 506) en cuanto a la prevalencia de algunas de las escalas del síndrome de burn.out, tal cual lo señala este cuadro.\* La escuela Gutemberg, aunque presenta un nivel de agotamiento importante, presenta características distintas en comparación a los otros

dos casos.

<b>Escuela</b>	<b>Escala</b>		
	<b>Despersonalización</b>	<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Realización personal</b>
42	perc. 45	perc. 85	2.3 (Nivel bajo)
506	perc 40	perc 75	4.1(Nivel medio)
J. Gutemberg	perc 15	perc 55	+6 (Nivel alto)

\*sobre un total de 21 sujetos encuestados

Al ser una escuela privada las condiciones estructurales y ediliciales del ámbito de trabajo son radicalmente distintas a los otros dos casos. Los recursos solicitados por lo general son utilizados y las situaciones con las que se deben enfrentar los docentes y el cuerpo directivo son menos complejas y violentas ya que las características de la población que concurre a esta institución son diversas. Esto no garantiza la ausencia de malestar, estrés laboral o inclusive burn.out pero constituye una base que facilita, desde el punto de vista material e institucional, los cimientos necesarios para desarrollar la actividad laboral en mejores condiciones.

## 7-Discusión y Conclusión

Cabe destacar que para esta investigación me he centrado sobre los aspectos macro que conducen a la aparición del síndrome de burn-out. No he tenido en cuenta, las variables individuales de cada caso ya que escapaba al interés general del proyecto. Estas particularidades fueron abordadas en un proyecto de investigación que representa la continuación de este.

La carga global del trabajo no va a tener los mismos efectos sobre todos los trabajadores del establecimiento, aun cuando ellos ocupen iguales o similares puestos de trabajo, y los efectos tampoco serán los mismos a medida que transcurra la vida activa del trabajador. Estos efectos serán heterogéneos, en virtud de las diferencias

individuales, las características personales, de la historia profesional y de las respectivas capacidades de adaptación y de resistencia a los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo y a los elementos de las condiciones de trabajo.

Luego de valorar las condiciones estructurales y dinámicas de las instituciones (42 y 506) y de los resultados obtenidos en las escalas administradas podemos decir que el conjunto de variables que hacen al espacio físico y contextual del ámbito de trabajo predisponen para la aparición de malestar laboral. Pero muchas de estos factores de predisposición a la aparición de patología pueden ser atenuados por procesos grupales o institucionales tales como “cooperación” o “trabajo en equipo”. Cuando la carga del trabajo es afrontada bajo la identidad y sostén de un grupo de trabajadores esto se vive como menos amenazante y traumatizante.

En este sentido podemos decir que en aquellos lugares donde se logren equipos de profesionales unidos y orgánicos, con buena predisposición y cooperación entre ellos están en mejores condiciones de enfrentar el riesgo de caer en la aparición de alguna sintomatología laboral. A causa de esto se pone de relieve como un aspecto muy positivo y psicoprofiláctico resultan ser las reuniones quincenales que realiza el plantel de docentes y trabajadores de la escuela 506 bajo la coordinación de un psicólogo. En esta reunión los trabajadores, ya sin importar cargos y funciones, tienen un espacio de diálogo y debate para poder poner en palabras la angustia y el malestar que vivencian en su ámbito de trabajo.

Interpretando los resultados obtenidos sostengo que es de vital importancia gestionar y proponer este tipo de intervenciones y espacios, en donde los actores puedan expresarse y ser escuchados, donde sus temores, frustraciones, ansiedades y fantasías puedan ser desplegadas, sin miedo a ser juzgados y con las posibilidad de ver que hay muchos compañeros de ellos que pueden estar experimentando cosas similares.

Las condiciones de trabajo en las escuelas 42 y 506 son altamente negativas, los recursos materiales y humanos son insuficientes, las demandas que reciben con cada vez más complejas y urgentes, las situaciones sociales que deben enfrentar muchas veces las



CONGRESO  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
DEL TRABAJO

PENSAR UN MEJOR TRABAJO.  
ACUERDOS, CONTROVERSIAS Y PROPUESTAS.  
ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

superan como institución y a su capacidad de dar respuesta. En muchas ocasiones la escuela se hace cargo de roles y funciones que tradicionalmente eran sostenidas por las familias de los alumnos y que en vistas de las condiciones (bajos recursos y pobreza) de la gente que vive en la zona geográfica recortada (barrio del puerto) son asistidas desde el colegio. Ante las carencias diarias, los maestros hacen frente como pueden a una tarea que cada vez se les vuelve más desgastante y trabajosa. El trabajo en equipo, la comunicación entre los pares, el diálogo y la experiencia compartida son algunos de los elementos que ayudan a sostener la labor cotidiana.

El agotamiento emocional y el grado de despersonalización es muy marcado en estos dos colegios, los cuales constituyen dos de las tres variables del síndrome estudiado. Las consecuencias lógicas y necesarias que se desprenden de esta situación mantenida en el tiempo es ante todo el deterioro de la salud de los trabajadores y por consiguiente del interés, motivación y energía. A su vez esto puede llevar a situaciones mas graves como las licencias por enfermedad psiquiátrica y cuadros de depresión. Los pedidos anticipados de jubilación, el alto nivel de ausentismo y el nivel de conflictividad permanente son otros elementos que se verifican en este contexto.

Como pensamiento final es importante destacar que las condiciones de trabajo en que se encuentre una persona van a imprimir en su labor diaria y en su vida cotidiana una determinada pauta. Cuando se estudia la presencia de este síndrome en trabajadores de la salud o de la educación, como es este el caso, la implicancia personal y necesaria que se da en forma diaria y el vínculo tan estrecho que se genera con el paciente o el alumno, van a poner a estos dos colectivos de trabajadores en una franja de mayor predisposición a sufrir enfermedades laborales.

Una de las características de estas profesiones, tal cual como lo atestiguaron muchos docentes en las entrevistas, es que el trabajo de ellos no termina cuando las horas dentro de la escuela acaban. Muchas veces la preocupación, el deseo de ayudar, la esperanza de mejorar y las iniciativas personales por dar lo mejor de sí mismo consumen parte de la vida del trabajador cuando este se encuentra fuera del ámbito del



CONGRESO  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
DEL TRABAJO

PENSAR UN MEJOR TRABAJO.  
ACUERDOS, CONTROVERSIAS Y PROPUESTAS.  
ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

trabajo. La capacidad de trabajar de una persona acaso sea una de las variables máspreciadas en la sociedad de hoy en día y el mercado de trabajo tiende a valorar el desempeño de una persona en términos de efectividad y eficiencia.

Como señala la Dra. en Psicología, María Isabel Pérez Jáuregui (2000), la búsqueda de la autorrealización y de sentirse satisfecho consigo mismos hace que las personas necesiten integrar adecuadamente su identidad y vida personal con su identidad profesional. Una dicotomía de ambos aspectos conlleva a un deterioro de su autorrealización, y al no verse cumplidas sus expectativas laborales se afecta su deseo de trascendencia personal y comunitaria, especialmente en aquellas personas que trabajan en las llamadas "profesiones de ayuda".

Retomando la importancia que el trabajo tiene, desde el punto de vista del marco teórico de la psicodinámica, para el sujeto en términos de economía libidinal y como sublimación de la pulsión sexual, valga recordar, como cierre, la frase de Sigmund Freud que en "El método psicoanalítico" señala:

*"No puede postularse para el tratamiento ninguna otra meta que una curación práctica del enfermo, el restablecimiento de su capacidad de rendimiento (trabajo) y de goce"*

---

## BIBLIOGRAFIA

- AUBERT, N.; GAULEJAC, V. (1991). *El coste de la excelencia*. Barcelona: Paidós.
- AQUINO, Y OT. (1993) *Recursos humanos*. Barcelona. Ed: Paidós
- CHIAVENATO. (1995) Administración de RR.HH. Ed: Mc Graw Hill
- DEJOURS, C. (1999). *El factor humano*. Buenos Aires: Lumen.
- DEJOURS, C. (2001.) *Trabajo y desgaste mental*. Buenos Aires: Lumen.
- ESTEVE, J.M., RAMOS, S. Y VERA, J.: 1995 Los profesores ante el cambio social. Barcelona, ed. Anthropos.
- FREUD SIGMUND (1904) Obras completas, T.VII. Ed. Amorrutu,
- FREUDENBERGUER, H.J. (1974). *Staff Burn-out*. Garden City: Coubleday.
- GLASER, B.; STRAUSS, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York: Aldine the Gruyter
- NIETO, H. (2002) *Relación entre salud y trabajo*. Ed: La colmena.
- MÁS, F. Y SILVA PERALTA, Y. (2005) “equipo de salud mental. cuestiones preliminares para la planificación estratégica de recursos humanos en salud”, ponencia para las *xii jornadas de investigación de la facultad de psicología de la uba*: buenos aires. 4 al 6 de agosto.
- MASLACH, C; JACKSON, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, Ca: Consulting Psychologists Press.
- MASLACH Y LEITER (1997) Stress and quality of working life:current perspectives in occupational health. (37-51)
- MORENO B, MEDA RM, RODRÍGUEZ A, PALOMERA A Y MORALES MM. El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: Prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y Salud* 2006;16(1):5-13.
- NEFFA, J. (1988). *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo?*. Buenos Aires: Humanitas.
- PACENZA, M. I: ; CORDERO, S. (2007) - Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en Profesionales del Sector Público de la salud y educación. El caso de General Pueyrredón". V Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo: "HACIA UNA NUEVA CIVILIZACIÓN DEL TRABAJO" (Montevideo, 18 al 20 de abril de



CONGRESO  
NACIONAL  
DE ESTUDIOS  
DEL TRABAJO

PENSAR UN MEJOR TRABAJO.  
ACUERDOS, CONTROVERSIAS Y PROPUESTAS.  
ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

2007. Publicado en CD.

PACENZA,, M. I. (2007) Trabajadores de la salud y Educación. Construcción de identidades profesionales"8º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Ciudad de Buenos Aires, 8 al 10 de agosto de 2007. Expositora, Ponencia: "Más Allá de las Condiciones de Trabajo. Publicado en Actas página 106

PACENZA, M. Y ROMANIN E. (2005) "políticas públicas: salud y educación en las reformas de los 90". publicado en actas del *vii congreso nacional de ciencia política*, sociedad argentina de análisis político (saap), facultad de ciencia política y relaciones internacionales de la uc: córdoba.

PANAIA, M (compiladora) (Mendes Diz, Kohen, Martínez, Hernández) (2002) *Competitividad y salud ocupacional. Tres sectores críticos. Petroquímica, Construcción, Docencia*. Buenos Aires: Ed: La colmena

PEIRÓ Y PRIETO. (1996) *Tratado de psicología del trabajo*. España.

PERALTA, YAMILA SILVA ¿Están de guardia o están en guardia los trabajadores de la salud? Estudio psicodinámico-exploratorio-descriptivo sobre el síndrome de Burn-out. Perspectivas en Psicología. Vol 3. N°1. 2006.

PEREZ JAUREGUI, M; 2000. Cuando el estrés laboral se llama burnout "Quemarse en el trabajo", Universidad Libros (UL), Buenos Aires, 32.

REDONDO, A. (1999). *La psicología, el mundo del trabajo y el rol del psicólogo*. Ficha de circulación interna de la cátedra Psicología Laboral, Facultad de Psicología, UNMdP

SCHLEMENSON, A. (2002) *La estrategia del talento*. Buenos Aires: Ed: Paidós

SAUAYA, D (2003) *Salud mental y Trabajo*. Buenos Aires. Ed:Lugar