



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

**CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO**

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

**Grupo Temático N° 10:** Salud y trabajo: un abordaje crítico desde el enfoque de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT), la psicodinámica, la salud ocupacional, la ergonomía y los riesgos psicosociales del trabajo (RPST)

**Coordinadores:**

Dr. Julio César Neffa (CEIL CONICET, UNLP, UNM, UNNE)

Maria Laura Henry (UNM, CONICET)

MonicaCesanna Bernasconi, (UNNE)

Alvaro del Aguila (CEIL CONICET y UNAJ)

LucieNouviale (UTN)

SofiaMalleville (CONICET, UNLP)

Mariana Sabas (UNNE)

Claudia Gatti (UNNE)

**Título**

**Aproximación al burnout a partir de un modelo de factores de exposición y protectivos.  
Exploración en CABA y Conurbano Bonaerense.**

**Autor/es:**

Liliana E. Ferrari

Lautaro Cirami

Esteban H. Córdoba

Andrea K. Batista

**E – mails:**

[ferrarililiana@hotmail.com](mailto:ferrarililiana@hotmail.com); [lauta.cirami@gmail.com](mailto:lauta.cirami@gmail.com); [cordobaesteban@yahoo.com.ar](mailto:cordobaesteban@yahoo.com.ar);

[andreakbatistat@gmail.com](mailto:andreakbatistat@gmail.com)

**Pertenencia institucional:**

Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

## Resumen

Este trabajo fundamenta un modelo teórico integral explicativo del burnout teniendo en consideración el contexto de pandemia a causa de COVID-19 y el impacto sobre el funcionamiento de las organizaciones y la vida de los trabajadores. Se parte desde una concepción psicosociológica del del trabajado cognitivo, emocional y social en un escenario que amenaza la ruptura de lazos intersubjetivos en términos cooperativos y de reconocimiento. Este modelo teórico del burnout está compuesto por un conjunto de procesos y variables multinivel: 1) factores y procesos que contribuyen a una mayor exposición de riesgo al burnout y 2) factores y procesos que contribuyen a proteger, modular, fortalecer y afrontar los procesos de trabajo desde una perspectiva por la cual se propende a la integridad, integración y al protagonismo en los procesos salugénicos. En este sentido se trata de un modelo que comprende tres dimensiones la organizacional, la de las capacidades del trabajador y la de los recursos profesionales de la actividad Este trabajo se propone explicar el complejo fenómeno del burnout a través de un conjunto de procesos y variables multinivel que contemplan factores de riesgo y factores protectores.

**Palabras Clave:** Burnout – Trabajador Cognitivo – Factores De Exposición- Factores Protectivos

## Introducción

Este trabajo se propone explicar el complejo fenómeno del burnout a través de un conjunto de procesos y variables multinivel que contemplan factores de riesgo y factores protectores. En esta dirección, los objetivos de este trabajo consisten en 1) Explorar la incidencia del fenómeno del burnout en la población ocupada en el sistema de trabajo formal en CABA y Conurbano Bonaerense, y 2) Analizar la relación entre factores de exposición al burnout denominados factores de riesgo y factores protectivos del trabajo: de la actividad, de la organización y de la persona. Estos objetivos se abordarán por medio de un cuestionario construido por el equipo de investigación, el cual se funda en un modelo teórico de factores de exposición y factores protectivos que abordan el burnout como síndrome y como proceso. Por lo tanto, también se presentarán algunos hallazgos referidos a las propiedades psicométricas del instrumento.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

Como parte de la exposición sí incluye aquí y se problematizan los modos de padecimiento asociados al trabajo contemporáneo, haciendo un recorrido que parte de identificar transformaciones subjetivas y nuevas sensibilidades y prácticas laborales. Así aparece la categoría del trabajador cognitivo, emocional y social. En esta dirección, además del concepto de trabajador cognitivo, se desarrolla el papel de inteligencia emocional en el contexto laboral y una reflexión respecto de las estrategias de afrontamiento del burnout tomando como disparadores los resultados presentados en estudios recientes. El recorrido continúa con una distinción en cuanto a las diferencias entre coordinación y cooperación pasando luego a las concepciones e instrumentos de abordaje del burnout. Presentamos nuestro modelo teórico integrado del burnout y algunos resultados de mediciones en aspectos socio-laborales-organizacionales y profesiones. Cerrando, se desarrollarán brevemente las ventajas de los modelos grupales de trabajadores con los que estamos desarrollando en el área de salud procesos de autodiagnóstico y acciones cooperativas. Este último aspecto se ha profundizado trabajando conjuntamente con profesionales de la salud en el contexto COVID-19.

La concepción de trabajador cognitivo aparece para caracterizar transformaciones en el campo del trabajo y la fuerza de trabajo misma, así como también para identificar una nueva subjetividad que desdibuja los límites entre la producción y la reproducción. Esta categoría está acompañada de la indiferenciación entre el tiempo de trabajo y de no trabajo.

En el primer caso la caracterización del trabajador cognitivo involucraba a un tipo de sujeto laboral cuyas competencias excedían los requerimientos de los sistemas. Este aspecto se encontraba anclado en la natividad digital y lo convertían en un proletariado híbrido por los modos de entrelazarse en su biografía con las tecnologías de la información. De Giogri (2002) aborda a este tipo de trabajadores dentro de un modelo que se denomina “gobierno de la excedencia”. Posteriormente, a estos aspectos cognitivos también se les sumarían aspectos emocionales.

Las concepciones de un trabajador con estas nuevas características exigieron la elaboración de nuevos perfiles que generaron un gerenciamiento distinto, así como también de una fuerte orientación de naturaleza aspiracional hacia los trabajos con autocontrol- autonomía en donde el gerenciamiento recae sobre sí pero no deja de existir. Otro espacio de captura de lo que hoy podríamos denominar en forma ampliada la nueva excedencia consistió en introducir en los sistemas de trabajo la necesidad de diversidad poniendo a funcionar a la misma de tal manera que una organización de trabajo puede



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

aprovechar las diferentes perspectivas o posicionamientos y utilizar sus aportes estando a tono con la admisión de diferencias.

Por último, un aspecto de larga data como el sistema de trabajo en equipo se siguió incentivando bajo las premisas de que este modo de trabajar se aprende por una inducción de la organización ante los individuos y no por su propio impulso a auto-organizarse. De esta forma los modos colectivos de trabajo entran en colisión con los comportamientos cooperativos porque se introducen como modelos externos. Estas transformaciones en distintas esferas del trabajo se encuentran impulsadas por la actual pandemia afectando la subjetividad, temporalidad, socialidad y organización.

La aparición de la Covid-19 ha amenazado la estructura socioeconómica en su conjunto, al mismo tiempo que nos interpela a identificar las transformaciones que se produjeron en el mundo del trabajo, emergentes de la nueva situación global en términos regionales, en un país marcado por la diversidad y desigualdad. La CEPAL (Weller, 2020) y la OIT (2020) registran, en un riguroso informe, las principales tendencias que la Covid ha acentuado y que se agregan al bajo crecimiento económico que América Latina y el Caribe mostraban ya antes de la pandemia y prevén para el 2020 la peor contracción económica desde 1930. Estas tendencias se reflejan en el desempleo, que en el 2019 alcanzó el 8.1% y el aumento del cuentapropismo (27,4% y 4,3% de servicio doméstico). La información de la OIT, sin embargo, es aún más dramática al afirmar que un 54% del trabajo en la región es informal, particularmente en los grupos más vulnerables.

La pandemia de la COVID-19 ha generado fuertes efectos negativos en el mercado de trabajo. En la previsión de la CEPAL (Weller, 2020), el desempleo puede llegar a crecer por encima del 11% y otro tanto para el incremento del trabajo precario. La alternativa al aumento de desocupación y pobreza lleva a algunos actores institucionales a promover programas de asistencia económica con contraprestaciones de trabajo que incrementarán las formas de economía social existentes. La baja de empleo no es el único destino, sino que se prevé que la calidad del empleo se vea profundamente afectada. En respuesta a la crisis, los países de la región están implementando políticas innovadoras para evitar, en la medida de lo posible, la ruptura del vínculo laboral de los trabajadores y limitar el número de quiebras de las empresas. En cuanto al retorno al trabajo, el énfasis está puesto en temas de salud, seguridad e higiene, aspectos que requieren el incremento de la participación del trabajador, la transformación de los roles habituales y numerosas modificaciones en las formas de trabajo propuestas



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

por las organizaciones. La crisis se extenderá al período pospandémico, por lo que resulta necesario fortalecer a través de políticas institucionales tanto a trabajadores como a organizaciones, fundamentalmente a aquellos que atraviesan la experiencia en lo que llamamos trabajos críticos. Por otra parte, instituciones tales como las universidades, responsables de la formación técnico-profesional deberán atender a nuevas necesidades de la sociedad y de sus ingresantes, produciendo cambios tanto en las currículas como en las formas en que sus docentes realizan su actividad.

El mercado laboral de la región, como remarca el informe CEPAL/OIT, ha sido particularmente desnudado por el Covid y la consecuente intensificación de la crisis, sus notas principales radican en la informalidad y las desigualdades, pero también, a nuestro entender, en la particularmente difícil instalación de prácticas de seguridad y salud que se incrementan cuando las formas de institucionalidad laboral se debilitan, ya sea por prácticas organizacionales o por el comportamiento social de los trabajadores.

Así cuando pretendemos pensar que el escenario de la COVID-19 instala una condición inédita podríamos considerar, optando por la recursividad del pensamiento complejo (Serieyx, 1994), y advertir cómo los eventos del presente encuentran interpretación y referencia en lo que llamamos la ruptura de la teoría del valor. Esta ruptura o disolución implica que ya no podemos calcular el valor de un producto o servicio en el tiempo insumido para producirlo. A partir de tal disolución, es decir de la relación entre tiempo de trabajo y valor, se intenta disolver la categoría de productor, su identidad, y también la posibilidad de comparar trayectorias a partir de prácticas semejantes. Así el trabajador aparece dominado por una suerte de ideología (Hardt & Negri, 2002) que le hace pensar que siempre es reemplazable por el sistema; en este espacio lo que es falseado, ocultado u olvidado es su singularidad.

### **Las subjetividades en el postfordismo**

En una etapa del capitalismo que comienza en los años 70 del siglo pasado, el movimiento denominado operaismo italiano, a partir de sus aportes teóricos, así como de su participación política, retomó las categorías marxistas para pensar las configuraciones del trabajo en esta fase. Esta corriente de pensamiento abrió nuevamente el debate sobre el trabajo a fines de la década del 90, en el marco de la Tercera Revolución Industrial o postfordismo. Los pensadores de este movimiento se preguntan por



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

el grado de libertad o autonomía de los trabajadores frente a la complejidad que aporta el entramado social de la revolución tecnológica en el contexto neoliberal de la posmodernidad (Cava Gómez, 2012).

Esta perspectiva despliega el concepto del trabajo cognitivo, inmaterial o infotrabajo, el cual se encuentra presente en la mayoría de las actividades laborales actuales a partir de la comunicación propiciada por la fluidez e interconexión de la información -habilitada por las nuevas tecnologías-, así como de la cooperación social, determinando los procesos productivos. En el operaismo la noción de trabajo cognitivo trasciende la diferencia entre el trabajo manual y el trabajo intelectual, puesto que la mayoría de los trabajos en la actualidad presentan características que no pueden explicarse solamente a partir de la categoría de trabajo intelectual, por ejemplo, aquellos aspectos que pertenecían al ámbito privado del sujeto y hoy se encuentran fusionados con su trabajo. Por otro lado, en etapas previas del capitalismo, ese trabajo intelectual o bien organizaba y planificaba el proceso productivo (incluso desde una visión jerárquica) o se encontraba por fuera del mismo, reconociéndose en ese entonces solamente en algunas actividades específicas (por ejemplo, artistas, científicos, políticos). Sin embargo, en la actualidad el trabajo cognitivo no solamente se encuentra en el seno del proceso productivo, sino que genera productividad y plusvalor a partir de las capacidades mentales y de la comunicación social, en el auge de la producción inmaterial o de estados mentales.

En esta línea de análisis, los operaistas retoman de Marx el concepto de *general intellect*, según el cual el desarrollo científico y tecnológico, así como las prácticas sociales, acrecientan la productividad del capital, objetivándose como saber social general. Si bien en continuidad con el pensamiento marxista, los operaistas plantean una nota diferencial en los procesos de trabajo contemporáneos dada por una praxis social caracterizada por la comunicación en red, la interconexión de conocimientos y las prácticas de cooperación que, a diferencia de lo planteado por Marx, no se encuentran objetivadas ni circunscriptas al ámbito privado, sino que atraviesan la esfera pública constituyéndose en uno de los principales motores de la fuerza productiva laboral. En este sentido, se fusionan y confunden las esferas pública y privada de los procesos de trabajo en la subjetividad de los trabajadores (Cava Gómez, 2012).

A continuación, desarrollaremos una serie de tópicos que dan contexto al modelo teórico que fundamenta nuestro abordaje del burnout. Los mismos son relevantes para el campo epistemológico de la psicología del trabajo y la psicología social y no exhaustivos



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

## **La inteligencia emocional y su relación con el burnout en el contexto laboral**

A la luz de las características propias de las nuevas subjetividades en el trabajo y la saliencia de los aspectos cognitivos, emocionales y sociales en el contexto laboral actual, no puede dejarse de mencionar los aportes referidos a la inteligencia emocional. Gardner y Walters (1995) definen a la inteligencia como “*la habilidad necesaria para resolver problemas o para elaborar productos que son de importancia en un contexto cultural o en una comunidad determinada*” (Gardner y Walters, 1995, p.33). En esta dirección, amplía el abordaje clásico y desarrolla su modelo de inteligencias múltiples, la cual incluye siete inteligencias: musical, cinético-corporal, lógico-matemática, lingüística, espacial, interpersonal e intrapersonal. La inteligencia interpersonal, así como también la intrapersonal, cobran especial interés en tanto son algunos de los elementos que caracterizan los espacios de trabajo en la actualidad. La inteligencia interpersonal se define como la capacidad para distinguir estados de ánimo, intenciones, deseos y motivaciones en otras personas. La inteligencia intrapersonal se definirá como la construcción de modelos viables y eficaces acerca de uno mismo (Gardner y Walters, 1995).

Estas dos inteligencias están en plena relación con el desarrollo conceptual de Goleman acerca de la inteligencia emocional, la cual identifica competencias personales y competencias sociales (Berrios, 2009). Dentro de las competencias personales se pueden identificar habilidades de autoconocimiento, autocontrol y automotivación en tanto se reconocen fortalezas y debilidades, regulación y responsabilidad acerca de las emociones, así como también, compromiso y persistencia. Respecto de la competencia social, se puede distinguir la empatía y un conjunto de habilidades sociales. La primera consiste en orientar las acciones a los aspectos emocionales reconocidos en las demás personas. Las habilidades sociales se conforman de la comunicación y expresión adecuada y asertiva de las emociones, deseos, derechos y motivaciones.

En esta dirección, distintos estudios presentan una asociación entre la inteligencia emocional y aspectos en el trabajo como liderazgo, éxito o satisfacción laboral (Berrios, 2009). Sin embargo, también existen investigaciones que evidencian correlaciones negativas entre inteligencia emocional y niveles de estrés (Gabel-Shemueli, et al, 2012; Limonero, et al, 2014), así como también de burnout (Augusto, et al, 2005; Ilaja & Reyes, 2016), especialmente en cansancio emocional y despersonalización. Estas habilidades pueden ser entrenadas y desarrollarse como estrategias de afrontamiento útiles en escenarios de burnout en el trabajo (Berrios, 2009). La identificación, el



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

conocimiento y la responsabilidad acerca de los procesos emocionales propios y de los demás, tomaron un papel protagónico en lo que respecta a los contextos laborales actuales.

### **Entre la resistencia y el compromiso: Estudios recientes acerca del afrontamiento del burnout**

Los componentes protectivos del burnout también pueden estudiarse a la luz de los modos en los que los trabajadores hacen frente a las demandas de su contexto laboral. Frente a situaciones de exigencia y burnout, los trabajadores despliegan estrategias de afrontamiento a partir de la evaluación del contexto y de los recursos internos y externos (Lazarus & Folkman, 1984). Estas estrategias pueden conceptualizarse en tres grandes grupos: 1) centradas en la emoción, 2) centradas en el problema, y 3) evitativas (Carver & Connor-Smith, 2010). En este sentido, el afrontamiento oscila entre el compromiso y la resistencia en tanto los trabajadores parecen aproximarse a lidiar con el problema, o bien se alejan del mismo de un modo reactivo. Por un lado, las estrategias de aproximación y resolución consisten en orientar acciones para modificar la situación estresante o exigente (Carver & Connor-Smith, 2010). Por otro lado, las estrategias evitativas consisten en alejarse del problema mediante la negación, autodistracción, uso de sustancias o autculpa y suponen modos de pasividad frente a la situación estresante o exigente (Carver & Connor-Smith, 2010). En lo que respecta al estrés, las estrategias resolutivas se asocian a menor sintomatología, mientras que la evitación parece ser incluso un factor mantenedor de esta (Nielsen & Knardahl, 2015).

Las estrategias resolutivas suponen una actividad cognitiva en la medida que incluyen procesos de planificación, acción, búsqueda de apoyo instrumental, reestructuración o revaloración. Sin embargo, teniendo en cuenta que la inteligencia emocional es una variable que se asocia a bajos niveles de burnout (Augusto et al., 2005; Ilaja & Reyes, 2016), emerge la pregunta respecto de qué lugar ocupan las estrategias centradas en la emoción en estos modelos de afrontamiento.

Si bien, el afrontamiento resolutivo tiene un impacto positivo en situaciones de estrés, puede no comportarse de la misma manera en el burnout donde los contextos son más exigentes, así como también lo son los esquemas de pensamiento por parte del trabajador. En este sentido, el abordaje exclusivamente cognitivo puede estar orientado a la despersonalización y la indefensión aprendida puesto que el trabajador produce estrategias que no logran impactar sobre la situación, o bien, de cumplir con las expectativas de excelencia y control del trabajador. En este sentido, en lugar de





ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

elementos resolutivos, se presentan aspectos reactivos y resistentes, así como también, ideologías defensivas (Dejours, 1992) que estén asociados al desgaste emocional y la despersonalización.

En lo que respecta a los esquemas de pensamiento en el burnout, aquellos que están implicados en aspectos emociones son los que se asocian a un mejor dominio de situaciones de burnout (Simpson et al., 2019). El entrenamiento de un procesamiento emocional activo y el pensamiento positivo son estrategias vinculadas a un mejor dominio del burnout (Rodríguez-Rey et al., 2019). Fornes, García, Frias y Pascual (2019) realizaron un estudio longitudinal poniendo a prueba un programa de intervención enfocado en el conocimiento y la regulación de las emociones y hallaron resultados favorables para la prevención y el manejo de situaciones de burnout. Otros estudios (Chen et al., 2020; Bamonti et al., 2019) llegaron a conclusiones similares, no obstante, en todos ellos hay una mediación cognitiva facilitada por esquemas de pensamiento.

En este punto, se propone la puesta en escena de competencias personales y sociales (Berrios, 2009) que vinculen al trabajador que padece de burnout a partir su sensibilidad con entornos diferentes a los focalizados en el problema. Entonces, el afrontamiento sería un proceso orientado al despliegue de estrategias de apoyo social y emocional, desahogo, humor, aceptación, así como también el uso de técnicas de relajación autonómicas que permitan movilizar al trabajador de un estado de despersonalización a un estado de sensibilidad ampliada. En el síndrome de burnout se puede concebir al compromiso enfocado en preservar y priorizar aspectos emocionales y personales del trabajador, más allá de la resolución y modificación de la situación en sí mismo. En este sentido, el compromiso es del trabajador consigo mismo.

### **¿Un trabajo coordinado o cooperación en el trabajo?**

Dejours (2016) establece una diferencia entre coordinación y cooperación. Mientras que la coordinación se relaciona con las órdenes, la división de tareas, las atribuciones y las prerrogativas, la cooperación se sustenta en el ejercicio del poder, pues se constituye a partir de un reajuste derivado del consenso que permite reorganizar las tareas de los trabajadores, así como generar reglas prácticas. Podemos establecer un paralelismo entre la cooperación y la actividad puesto que siempre se da un desfase entre la organización del trabajo prescripta o bien la coordinación, y la organización del trabajo efectiva o cooperación.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

La cooperación nace en la confianza que visibiliza, expresa y justifica puntos de vista y opiniones, así como también se construye en la escucha activa. De este modo, la deliberación colectiva habilita la discusión y permite elaborar acuerdos sobre el modo de interpretar las reglas y repensarlas en un colectivo de trabajadores. La cooperación se relaciona con la sabiduría moral y política, inteligencia deliberativa o *frónesis* según Aristóteles, partiendo de una crítica de la organización prescripta. En algunos casos en los cuales no puede lograrse el acuerdo por consenso, la cooperación se da de manera vertical, a partir de la intervención de un árbitro a quien se reconoce en su decisión por la autoridad que posee. Los consensos y los arbitrajes conducen a acuerdos normativos como referencia grupal, los cuales a su vez pueden constituir una regla de trabajo a partir de la actividad deóntica, precediendo en algunos casos a la deontología.

En el contexto de pandemia por COVID-19, Dejours (2020) retoma el concepto de solidaridad en el ámbito del trabajo, poniendo énfasis en el principio de cooperación, y superando las estrategias colectivas de defensa las cuales no hacen más que acentuar la banalización del mal y el desarrollo de la crueldad. En este sentido, la pandemia hizo más visible el horror de las condiciones de trabajo, especialmente en el sector de servicios asistenciales y en el personal de cuidados, en instituciones tales como hospitales y asilos para ancianos. En éstos los pacientes, usuarios y trabajadores participaban de actos de violencia silenciosos, justificados muchas veces desde una racionalización económica y una anomia política tanto a nivel organizacional como estatal. De esta manera, el esfuerzo y el entusiasmo de los trabajadores se transformó en fatiga cuya causa no se encontraba solamente en la sobrecarga de trabajo, sino en una nueva retórica del management basada en el pseudo-reconocimiento (reconocimiento reducido al otorgamiento de un premio en dinero) que ocupaba el lugar de todo lo que hubiese sido necesario decir sobre el horror de la situación de trabajo.

### **El burnout como teoría y como padecimiento laboral**

El burnout es una patología severa que se manifiesta por un proceso de deterioro gradual asociado al ámbito laboral, el cual suele derivarse del estrés crónico. La OMS la considera una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salud física y mental de las personas trabajadoras. Es un estado de agotamiento emocional, físico y mental donde la persona al final del proceso se derrumba a causa del estrés. Puede llevar a vivencias como sensación de fracaso y una existencia agotada



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

resultado de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador (Freudenberger, 1974).

Maslach (2009) sostiene que el burnout laboral es un síndrome psicológico, caracterizado por un estrés crónico producido por estresores interpersonales laborales que se desarrollan y mantienen en el tiempo. El síndrome está compuesto por tres dimensiones: agotamiento, cinismo e ineficacia. La dimensión agotamiento alude a la esfera individual, se refiere a la sensación de sobre-exigencia, falta de recursos y debilidad que sufren los trabajadores afectados. La dimensión cinismo comienza a desarrollarse en el ámbito interpersonal como un factor protector de las preocupaciones y del exceso de trabajo, sin embargo, a la larga disminuye al mínimo los esfuerzos, la cantidad y la calidad del trabajo. El cinismo se fundamenta en la pérdida de los ideales del trabajador conduciéndolo a la adopción de actitudes apáticas y comportamientos insensibles. Por último, la ineficacia supone en el trabajador una percepción negativa de sí mismo, de los demás y de su trabajo, llegando incluso a cuestionarse la elección misma de su oficio. En esta última dimensión cobran un lugar relevante la escasez de recursos, así como la falta de apoyo social y posibilidades de promoción, lo cual a largo plazo genera en el trabajador sentimientos de inutilidad e incompetencia. Maslach y Leiter (1997) detectaron seis aspectos del ambiente organizacional que pueden constituirse en riesgos para el desarrollo del burnout: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores.

Según Gil Monte (2005) el burnout es una experiencia subjetiva que se genera en los trabajadores y que incluye actitudes, emociones y pensamientos negativos hacia el trabajo, los otros y el propio rol laboral. Este síndrome se desarrolla principalmente en aquellas actividades de servicios en las cuales las interrelaciones con otras personas y el contacto directo constituyen un aspecto esencial de las mismas. Gil Monte y Peiró (1999) desarrollaron una validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra multiocupacional de 559 profesionales, en una adaptación al castellano de dicho instrumento (MBI). El modelo propone cuatro factores: agotamiento emocional (factor I), despersonalización (factor II) y realización personal en el trabajo (factores III y IV). El factor III posee un componente que los autores denominan *competencia profesional autopercebida* y otro al que llaman *sentido existencial*. Gil Monte (2002) trabajó en el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) validándolo en 2002. Proponía cuatro factores: Factor I Eficacia Profesional, Factor II Cinismo (tres ítems), Factor III Agotamiento, y Factor IV Cinismo (dos ítems). Por reducción factorial el modelo era similar al trifactorial original (MBI-GS).



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

En un desarrollo teórico propio, Gil Monte (2011) desarrolla un instrumento denominado cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse con 4 factores: 1) ilusión por el trabajo – deseo de alcanzar metas laborales como fuente de satisfacción personal-, 2) desgaste psíquico – agotamiento emocional y físico por el trabajo con personas que poseen o generan problemas-; 3) indolencia –actitudes de indiferencia y cinismo hacia los usuarios de un servicio ; 4) culpa – se desarrolla a partir de los comportamientos y actitudes negativas y presenta dos perfiles –con culpa y sin culpa- con diferentes consecuencias para cada uno.

Spontón et al. (2018) realizaron una investigación sobre la base de un modelo sociocognitivo en la que constataron el rol predictor de la autoeficacia sobre el burnout y el engagement. A partir de los datos relevados en dos muestras independientes y heterogéneas, un de ellas de 1406 trabajadores españoles y la otra de 687 trabajadores argentinos, la autoeficacia demostró tener relaciones negativas con el burnout y positivas con el engagement, así como también se hallaron diferencias significativas entre los países, siendo los trabajadores argentinos quienes obtuvieron puntuaciones significativamente más altas en autoeficacia en comparación con los trabajadores españoles.

## **Metodología**

### **Participantes**

Se obtuvo una muestra no probabilística intencional de 1244 casos con una edad promedio de 40,80 años (DT=11,296 años; mediana = 40 años; min. = 19; máx.= 79). La misma está compuesta por un 54,1% de mujeres, un 44,9 % de varones y un 1 % de otro género. Las variables socio-laborales-organizacionales se caracterizarán en el apartado de resultados.

### **Instrumento**

El cuestionario se construyó teniendo en cuenta los aportes del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo de Gil-Monte (2019) y se apoya en un modelo teórico explicativo del burnout como padecimiento y en contexto teniendo en cuenta factores protectivos y factores de riesgo. Si bien el instrumento se conformaba inicialmente de 59 ítems, tras los análisis correspondientes que se detallan en el apartado de resultados, se consiste en 49 ítems que se distribuyen en 11 factores.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

## **Estrategia de análisis estadístico**

Para indagar acerca de las propiedades psicométricas y el funcionamiento del modelo. Se realizó un análisis factorial exploratorio y un análisis de confiabilidad (ver Tabla 1) para cada factor. Además, se analizaron los distintos niveles de burnout en función de distintas profesiones y características sociolaborales-organizacionales.

## **Resultados**

### **Caracterización de la muestra**

Como se dijo anteriormente, la muestra se conformó de 1244 casos con una edad promedio de 40,80 años (DT=11,296 años; mediana = 40 años; min. = 19; máx.= 79). La misma está compuesta por un 54,1% de mujeres, un 44,9 % de varones y un 1 % de otro género. El 33,7 % son de organizaciones públicas, el 53,9 % son del sector privado y el resto (12,4 %) pertenece a ambos tipos de organizaciones. El 27,7 % tiene hasta secundario completo, el 10 % tiene terciario incompleto, el 21,4 % posee terciario completo, el 19 % tiene universitario incompleto, el 12,1 % tiene un nivel de estudios de universitario completo, el 2,9 % tiene post-universitario incompleto y el 7 % tiene post-universitario completo. El 62,4 % trabaja en organizaciones de hasta 175 trabajadores, el 9,5 % lo hace en organizaciones de entre 176 y 300 trabajadores y el 28,1 % trabaja en organizaciones de más de 300 trabajadores. El 3,8 % no colabora con el sustento familiar, el 6,8 % colabora ocasionalmente con el sustento familiar, el 50,6 % comparte responsabilidad de sustento familiar y el 38,8 % es el único responsable del sustento familiar.

### **Comportamiento del instrumento a partir del Análisis factorial exploratorio**

La totalidad de los ítems fueron estudiados mediante un análisis factorial exploratorio, utilizando el método de extracción de Componentes Principales. El índice KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) fue de 0,964, sugiriendo que los datos estaban suficientemente interrelacionados y era factible realizar análisis factorial. Asimismo, en la prueba de esfericidad de Bartlett se obtuvieron resultados significativos (chi-cuadrado=33.185,001;  $p < .01$ ). Se obtuvieron 11 factores que explicaron un



60,20% de la varianza de respuesta al test utilizando la regla Kaiser-Guttman de autovalores superiores a 1. Se eliminaron los ítems 9, 15, 21, 23, 24, 31, 33, 35, 41 y 58 por no saturar óptimamente con ningún factor.

Tras todos los análisis correspondientes, el modelo se conforma en dos grandes ejes: 1) factores y procesos que contribuyen a una mayor exposición de riesgo al burnout; 2) factores y procesos que contribuyen a proteger, modular y fortalecer y afrontar los procesos de trabajo con integridad, integración y salud. Describimos a continuación las *variables de exposición* (Pro-burnout):

1) *Frustración laboral*: el trabajo se experimenta como fuente de defraudación, ideales, expectativas, motivación y como espacio de frustración de la persona. Hasta pensar la opción de cambiar de trabajo.

2) *Agotamiento físico-psíquico y desgaste emocional*: el trabajo se percibe como agotadora física, psíquica y emocionalmente. La fatiga es un componente de actividad del trabajador. La exigencia del trabajo es alta. El trato con los colaboradores y el gasto emocional erosionan la actividad.

3) *Discriminación, hostigamiento y acoso laboral*: agrupa diferentes tipos de experiencias que atentan contra la integración del trabajador a grupos y organización y también contra su identidad. Van del continuum de la discriminación a los actos de violencia o contra cohesivos. Ambientalmente, corresponde a transformaciones organizacionales y de mercado que implican procesos de ajustes, reducción y transformaciones con pérdida de calidad.

4) *Negativismo emocional*: Explora los déficits del apoyo social y en particular la relacionalidad con alter o colaboradores cuya interacción puede ser fuente de desequilibrio, exigencia, negatividad.

5) *Cultura del error*: Alude a la relación entre procesos de estereotipia, prejuicio y cosificación que impiden la reflexión o el trabajo sobre el error y las dificultades. El vínculo con la cultura organizacional implica que los errores no se muestran o están atribuidos a determinadas categorías de trabajadores, destinatarios o clientes.

6) *Culpabilidad / Remordimiento*: La relacionalidad origina pendientes afectivos y emocionales que se perciben con remordimiento y culpabilidad. Se registran, pero no pueden resolverse dentro de la dinámica organizacional.



7) *Responsabilidad laboral*: La productividad, efectividad y organización del trabajo se experimenta obstaculizada, impedida o bloqueada. No se encuentran procesos organizacionales que colaboren a resolverla.

Seguidamente especificamos los *factores protectivos* del trabajo:

1) *Trabajo ideal*: el trabajo se percibe como realizativo del ideal profesional y fuente de satisfacción y/o estimulante. Contiene desafíos y coincide con las motivaciones del trabajador.

2) *Reconocimiento y feedback*: se percibe el reconocimiento por la singularidad de los aportes propios. Hay oportunidad de participar y de transformar el contexto o el modo de producir a partir de lo que se propone. Hay ocasión de producir regulación emocional en espacios de interacción laboral elaborando diferencias de tarea o de relación.

3) *Autonomía laboral y autoeficacia*: evalúa la capacidad para detectar y resolver problemas, así como el grado en que la organización proporciona el espacio y los medios para hacerlo. Evalúa la forma en que se ponen en juego las habilidades para trabajar con personas y cumplir los resultados.

4) *Áreas expansivas*: evalúa la existencia de espacios de trascendencia distintos al ámbito laboral y su posible vínculo con formas de afrontamiento efectivo de los aspectos nocivos del trabajo.

**Tabla 1.** *Coefficientes de confiabilidad para cada factor.*

	Alfa de Cronbach
Trabajo ideal	.83
Frustración laboral	.82
Rendimiento y feedback	.80
Agotamiento físico-psíquico y desgaste emocional	.86
Discriminación, hostigamiento y acoso laboral	.80
Negativismo emocional	.68



Autonomía laboral y autoeficacia	.55
Cultura del error	.44
Áreas expansivas	.55
Culpabilidad/ remordimiento	.48
Responsabilidad laboral	.40

---

Fuente de elaboración propia

### **Etapas del Burnout y variables sociolaborales-organizacionales**

Este modelo teórico y su respectivo instrumento de evaluación implican revisar la relación de la organización con 1) el ambiente, 2) la profesión, 3) los roles y 4) la salud. En esta dirección, se realizó un análisis del comportamiento de diferentes variables sociolaborales-organizacionales en tres etapas distintas del burnout:

1) *Frustración*: La condición de distrés aumenta en comparación con el eustrés percibido en el mismo trabajo en épocas anteriores. Cambios en el contexto y en la organización, transformaciones en las normas, lead production. Sentimientos negativos en relación con las propias habilidades para gestionar y también en torno a las capacidades y competencias de los colaboradores. Los factores negativos especifican cuál es la puerta de entrada al proceso de burnout que puede estar iniciado por el contexto, los recursos internos, recursos de la trayectoria laboral y los anclajes sociales y organizacionales que se encuentren disponibles. La motivación puede estar estancada y la insatisfacción disminuir porque el trabajo puede ser realizativo contributivo, tanto al proyecto personal como al societal (Tabla 2).

2) *Estancamiento*: las personas perciben el trabajo como poco contributivo y con bajo sentido. Ocasionalmente atribuyen esto a límites internos o externos o a la combinación de ambos. Experimentan sus competencias emocionales como disminuidas y sus capacidades de resolver problemas como excedidas afectándose la autoeficacia y el autoconcepto. El contexto de trabajo no se percibe como un lugar de aprendizaje; la experiencia laboral no se percibe como un aporte sino como un feedback negativo (Tabla 3).





3) *Congelamiento*: El proceso se intensifica de tal forma que la persona trabajadora experimenta sus reacomodaciones como fallidas ó como no admitidas por el contexto organizacional. Las interacciones tienen mayores niveles de conflicto. Aparecen recursos como la ironía y sentimientos como el remordimiento, la culpa, el abatimiento. Se incrementa la cultura del error y la pérdida de energía emocional se compensa con auto vigilancia o hetero vigilancia. La cultura organizacional puede burocratizarse o volverse anómica en distintos espacios (Tabla 4). Además, se profundizó acerca de las profesiones de este último grupo (Tabla 5 y 6).

Se puede advertir perfiles de trabajadores en función a las diferentes etapas del burnout. En cuanto a la etapa de frustración (Tabla 2), se puede observar una distribución más concentrada en el sector privado y en menor medida en el público. Por otro lado, pareciera presentarse una tendencia a aquellos trabajadores que no tienen gente a cargo. Es más marcada la pregnancia de trabajadores con modalidad de contrato estable en esta primera etapa, con un nivel de remuneración insuficiente y un tamaño de organización de hasta 175 empleados. Otra tendencia refiere a una mayor cantidad de trabajadoras del género femenino y un grupo etario concentrado entre los 30 y 39 años, y en menor medida entre los 40 y 49. El nivel académico se concentra en secundario completo y terciario completo.

En cuanto a la etapa de estancamiento (Tabla 3), el ámbito privado sigue presentando mayor cantidad de concentración, aunque pueda deberse a un sesgo muestral. Sigue concentrándose en trabajadores que no tienen gente a cargo y en aquellos que cuentan con modalidad de contrato estable y nivel de remuneración insuficiente, así como de un tamaño de la organización de hasta 175 empleados. El género aparece mucho más equitativo, mientras que se los grupos etarios de 30 a 39 y 40 a 49 siguen teniendo pregnancia, aunque aparece el grupo de 20 a 29 con mayor distribución. En este caso, los universitarios con estudios incompletos son los que presentan mayor frecuencia.

Por último, la etapa de congelamiento (Tabla 4) presenta nuevamente al ámbito privado, a trabajadores sin gente a cargo, a trabajadores de modalidad de contrato estable y con nivel de remuneración insuficiente como salientes. En cuanto al tamaño de la organización se distribuye entre organizaciones de hasta 175 y de más de 300. El género presenta una mayor frecuencia en sujetos masculinos, y el grupo etario de 30 a 39 sigue siendo el de mayor pregnancia. El nivel académico alcanzado se vuelve a concentrar en universitarios sin completar el estudio.



Más allá de que sean datos de carácter descriptivo y susceptibles a sesgos muestrales, comienzan a visibilizar ciertas tendencias respecto de cuáles son los sectores más afectados y en qué etapa del burnout se encuentran. En este caso, la mayoría de los sujetos se ubican en una etapa de frustración.

En cuanto a los profesionales (Tabla 5), los médicos y los trabajadores de seguridad, son los que presentan mayores porcentajes en su grupo en lo que refiere a la etapa de congelamiento, por lo que podría decirse que son las profesiones más afectadas. Le siguen los de servicios comerciales.

**Tabla 2.** *Análisis de las variables socio-laborales-organizacionales en etapa de frustración.*

<b>Frustración: 2 Factores negativos altos, 1 Factor positivo bajo</b>		
<b>Muestra total = 1244 trabajadores</b>		
<b>Total de casos en situación = 999</b>		
<b>Ámbito laboral</b>		
Público	Privado	Ambos
339	525	135
<b>Tenencia de gente a cargo</b>		
Sí	No	
408	591	
<b>Modalidad de contrato</b>		
Estable	Inestable	
781	218	
<b>Nivel de remuneración</b>		
Insuficiente	Adecuado	Más que adecuado
606	372	21
<b>Tamaño de la organización</b>		
Hasta 175 empleados	Entre 175 y 300 empleados	Más de 300 empleados



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

635		84		280					
<b>Género</b>									
Otro		Femenino		Masculino					
5		554		440					
<b>Grupo etario</b>									
18-19	20-29	30-39	40-49	50-70	70 o más				
3	163	328	282	222	1				
<b>Nivel académico alcanzado</b>									
PI	PC	SI	SC	TI	TC	UI	UC	PUI	PUC
3	7	63	197	98	233	175	123	31	63

**Tabla 3.** Análisis de las variables socio-laborales-organizacionales en etapa de estancamiento.

<b>Estancamiento: 3 Factores negativos altos, 2 Factores positivos bajos</b>		
<b>Muestra total = 1244 trabajadores</b>		
<b>Total de casos en situación = 169</b>		
<b>Ámbito laboral</b>		
Público	Privado	Ambos
60	101	8
<b>Tenencia de gente a cargo</b>		
Sí	No	
40	129	
<b>Modalidad de contrato</b>		
Estable	Inestable	
126	43	



Nivel de remuneración									
Insuficiente		Adecuado		Más que adecuado					
124		44		1					
Tamaño de la organización									
Hasta 175 empleados		Entre 175 y 300 empleados		Más de 300 empleados					
103		24		42					
Género									
Otro		Femenino		Masculino					
6		87		76					
Grupo etario									
18-19	20-29	30-39	40-49	50-70	70 o más				
3	41	53	49	23	0				
Nivel académico alcanzado									
PI	PC	SI	SC	TI	TC	UI	UC	PUI	PUC
1	2	16	35	18	25	40	19	4	9

**Tabla 4.** Análisis de las variables socio-laborales-organizacionales en etapa de congelamiento.

Congelamiento: 4 Factores negativos altos, 3 Factores positivos bajos		
Muestra total = 1244 trabajadores		
Total de casos en situación= 39 trabajadores		
Ámbito laboral		
Público	Privado	Ambos
13	24	2
Tenencia de gente a cargo		



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

Sí		No								
6		33								
<b>Modalidad de contrato</b>										
Estable					Inestable					
27					12					
<b>Nivel de remuneración</b>										
Insuficiente			Adecuado			Más que adecuado				
30			9			0				
<b>Tamaño de la organización</b>										
Hasta 175 empleados			Entre 175 y 300 empleados			Más de 300 empleados				
16			6			17				
<b>Género</b>										
Otro			Femenino			Masculino				
2			15			22				
<b>Grupo etario</b>										
18-19		20-29		30-39		40-49		50-70		70 o más
0		4		18		10		7		0
<b>Nivel académico alcanzado</b>										
PI	PC	SI	SC	TI	TC	UI	UC	PUI	PUC	
0	0	4	5	2	5	13	5	1	4	

**Tabla 5.** Descriptivos respecto de la etapa de congelamiento según cada profesión.

	f	Tamaño del grupo	% según grupo
Tareas administrativas	5	170	2,94



Trabajador Industrial	1	45	2,22
Servicios Comerciales	4	109	3,67
Servicios Profesionales	1	64	1,56
Técnicos	1	62	1,61
Médico	1	19	5,26
Otras Profesiones de Salud	1	44	2,27
Seguridad	3	43	6,98
Otras Profesiones	13	277	4,69
Doble Profesión	1	195	0,51
Triple Profesión	1	48	2,08
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>1076</b>	<b>2,97</b>

**Tabla 6.** Descriptivos respecto de la etapa de congelamiento según modalidad de profesión.

	<b>f</b>	<b>Tamaño del grupo</b>	<b>% según grupo</b>
Única Profesión	17	556	3,06
Múltiple Profesión	2	243	0,82
Otras Profesiones	13	277	4,69
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>1076</b>	<b>2,97</b>

### **El contexto y el rol: ¿el trabajo cooperativo como protector contra el desgaste?**

Como se desarrolló en los párrafos introductorios, el capital cognitivo, social y emocional de los trabajadores postfordistas caracteriza los espacios de trabajo contemporáneo. También hemos visto como aparece la amenaza del desgaste emocional, cognitivo y físico bajo la etiqueta del padecimiento que denominamos burnout. Además, hemos advertido que la autoeficacia -conjunto de creencias que los trabajadores tienen sobre su efectividad- es un protector importante y que no obstante tiene su origen en las situaciones sociales que han podido resolverse en el pasado. Otra manera de pensar el



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

burnout consiste en incorporar tal cual hemos demostrado en nuestro modelo la variable ambiente que incluye las transformaciones de la organización, el contexto y el mercado de trabajo y sus especificidades, aunque no menos las cuestiones tan relevantes como el apoyo social y el reconocimiento (Ferrari, et al., 2017).

Trayendo una de las técnicas de intervención que nos ha aportado la teoría de los riesgos psicosociales (Ferrari et al., 2017) nos propusimos más allá de medir la presencia del burnout en las profesiones, comenzar a trabajar con la percepción del trabajo y la salud en las profesiones esenciales en el contexto de COVID-19. A la fecha de presentación de este trabajo hemos iniciado a demanda de las profesiones de salud un trabajo de análisis sobre el impacto en las competencias laborales, en la vida personal y en el rol de estos trabajadores.

Con un enfoque similar fue desarrollado en abril de este año por Bouza, Gil-Monte y Palomo (2020) un trabajo sobre los profesionales médicos en tanto uno de los principales sectores trabajadores afectados por el burnout es el de la medicina. Estas profesiones están particularmente afectadas en las especialidades de atención primaria, oncología, medicina intensiva y cuidados paliativos, dado el aumento de la demanda cognitiva, emocional y técnica predominante en las mismas. El trabajo también remarca que, si bien puede afirmarse que el burnout tiene raíces asociadas a factores individuales, en la actualidad este síndrome se relaciona con factores organizacionales, riesgos laborales y efectos negativos traducidos en pérdidas económicas tanto para la organización de trabajo como para el sistema de salud en general.

## **Discusión**

Como hipótesis ampliada la idea del trabajador cognitivo con competencias emocionales, sociales y comunicacionales de valor máximo en los contextos laborales parece ser una profecía de evidencia comprobable. Al mismo tiempo, la insuficiencia de la coordinación como actividad central propuesta en las organizaciones, aparece sin resolver las experiencias de trabajo contemporáneas caracterizadas por contextos laborales altamente exigentes, pero de muy bajo nivel de organización del trabajo, sea por la multiplicación de contingencias tales como el COVID-19 o sea por la precarización de los sistemas organizativos y sus recursos. Así el burnout aparece como el efecto de desgaste de esas competencias exigidas por el sistema y autoexigidas por el profesional, como también por el recurso a



la autoorganización que suplanta la cooperación con otros. Que las profesiones esenciales trabajen en su autodiagnóstico es uno de los pasos de mayor responsabilidad que puede pensarse en un escenario donde los datos no llegan solamente de las mediciones estadísticas.

### Referencias bibliográficas

- Bamonti, P., Conti, E., Cavanagh, C., Gerolimatos, L., Gregg, J., Goulet, C. & Edelstein, B. (2019). Coping, cognitive emotion regulation, and burnout in long-term care nursing staff: A preliminary study. *Journal of Applied Gerontology*, 38(1), 92-111.
- Berrios, P. M. (2009). Inteligencia emocional en el ámbito laboral. In *Estudios en el ámbito de la inteligencia emocional* (pp. 157-174). Universidad de Jaén.
- Bouza, E., Gil-Monte, P. R., Palomo, E., Cortell-Alcocer, M., Del Rosario, G., González, J. & Montilla, P. (2020). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los médicos de España. *Revista Clínica Española*, 22(6), 359-363.
- Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. *Annual review of psychology*, 61, 679-704.
- Cava Gómez, X. (2012). El trabajo cognitivo en el pensamiento operaista italiano. *Oxímora Revista Internacional de Ética y Política*. 1, 115-133.
- Chen, J., Li, J., Cao, B., Wang, F., Luo, L., & Xu, J. (2020). Mediating effects of self-efficacy, coping, burnout, and social support between job stress and mental health among young Chinese nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 76(1), 163-173.
- De Giorgi, A. (2002). L'eccedenza postfordista e il lavoro della moltitudine. Governodell'eccedenza e controllo della moltitudine (Lic. Logiudice, A., Trad.). En *Il governodell' eccedenza. Postfordismo e controllo della moltitudine* (cap. 2, 3). Verona: Ombre Corte.
- Dejours, C. (1992). *Trabajo y Desgaste Mental*, Buenos Aires: Lumen Humanitas.
- Dejours, C. (2016). Conferencia "Sufrimiento en el Trabajo". 1 de septiembre de 2016. Universidad Autónoma de México.
- Dejours, C. (2020). *La pandemia y la crisis en el trabajo*. Charla y debate. Buenos Aires: Revista Topía. <https://www.topia.com.ar/articulos/pandemia-y-crisis-trabajo> (visitado el 8/10/2020).
- Ferrari, L.; Filippi, G. L.; Córdoba E.; Cebey, M. C.; Napoli, M. L.; Trotta, M. F.; Bordalejo, M. P. & Furman, J. P. (2017). Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales (CEFAP): Estructura y Propiedades Psicométricas. *XXIII Anuario de investigaciones*. Ciudad Autónoma





ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

de Buenos Aires: Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Tomo I. p. 67 - 75. issn 0329-5885. eissn 1851-1686.

Fornes-Vives, J., García-Banda, G., Frias-Navarro, D., & Pascual-Soler, M. (2019). Longitudinal study predicting burnout in Spanish nurses: The role of neuroticism and emotional coping. *Personality and Individual Differences*, 138, 286-291.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

Gabel-Shemueli, R., Rondan, V. P., Lozano, R. A. P., & Huarcaya, G. A. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista venezolana de gerencia*, 17(58), 271-290.

Gardner, H., & Walters, J. (1995). *Una versión madurada. Inteligencias Múltiples*. Barcelona: Paidós.

Gil Monte, P. R. (2005). Conferencia "El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Factores antecedentes y consecuentes". Presentado en Jornada "El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales". Organizada por el Servicio de Acción Social de la Diputación de Valencia, 25 de noviembre de 2005.

Gil-Monte, P. R. (2011). *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo – CESQT*. Madrid: TEA Ediciones.

Hardt, M. & Negri, A. (2002). Prefacio. El orden mundial. La producción biopolítica. La Multitud contra el Imperio. En *Imperio* (p. 11-16, 19-33, 35-50, 341-357). Buenos Aires: Paidós.

Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y estrategias de inteligencia emocional en profesores universitarios: implicaciones en la salud laboral educativa. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 31-46.

Landa, J. M., Berrios-Martos, M. P., López-Zafra, E., & Aguilar Luzón, M. (2006). Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Ansiedad y estrés*, 12(2), 479-493.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.

Limonero, J. T., Tomás-Sábado, J., Fernández-Castro, J., & Gómez-Benito, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y estrés*, 10(1), 29-41.

Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2ª ed, 1981 1ª ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO

CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO

**LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.**

**Cambios y persistencias en un contexto de pandemia**

Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3<sup>a</sup> ed.). Palo Alto, California: ConsultingPsychologistsPress.
- Nielsen, M. B., &Knardahl, S. (2014). Copingstrategies: A prospectivestudy of patterns, stability, and relationshipswithpsychologicaldistress. *ScandinavianJournal of Psychology*, 55(2), 142-150.
- OIT. (2020a). Impactos en el mercado de trabajo y los ingresos en América Latina y el Caribe. 1–23.
- OIT. (2020b). Nota informativa sectorial de la OIT: COVID-19 y transporte marítimo y pesca. 1–7. Retrieved from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/briefingnote/wcms\\_745533.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/briefingnote/wcms_745533.pdf)
- Rodríguez-Rey, R., Palacios, A., Alonso-Tapia, J., Pérez, E., Álvarez, E., Coca, A., & Gómez, F. (2019). Burnout and posttraumatic stress in paediatriccriticalcarepersonnel: Predictionfromresilience and copingstyles. *Australiancriticalcare*, 32(1), 46-53.
- Serieyx, H. (1994). *El Big Bang de las Organizaciones*. Buenos Aires: Granica.
- Simpson, S., Simionato, G., Smout, M., van Vreeswijk, M. F., Hayes, C., Sougleris, C., &Reid, C. (2019). Burnout amongstclinical and counsellingpsychologist: The role of earlymaladaptiveschemas and copingmodes as vulnerabilityfactors. *Clinicalpsychology&psychotherapy*, 26(1), 35-46.
- Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. *Documento de Proyectos*. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45759>