

Desgaste profesional e intención de renuncia en trabajadores del área social: Cuando el contrato de trabajo hace una diferencia.

Karol Morales Muñoz¹

María de los Ángeles Bilbao Ramírez²

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso³

Abstract

En Chile la implementación de gran parte de las políticas sociales se encuentra externalizada en ONGs, las que implementan programas y proyectos destinados a trabajar con población vulnerable. Este trabajo implica alta demanda de recursos emocionales a los trabajadores, los que suelen encontrarse en condiciones de vinculación laboral flexible. De acuerdo a la investigación, en esta área se presentan altos índices de rotación de personal y desgaste profesional, lo que trae consecuencias nocivas a nivel personal y en el logro de los objetivos de la política.

En este estudio se aborda los niveles de desgaste profesional de acuerdo a tipo de contrato y el tiempo en el puesto de trabajo, en trabajadores del área social, así como un modelo predictivo de la intención de renuncia al empleo. Los resultados muestran altos niveles de desgaste en más del 50% de los trabajadores, especialmente en desgaste psíquico y burnout, niveles que varían de acuerdo al tipo de contrato y permanencia en el puesto. El grupo con contrato indefinido y con una permanencia de entre 20 y 34 meses presentan mayor desgaste en el conjunto de sus dimensiones, mientras que quienes tienen contrato a plazo fijo y honorarios muestran niveles significativamente menores de desgaste. Asimismo, el desgaste psíquico, que de acuerdo al modelo actúa como un buen predictor de la intención de renuncia, evidencia que el problema de rotación del equipo profesional en estos programas no puede ser resuelto sin modificaciones en las condiciones laborales.

Se cuestiona la vigencia del contrato indefinido como indicador de protección social en el trabajo de implementación de las políticas sociales, así como la precariedad de las condiciones

¹ Psicóloga, investigadora Núcleo de Estudios Sociales del Trabajo, *Trasas*, Escuela de Psicología PUCV. Doctorando en Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

² Dra en Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

³ Este trabajo ha sido desarrollado con el apoyo de Fondecyt de iniciación n° 11110495, dirigido por la Dra. María de los Ángeles Bilbao Ramírez.

laborales que el propio Estado genera para el desarrollo de su política social, que se traduce en importantes costos a la salud de sus trabajadores.

dificultad para interpretar las diferencias de acuerdo a formas contractuales y se plantean desafíos para la comprensión del rol de las condiciones laborales en el desarrollo del desgaste profesional y la intención de renuncia en trabajadores que implementan políticas sociales.

Palabras clave: desgaste profesional (burnout), trabajadores sociales, políticas sociales, flexibilidad laboral.

En Chile, parte importante de las políticas sociales del Estado son implementadas de forma externalizada, a través de organizaciones no gubernamentales (ONG's) y consultoras denominadas colaboradores privados (Ley 20.032). Estos colaboradores implementan los programas y proyectos que les son asignados vía licitación y que, coherente con la naturaleza focalizada de la política social en los Estados, están dirigidos hacia el trabajo con la población más vulnerable (Cohen y Franco, 2005).

Los trabajadores de dichos programas y proyectos son centrales en la ejecución de la política social, en tanto constituyen uno de los recursos y herramientas principales para el desarrollo de las intervenciones y el logro de los objetivos trazados. Su trabajo está fundamentalmente orientado hacia las personas, caracterizadas por encontrarse en situación de carencia y vulneración, con quienes actúan como facilitadores y/o guías de procesos tanto personales como de grupos (familias, comunidades, etc.).

Estas características del trabajo implican una alta demanda de recursos personales y emocionales de los trabajadores (Pinkney, 2011), lo que, como han planteado diversos autores, puede tener como resultado potencial la experiencia de desgaste profesional, o síndrome de quemarse en el trabajo, SQT, vale decir, que desarrollan experiencias de agotamiento, irritabilidad e indolencia e el trabajo (Hochschild, 1983; Lively, 2006; Kushnir, Kushnir, Sarel y Cohen, 2011; Lee y Chihyung, 2012).

Por otra parte, uno de los principales problemas con los que se encuentra el desarrollo de estos programas es la alta rotación de personal que existe, lo que implica costos personales para los propios trabajadores, así como también para las organizaciones (Ramos y Buendía,

2001, citados en Ortiz, 2008). En este caso, los costos son todavía más significativos, en la medida que la vinculación y alianza entre usuarios y profesionales es parte central del proceso de intervención para el logro de objetivos.

Implementación de políticas sociales en Chile en un contexto de flexibilización laboral

Desde la década de los 90, tras el fin de la dictadura militar, en Chile se produce una reactivación del rol social del estado, que empieza a desarrollar una serie de políticas y programas destinados a la población más pobre del país, asentadas en el entonces recientemente creado Ministerio de Planificación (MIDEPLAN). Esto sucede en un contexto de alta movilización social, fuerte presencia de ONGs con financiamiento extranjero y un estado sumamente debilitado. Ello coincide con la creciente demanda de externalizar las funciones del Estado, por parte de organismos internacionales (Sisto, 2011).

En este contexto se produce un cambio en el rol del Estado en el desarrollo de las políticas sociales, quedando bajo su responsabilidad directa el diseño y financiamiento de políticas y programas, mientras que su implementación queda en manos de organizaciones de carácter privado.

Estas políticas y programas son selectivas y focalizadas (Raczinsky, s/f), vale decir, están destinadas a una parte de la población de acuerdo a criterios categoriales que determinan alguna vulnerabilidad específica asociada a una situación sociodemográfica, de ciclo vital o de inserción productivas (carácter selectivo), pero además se construyen de acuerdo a un criterio de pobreza, que delimita el grupo destinatario de acuerdo a una variable que refleja riesgo social (carácter focalizado). De acuerdo a esta definición las políticas focalizadas son aquellas destinadas únicamente a sectores poblacionales que se hallan por debajo de cierto umbral de pobreza o riesgo social. Estas últimas son las que priman en nuestro país.

De esta forma, los programas y proyectos que se desprenden de las políticas sociales están destinados, entre otras funciones, a proteger a la población vulnerable, a entregar oportunidades para superar su situación de riesgo o a reparar el daño propio de las vulneraciones (SENAME, FOSIS).

Debido a la externalización de esta función del Estado, esta labor, de alta demanda emocional para los trabajadores, se realiza mayoritariamente mediante vinculación laboral flexible, donde la estabilidad laboral es uno de los elementos ausentes dado que los contratos se realizan por proyectos. Como diversos autores han señalado, esta situación de inestabilidad

pone en riesgo a los trabajadores de enfrentar altos niveles de estrés y desarrollar síndromes como el burnout (Blanch y Cantera, 2009, Leibovich et als., 2006).

Desgaste profesional, o síndrome de quemarse en el trabajo-SQT, en trabajadores de políticas sociales.

El SQT es una enfermedad laboral emergente, que con frecuencia se entiende que es exclusiva de profesionales de ayuda o de servicios (Alimoglu y Donmez, 2005). Se define como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, trabajo que puede desarrollarse en aquellos individuos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad” (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, citados en Marucco, Gil Monte y Flamenco, 2008).

Las investigaciones que han abordado este fenómeno también se han referido a él con otros conceptos, tales como burnout y desgaste profesional, y pese a que existen diferencias en las definiciones, todas hacen referencia que esta respuesta al estrés crónico involucra sentimientos y actitudes con implicancias nocivas para el individuo como para la organización (Dos Santos, Carlotto, Ganzo de Castro, 2012, Ortiz, 2008, Maslach y Jackson, 1981). Por su parte, Maslach y Jackson (1981) dieron a conocer una de las primeras y más ampliamente aceptadas definiciones de burnout, o sea, el síndrome derivado de un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales se han mencionado antes: agotamiento emocional, despersonalización en relación con los demás y una reducida realización personal (falta de logro).

De acuerdo a Marucco, Gil Monte y Flamenco (2008) el agotamiento emocional se define como una situación de desgaste en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. La despersonalización puede ser entendida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo, mientras que la baja realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, la que afecta a la habilidad para la realización del trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden.

En esta investigación utilizaremos la conceptualización de Gil-Monte, Unda y Sandoval (2009), quienes plantean el desgaste profesional como un fenómeno de cuatro dimensiones, las que

son medidas a través del Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo, CESQT. Estas son:

1. Ilusión por el trabajo: definida como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque supone una fuente de placer personal. El individuo percibe su trabajo como atractivo y alcanzar las metas profesionales es fuente de realización personal.
2. Desgaste psíquico: refiere a la aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas. Esta dimensión es similar a la dimensión de «Agotamiento emocional» propuesta por Maslach (1981, citado en Gil-Monte, Unda y Sandoval, 2009).
3. Indolencia: se define como la presencia de actitudes de indiferencia y cinismo hacia los usuarios de la organización. Los individuos muestran insensibilidad y no se conmueven ante los problemas de los usuarios. Esta dimensión es similar a la dimensión de «Despersonalización» propuesta por Maslach.
4. Culpa: definida como la aparición de sentimientos de culpa por el comportamiento y las actitudes negativas desarrolladas en el trabajo, especialmente hacia las personas con la que se establecen relaciones laborales.

Existen numerosas investigaciones en distintos países en donde se concluye que el contacto continuo con otras personas y la alta carga afectiva propician una gran afectación en la salud mental (Maslach et al., 2001, Arita y Arauz, 2001). Dentro de este sector, los profesionales que trabajan hacia clientes y el personal que trabaja hacia discapacitados, son grupos de especial riesgo de sufrir las consecuencias del SQT (Dormann y Zapf, 2004; García, 2000, citados en Olivares y Gil Monte, 2008). Asimismo, la investigación empírica sugiere que los trabajadores sociales podrían experimentar mayores niveles de estrés y burnout resultante que otros grupos ocupacionales comparables. Ello, debido a la naturaleza social de la práctica laboral (Lloyd, King & Chenoweth, 2002).

En Chile, distintos estudios han mostrado una prevalencia significativa del SQT en trabajadores chilenos (Melita, Cruz & Merino, 2008; Paredes & Sanabria-Ferrand, 2008; Olivares & Gil-Monte, 2008), señalándose que al menos un 5% de los profesionales de este tipo de programas y los de la salud presentan este síndrome, pudiendo llegar hasta un 25% en otros estudios (Olivares, Vera & Juárez, 2009).

Intención de renuncia al trabajo y desgaste profesional.

Muchos son los estudios que han abordado la rotación del personal del trabajo, desde distintas perspectivas teóricas. Zhang y Feng (2011) plantean que la mayor influencia en el estudio de este fenómeno la realizan Price & Mueller (1977, 2000, citados en Zhang & Feng, 2011) a través del desarrollo del modelo de pérdida de motivación. En conjunto, los modelos han evidenciado que la intención de rotación es el principal precursor cognitivo del comportamiento de renuncia, con amplia capacidad explicativa. Por ello, se estudia la intención de renuncia y no el comportamiento de renuncia.

Respecto a la relación entre la intención de renuncia y el desgaste profesional se han desarrollado múltiples estudios (Ortiz, 2008; Zhang y Feng, 2011, Pienaar y Bester, 2011). En esa línea Ortiz (2008) argumenta que la rotación no sólo es costosa para las organizaciones que la experimentan, sino también, en el caso particular del desgaste profesional, afecta a los usuarios y los mismos profesionales. Por otra parte, el hecho de que una parte importante del origen del desgaste profesional se ha podido localizar en factores psicosociales de las organizaciones, propicia la búsqueda de un mejor entendimiento de la relación entre estas dos variables.

En relación a ello, el estudio de Pienaar & Bester (2011), desarrollado con enfermeras, muestra que quienes presentan alto nivel de agotamiento emocional y despersonalización, junto con bajos niveles de logro personal, presentan mayores niveles de intención de renuncia/rotación.

Por su parte, los resultados del estudio de Ortiz (2008) confirman la existencia de una relación global entre los factores del Desgaste Profesional y la Búsqueda de otro Trabajo. Sin embargo, la Despersonalización resultó el factor del síndrome de Desgaste Profesional con mayor poder explicativo, entre las otras variables estudiadas, sobre la intención de dejar el trabajo, resultado que

difiere de otros estudios donde el Agotamiento Emocional ha resultado más relevante.

De acuerdo a Zhang & Feng (2011) el burnout podría tener también un efecto de mediador parcial de la relación inversa y significativa entre satisfacción laboral e intención de renuncia, especialmente su dimensión de agotamiento emocional.

Es así como, aunque existe una relación positiva entre el desgaste profesional, algunas de sus dimensiones y la intención de renuncia éstas no se presentan de la misma manera en todos los grupos de trabajadores y en diferentes latitudes.

Por otro lado la investigación en burnout ha planteado la existencia de una progresión secuencial diferente en el tiempo, en el cual la ocurrencia de una dimensión precipita la

aparición de la otra. De acuerdo a este modelo, el agotamiento ocurre primero, luego se desarrolla la indolencia y finalmente la falta de efectividad, aunque esta también puede darse en paralelo al desarrollo de la indolencia (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Por su parte Acker (2012) plantea que el estrés profesional actúa como mediador de la relación entre variables de las condiciones de trabajo y el desgaste emocional, y que el desgaste emocional media la relación entre estrés profesional e intención de renuncia.

De este modo se plantea que es preciso analizar cómo varía el desgaste profesional de acuerdo a condiciones laborales y factores individuales como contrato de trabajo y permanencia en el puesto, a la vez que conocer en qué medida estas variables actúan como predictoras de la intención de renuncia en este grupo de trabajadores.

En torno a ello, se esperan diferencias entre los niveles de desgaste profesional de acuerdo al tipo de contrato, siendo mayor en el caso de contrato a honorarios, así como diferencias entre los niveles de desgaste de acuerdo al tiempo de permanencia en el puesto de trabajo. En el modelo de regresión, de acuerdo a la literatura, se espera que la dimensión del desgaste profesional con mayor valor predictivo sobre la intención de renuncia sea el desgaste psíquico, y que la capacidad predictiva de cada factor sobre la intención de renuncia sea diferente de acuerdo al tipo de contrato.

METODO

Participantes

Los participantes son 169 trabajadores de 5 ONG's que ejecutan políticas sociales en la región de Valparaíso. Dichas organizaciones fueron seleccionadas de acuerdo a muestreo no probabilístico de tipo intencional y los participantes, trabajadores de ellas, se enrolaron voluntariamente en el estudio, mediante la firma de un consentimiento informado.

Los participantes son trabajadores, 58 hombres y 111 mujeres (34,5% y 65,5% respectivamente) que desempeñan funciones de atención directa a usuarios de los programas sociales, vale decir, son contratados como: profesionales, técnicos, educador de trato directo, y jefe o directivo del programa.

Su vinculación laboral varía en tres tipos de contrato: 122 trabajadores presentan contrato indefinido, 17 con contrato a plazo fijo y 30 cuyo contrato es a honorarios.

Las edades fluctúan entre 21 y 60 años, con una media de 33 años ($ds=7,4$). Más del 70% de ellos son profesionales con carreras universitarias completas y tienen en promedio una permanencia en el puesto de trabajo actual de 26 meses ($D.S=28,9$), en un rango de 0 a 195

meses, aunque el 75% de ellos presenta una permanencia en el puesto de trabajo menor a 3 años.

Instrumentos

En el presente estudio, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo fue medido por el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT) (Gil-Monte & Peiró, 1997). El CESQT es un instrumento que recoge 4 dimensiones: Ilusión por el trabajo (5 ítems), Desgaste psíquico (4 ítems), Indolencia (6 ítems) y Culpa (5 ítems). Las tres primeras promediadas evalúan Burnout, por ello, para este estudio se consideró la puntuación en cada una de las tres primeras dimensiones, promediando los 15 ítems que componen las escalas de Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico e Indolencia.

En Chile este cuestionario se ha utilizado en diversos estudios, presentando valores de fiabilidad alfa de Cronbach superiores a 0,70 (Gil-Monte y Olivares, 2011). En este estudio, la fiabilidad alfa de las escalas es de 0,84 para Ilusión, 0,86 para desgaste psíquico y 0,72 para indolencia. La escala de desgaste profesional total, burnout, presenta un alfa de Cronbach= 0,59.

En este estudio se utilizan las referencias a las respuesta de la escala likert para distinguir entre niveles altos y bajos de desgaste, tal como ha sido realizado en otras investigaciones (Gil-Monte y cols. 2005). Así, los niveles bajos en las distintas dimensiones medidas por el CESQT corresponden a las puntuaciones que van de 0 a 1,99, mientras que las puntuaciones sobre 2 corresponden a niveles altos de desgaste.

La intención de rotación se evaluó con la pregunta en escala likert ¿En los últimos 3 meses ha pensado seriamente en cambiar de trabajo? cuyas alternativas de respuesta fueron: 1=nunca, 2=una vez al mes, 3=todas las semanas, 4= más de una vez a la semana, y 5=todos los días. A su vez, estas respuestas se agruparon para generar una variable dicotómica, donde 0= no hay intención de renuncia y 1= sí hay intención de renuncia.

La permanencia en el puesto de trabajo se evaluó por la pregunta abierta ¿Cuánto tiempo lleva en este puesto de trabajo?, codificada en meses.

Análisis

Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 18.

Se realizó análisis de descriptivos y luego comparación de medias utilizando ANOVA para conocer los niveles de desgaste por grupo de acuerdo a contrato de trabajo. Se agruparon las

respuestas para permanencia en el puesto de trabajo de acuerdo a la distribución observada mediante el gráfico de tallo y hojas, generándose 1 variable ordinal con 4 categorías:

- 1: de 0 a 12 meses
- 2: de 13 a 19 meses
- 3: de 20 a 34 meses
- 4: sobre 35 meses.

Debido al bajo N total para los grupo de contrato a plazo fijo (N=17) y a honorarios (N=30) en comparación al grupo de contrato indefinido (N=122), se realizó análisis de varianza entre grupos incorporando el tiempo permanencia en el trabajo sólo en este último grupo. De esta forma, la comparación de los niveles de desgaste profesional de acuerdo a tipo de contrato y permanencia en el tiempo de trabajo, se realizó sobre los siguientes grupos:

- 1: contrato a honorarios (N=30)
- 2: contrato a plazo fijo (N=17)
- 3: contrato indefinido, permanencia de 0 a 12 meses en el puesto de trabajo (N=30)
- 4: contrato indefinido, permanencia de 13 a 19 meses en el puesto de trabajo (N=32)
- 5: contrato indefinido, permanencia de 20 a 34 meses en el puesto de trabajo (N=22)
- 6: contrato indefinido, permanencia en el puesto de trabajo superior a 35 meses (N=38)

Se realizó análisis de correlaciones entre desgaste e intención de renuncia, y luego análisis de regresión múltiple, utilizando como predictores la permanencia en el puesto de trabajo y desgaste profesional. El desgaste profesional total presentó colinealidad con las dimensiones del desgaste, por lo que se mantuvieron en el modelo sólo las dimensiones de Ilusión por el trabajo y Desgaste psíquico.

RESULTADOS

Los resultados se presentan en el orden en que se desarrollaron los análisis. Así, se abordan los niveles de desgaste e intención de renuncia de los participantes, las diferencias en niveles de desgaste de acuerdo a tipo de contrato y las diferencias añadiendo la variable permanencia

en el puesto de trabajo. Se presenta la fuerza de la relación entre desgaste e intención de renuncia, así como el modelo predictivo de esta última.

Presencia de desgaste profesional e intención de renuncia

Los resultados muestran que existen altos niveles de desgaste profesional entre los participantes, tanto en hombres como en mujeres, especialmente en la dimensión de desgaste psíquico (M=2,60; SD=0,87) y en desgaste profesional total (M=2,00; SD=0,48).

Más del 50% de los participantes presentan altos niveles de desgaste profesional total, destacando la presencia de alto desgaste psíquico en el 79% de ellos. En general, alrededor de la mitad de los trabajadores participantes presentan altos niveles de desgaste profesional en el conjunto de sus dimensiones, excepto en indolencia, donde el porcentaje disminuye al 34,3% de los casos.

En relación a la intención de renuncia los resultados indican que del total de trabajadores el 52,4% ha pensado seriamente en cambiar de trabajo al menos 1 vez al mes en los últimos tres meses, siendo las mujeres quienes concentran la mayor intención de renuncia (56,8% de las mujeres v/s el 44,8% de los hombres).

No se aprecian diferencia significativas en intención de renuncia ni desgaste profesional de acuerdo al sexo.

En primer lugar se presentan los niveles de desgaste profesional entre los participantes de la muestra, organizados de acuerdo a sexo (ver Tabla 1).

Tabla 1

Presencia de niveles altos y bajos de desgaste total y por dimensión de acuerdo a sexo

	Mujer % (N=110)		Hombre % (N=57)		Total % (N=169)	
	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto
Desgaste Total	46,8	53,2	45,5	54,5	46,3	53,7
Ilusión	52,7	47,3	45,6	54,4	50,3	49,7
DesgastePsíquico	19,1	80,9	22,8	77,2	20,4	79,6
Indolencia	67,9	31,1	61,4	38,6	65,7	34,3

Desgaste profesional de acuerdo a tipo de contrato laboral

Los resultados muestran que los niveles de desgaste profesional varían de acuerdo al tipo de contrato que vincula a los trabajadores al empleo. Quienes poseen contrato indefinido

presentan los mayores niveles de desgaste en promedio en el conjunto de sus dimensiones, mientras que los trabajadores cuyos contratos son a plazo fijo presentan en promedio los niveles más bajos.

El análisis de variancia arrojó diferencias significativas en desgaste profesional total entre el grupo con contrato indefinido (M=2,07; SD=0,48) y el grupo de trabajadores con contrato a plazo fijo (M=1,72; SD=0,41), siendo el primero de ellos el que presenta los mayores niveles de desgaste profesional total ($F(2,161) = 5.183$; $p.007$). Esta diferencia se repite entre ambos grupos en la dimensión del desgaste psíquico. En ella, no sólo hay diferencia significativa entre contrato indefinido (M=2,74; SD=0,88) y contrato a plazo fijo (M=2,13; SD=0,85), sino también entre contrato indefinido y honorarios (M=2,28; SD=0,67). De tal forma, en la dimensión de desgaste psíquico, todos los grupos presentan en promedio niveles altos de desgaste, aunque este es significativamente mayor en quienes poseen contrato indefinido ($F(2,164)= 6.571$; $p.002$).

Además, se observaron diferencias en la dimensión ilusión por el trabajo ($F(2,164)= 4,645$; $p.011$) en que el grupo de trabajadores con contrato indefinido muestra mayores niveles de desilusión (M=1,95; SD=0,64) que sus pares con contrato a honorarios (M=1,64; SD=0,55).

Diferencia en niveles de desgaste según tipo de contrato y tiempo de permanencia en puesto de trabajo

De acuerdo a los resultados, los trabajadores con contrato indefinido y una permanencia en el puesto de trabajo de entre 20 y 34 meses (grupo 5) son quienes presentan, en promedio, los mayores niveles de desgaste profesional total y en cada una de sus dimensiones. En el otro extremo, con los menores niveles de desgaste promedio, se encuentra el grupo de trabajadores con contrato a plazo fijo. La Tabla 2 muestra estos resultados.

Tabla 2
Media y desviación estándar para niveles de desgaste profesional (total y por dimensiones) de acuerdo a tipo de contrato y permanencia en puesto de trabajo.

Grupos de acuerdo a tipo de contrato y permanencia en puesto de trabajo.	Desgaste Profesional			
	Ilusion	Indolencia	DesgastePsíquico	Desgaste profesional (total)
1. Honorarios	1,64	1,83 (0,60)	2,28 (0,67)	1,88 (0,45)
2. Plazo Fijo	(0,55)	1,55	2,13 (0,85)	1,72 (0,41)
Indefinido	1,59	(0,56)		

3 (0 a 12)	(0,47)		2,95 (0,89)	2,12(0,44)
4 (13 a 19)		1,76 (0,55)	2,47 (0,77)	1,91 (0,49)
5 (20 a 34)	1,90	1,58 (0,37)	3,14 (0,99)	2,39 (0,47)
6 (sobre 35)	(0,51)	2,05	2,59 (0,78)	1,97 (0,43)
	1,89	(0,41)		
	(0,80)	1,62 (0,48)		
	2,20			
	(0,57)			
	1,90			
	(0,62)			
Total	1,86	1,72 (0,52)	2,60 (0,87)	2,00 (0,48)
	(0,63)			

Nota: El nivel bajo de desgaste corresponde a las puntuaciones <2, mientras que nivel alto corresponde a las puntuaciones ≥2.

Los resultados de los ANOVAS muestran que el grupo 5, de contrato indefinido y permanencia en el puesto de trabajo de entre 20 y 34 meses, presenta puntuaciones significativamente mayores en relación a otros grupos en todas las dimensiones.

En la dimensión Ilusión por el trabajo, las diferencias significativas se dan en relación al grupo de contrato a plazo fijo (M=1,59; SD=0,47), y al de contrato a honorarios (M=1,64; SD=0,55), siendo el grupo 5 (M=2,20; SD=0,57) el que presenta los mayores niveles de desilusión y falta de realización personal en el trabajo (F(4,161)= 3,607; p.008).

En el ámbito del desgaste psíquico, se repiten las diferencias entre estos grupos (F(5,161)= 5,160; p.000). Así, el grupo 5 presenta niveles significativamente mayores de desgaste psíquico (M=3,14; SD=0,99) que sus pares con contrato a plazo fijo (M=2,28; SD=0,67) y a honorarios (M=2,13; SD=0,85). En esta dimensión, el grupo de trabajadores con contrato indefinido y con hasta 12 meses de permanencia en el puesto también presenta niveles significativamente mayores de desgaste (M=2,95; SD=0,89) que aquellos con contrato a plazo fijo y honorarios.

Respecto de los niveles de indolencia, los análisis de varianza muestran que el grupo 5 (M=2,05; SD=0,41) presenta niveles significativamente mayores (F(5,160)= 3,367; p.006) que el grupo con contrato a plazo fijo (1,55; 0,56), y que sus pares con contrato indefinido con permanencia de entre 13 y 19 meses (M=1,58; SD=0,37) y sobre 35 meses (M=1,62; SD=0,48).

Ello sugiere que los altos niveles de indolencia parecen estar principalmente mediados por el tiempo de permanencia en el puesto de trabajo, más que por el tipo de contrato laboral.

Finalmente, respecto de los niveles de desgaste profesional total, el grupo 5 ($M=2,39$; $SD=0,47$) presenta niveles significativamente mayores en relación a todos los demás, excepto el grupo 3, correspondiente a trabajadores con contrato indefinido y permanencia de hasta 12 meses en el puesto de trabajo ($M=2,12$; $SD=0,44$). De este modo, del conjunto de los participantes, quienes presentan los mayores niveles de desgaste profesional total, con diferencias significativas en relación a los demás ($F(5,158)= 5,640$; $p.000$), son los trabajadores con contrato indefinido y permanencia en el puesto de trabajo de entre 20 y 34 meses, y, en segundo lugar, aquellos con igual tipo de contrato y permanencia de hasta 1 año.

Algunas de las características de los grupos con mayor y menor nivel de desgaste profesional son:

- Trabajadores con contrato indefinido y con una permanencia de entre 20 y 34 meses en el puesto de trabajo: Son quienes presentan los mayores niveles de desgaste profesional. Está compuesto por trabajadores que se desempeñan en programas de alta (64%) y mediana complejidad (32%), en un rol de profesionales (73%), trabajan a jornada completa y un 68% de ellos ha evaluado seriamente renunciar a sus empleos. Entre sus características sociodemográficas destaca que sus edades fluctúan entre los 27 y 49 años ($M=33,09$; $DS=5,38$), el 62% de ellos son solteros/as, tienen pareja estable (76%), y el 45% del total tiene entre 1 y 3 hijos.
- Trabajadores con contrato a plazo fijo: presentan los menores niveles de desgaste en todas las dimensiones, con diferencias significativas respecto al grupo anterior. Son mayoritariamente trabajadoras (88% del total son mujeres), que se desempeñan en programas de mediana y alta complejidad (47% y 53%, respectivamente). Su permanencia en el puesto de trabajo no supera los 34 meses, trabajan en promedio 39 horas semanales ($M=39,94$; $DS=9,31$), y sólo el 30% ha pensado seriamente en renunciar en los últimos 3 meses. En cuanto a sus características demográficas, destaca que un 82% de ellos es soltero, que se encuentran en un rango de edad de entre 21 y 54 años ($M=32,12$; $SD=8,04$), y tienen al menos un hijo.

Fuerza de la relación entre intención de renuncia y desgaste profesional.

Existe una relación positiva y alta ($r=0,481$) entre el desgaste profesional (total) y la intención de renuncia, así como asociaciones significativas entre ésta última y las dimensiones de ilusión ($r= 0,334$) y desgaste psíquico ($r=0,598$). Especialmente fuerte es la relación entre

desgaste psíquico y la intención de renuncia. La única dimensión del desgaste profesional que no parece variar significativamente en conjunto con la intención de renuncia en este grupo de trabajadores es la indolencia. Por ello, en nuestro análisis de regresión hemos excluido esta variable como predictora.

Intención de renuncia: un modelo predictivo

Realizadas las pruebas de cumplimiento de supuestos para regresión múltiple, se verifica independencia entre variables, homocedasticidad, linealidad y normalidad de la distribución. La variable desgaste profesional (total) fue excluida del modelo predictivo por presentar colinealidad con las dimensiones del desgaste incluidas.

Tabla 3

Modelo explicativo de la intención de renuncia al puesto de trabajo según tipo de contrato

Predictores	Intención de Renuncia					
	Indefinido		PlazoFijo		Honorarios	
	β	p	β	p	β	p
Permanencia en el puesto de trabajo	-,07	.36	,03	.92	,15	.40
Dimensiones del Desgaste Profesional	,50	.00	,64	.01	,54	.01
Desgaste psíquico						
Ilusión por el trabajo	,20	.02	-,07	.83	-,29	.12

Nota: Contrato indefinido: $R^2=,38$; $F=23,80$; $N=120$. Contrato a plazo fijo: $R^2=,42$; $F=3,08$; $N=17$. Contrato a honorarios: $R^2=,34$; $F=3,93$; $N=27$

Se presentan coeficientes estandarizados.

$p < 0.05$

Del análisis de regresión múltiple sobre la base de grupos segmentados por tipo de contrato se evidencia que la única variable del modelo propuesto que permite mejorar nuestra capacidad predictiva sobre la intención de renuncia de los trabajadores, en cualquier condición contractual, es el desgaste psíquico. Así, el modelo mejora la capacidad predictiva en un 38% en el grupo de contrato indefinido, en un 42% para el grupo de contrato a plazo fijo, y en un 34% para el grupo con contrato a honorarios.

En el caso del grupo con contrato definido, la dimensión Ilusión por el trabajo también tiene un valor predictivo sobre la intención de renuncia, aunque este es menor que el de desgaste psíquico ($\beta=,20$; $p.02$ y $\beta=,50$, $p.00$, respectivamente).

Para los grupos de contrato a plazo fijo y a honorarios, sólo desgaste psíquico actúa como variable predictora de la intención de renuncia. Por su parte, la permanencia en el puesto de trabajo no muestra capacidad predictiva en ninguna de las condiciones contractuales.

DISCUSIÓN

De acuerdo a lo observado, se comprueba la existencia de altos niveles de desgaste profesional en parte importante del grupo de trabajadores, lo cual es coherente con lo esperado de acuerdo a la literatura, que señala el riesgo de los trabajadores del área social a desarrollar esta respuesta al estrés crónico (Arita y Arauz, 2001, Maslach et als., 2001, Olivares y Gil Monte, 2008).

Los resultados arrojados por el estudio muestran diferencias en los niveles de desgaste de acuerdo al tipo de contrato. **Los trabajadores y trabajadoras con contrato indefinido tendrían mayores niveles de desgaste psíquico, desilusión y desgaste profesional total que sus pares con otra condición contractual.** De acuerdo a ello, se puede sugerir que **el tipo de contrato afecta los niveles de desgaste en sus distintas dimensiones, excepto en indolencia.**

Por otro lado, los resultados muestran un mayor nivel de desgaste en el grupo de contrato indefinido, especialmente quienes llevan entre 20 y 34 meses en el puesto, mientras que quienes poseen contrato a plazo fijo y honorarios presentan los menores niveles de desgaste profesional. Ello es contrario a las hipótesis planteadas, donde se esperaba que quienes poseen contratos indefinidos presenten menores niveles comparativos de desgaste frente a otras formas contractuales, lo que nos obliga a observar con mayor detalle las características del contrato laboral en este grupo de trabajadores. Por la lógica de proyectos en que se implementa la política social, los contratos indefinidos refieren a una estabilidad acotada al tiempo de duración del programa, el que normalmente corresponde a 3 años, luego de los cuales se abre una nueva licitación (Ley 20.032).

De esta forma, los trabajadores con contrato indefinido se encuentran en una situación de estabilidad limitada, la que es puesta a prueba cada cierto tiempo y ante la cual suelen tener la tarea de preparar junto a sus organizaciones y equipos los proyectos que permitan obtener financiamiento en las nuevas licitaciones. El contrato indefinido, entonces, en este caso muestra serias limitaciones para ser considerado un indicador de estabilidad laboral, aunque sí refleja un nivel de seguridad social que no posee el contrato a honorarios (debido a las obligaciones en previsión y aseguramiento de salud que tiene el empleador que establece contrato indefinido y a plazo fijo).

Ello implica que es de particular importancia prestar atención a este grupo, especialmente aquel cuya permanencia en el puesto va entre los 20 y los 34 meses, dado que son los que presentan los mayores niveles de desgaste en todas sus dimensiones, así como mayor intención de renuncia. Esto último es coherente además con el modelo predictivo evaluado, donde un alto nivel de desgaste psíquico es el principal predictor de la intención de renuncia.

A partir de sus características socio demográficas es posible inferir que sus mayores niveles de desgaste se relacionen con la tapa del ciclo vital en que se encuentran. Tienen alrededor de 33 años, son solteros, profesionales, con pareja estable y cerca de la mitad ya tiene al menos un hijo. Maslach et als. (2001) plantean que los trabajadores jóvenes presentan sistemáticamente mayores niveles de desgaste profesional que aquellos sobre 30 o 40 años, lo cual desafía la hipótesis de que la edad sea una variable significativa. Podría, por tanto, suponerse que más que la edad, se encuentran en una etapa de consolidación de un proyecto vital familiar, o iniciándola, por lo que sus energías estarían más exigidas por ese ámbito de la vida personal que en otros momentos. Asimismo, se puede inferir que existiría habituación a los altos niveles de desgaste, y por ello éstos disminuyen en el reporte de los participantes que llevan más de 34 meses en el mismo puesto.

Respecto de la capacidad explicativa del modelo de acuerdo a la forma contractual, llama la atención que ésta sea mayor en el caso del contrato a plazo fijo. Cabe destacar en este punto que estos resultados deben ser tratados con cautela, debido al bajo número de casos en los grupos de contrato a plazo fijo y honorarios. No obstante, uno de los principales hallazgos dice relación con el desgaste psíquico como uno de los predictores con mayor capacidad

explicativa de la intención de renuncia al trabajo en el conjunto de los grupos contractuales, lo que vendría a confirmar hallazgos de investigaciones previas (Pienaar & Bester, 2011).

A la luz de los resultados, es posible evidenciar la necesidad de continuar profundizando en las explicaciones de las variaciones entre los niveles de desgaste profesional de acuerdo a condiciones laborales. Sin embargo, es preciso abordar también la necesidad de identificar grupo que se encuentran en particular “riesgo” de desarrollar mayores niveles de desgaste, no sólo para desarrollar intervenciones que estén destinadas prioritariamente a ellos, sino también para evaluar en qué medida el diseño del trabajo desafía o complementa los procesos vitales propios del desarrollo humano.

Además, en este caso, es relevante que sean los profesionales quienes presentan mayores niveles de desgaste, especialmente aquellos que trabajan en programas de alta complejidad, en tanto su trabajo implica la centralidad de la alianza terapéutica para el logro de los objetivos trazados. Si consideramos que el nivel de desgaste psíquico es un predictor de la intención de renuncia, entonces tenemos que, de no realizar cambios que favorezcan la disminución del desgaste en estos trabajadores, se mantendrá el problema de la alta rotación de los equipos. Esto, como ya lo han planteado otros autores (Ortiz, 2008; Zhang y Feng, 2011, Pienaar y Bester, 2011) es particularmente crítico dado que, por la naturaleza del trabajo, afecta significativamente la efectividad de los programas.

Con este estudio hemos avanzado en la identificación de grupos más vulnerables al desarrollo del estrés. Sin embargo, la investigación debe avanzar hacia la incorporación de variables contextuales del empleo, que permitan identificar espacios para la mejora del diseño de dichos puestos de trabajo, y de esta manera abordar el desgaste con una perspectiva socioecológica, que no patologice características sociodemográficas ni etapas del ciclo vital, sino pueda aportar al mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras.

Referencias

- Alimoglu M. & Donmez, L. (2005). Daylight exposure and the other predictors of burnout among nurses in a University Hospital. *International Journal of Nursing Studies*, 42 (2005), pp. 549-555.
- Arita, B., & Arauz, C. (2001). Modelo para la investigación del proceso del síndrome de burnout. *Psicología y Salud*, 11(1), 73-80.
- Banco Mundial (2008): *Prestación de Servicios Públicos*. Washington: Banco Mundial.
- Blanch, J. M., & Cantera, L. (2009). El Malestar en el Empleo Temporal Involuntario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(1), 59-70.
- Cohen, E. y Franco, R. (2005). *Seguimiento y evaluación de Impacto de los programas de protección social basados en alimentos en América latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL
- Dos Santos, L., Carlotto, M. y Ganzo de Castro, M. (2012). Síndrome de Burnout: estudio de base populacional com servidores do setor público. *Revista de Saúde Pública*, 46(6), 1066-1073.
- Flores, R. y Madero, S. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 22(2), 24-31.
- Gil-Monte, P. y Olivares, V. (2011). Validez factorial del "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo" (CESQT) en una muestra de profesionales que trabajan hacia personas con discapacidad chilenos. *The Spanish Journal of Psychology*, 14(1) 441-451.
- Gil-Monte, P., Unda, S., & Sandoval, J. (2009). Factorial validity of the (CESQT) in a sample of Mexican teachers. *Salud mental*, 32(3), 205-214. Recuperado en 13 de noviembre de 2013, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252009000300004&lng=es&tlng=en.
- Gil-Monte, P y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Lee, J. y Chihyung, O. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1101- 1112.
- Leibovich, N., Schufer, M., Maglio, A. L., Schmidt, V., Injoque, I., Minichiello, C., Marconi, A., et al. (2006). El malestar por inestabilidad laboral y su relación con tensión y recursos personales. *Anuario de Investigaciones, Facultad de Psicología UBA*, 14, 61-68.
- Ley N° 20.032. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 25 de julio de 2005.

- Lloyd, C., King, R., & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health, 11*(3), 255-265.
- Marucco, M., Gil-Monte, P. y Flamenco, E. (2008). Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en pediatras de hospitales generales, estudio comparativo de la prevalencia medida con el MBI-HSS y el CESQT1. *Información Psicológica, (92)*, 32-42.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397- 422.
- Melita, A., Cruz, M. & Merino, J. M. (2008). Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la Octava Región, Chile. *Ciencia y Enfermería, XIV (2)*: 75-85.
- Olivares, V. y Gil-Monte, P. (2008). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en trabajadores de servicios en Chile. *Información Psicológica, (91)*, 43-52.
- Olivares, V. Vera, A. & Juárez, A. (2009). Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) en una muestra de profesionales que trabajan con personas con discapacidades en Chile. *Ciencia & Trabajo, (32)*, 63-71.
- Ortiz, J. (2008). El desgaste profesional (burnout) como predictor de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México. Ponencia presentada en XII Congreso Internacional Academia de Ciencias Administrativas A. C., ACACIA.
- Paredes G. y Sanabria-Ferrand, P. A. (2008). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. *Revista facultad de Medicina 16 (1)*: 25-32.
- Pienaar, J. & Bester, C. (2011). The Impact of Burnout on the Intention to Quit among Professional Nurses in the Free State Region — a National Crisis?. *South African Journal of Psychology 41*: 113-122.
- Pinkney, S. (2011). Participation and Emotions: Troubling Encounters Between Children and Social Welfare Professionals. *Children & Society, 25 (1)*, 37-46.
- Quiceno, J. y Alpi, (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología 10 (2)*: 117-125.
- Raczynski, D. (1995). Focalización de programas sociales: lecciones de la experiencia chilena. *Políticas económicas y sociales en el Chile democrático*. CIEPLAN, UNICEF. Santiago de Chile.

Sisto, V. (2011). Neoliberalización y precarización del trabajo público en Chile: el caso de los nuevos trabajadores públicos contratados a través de políticas de empleo de emergencia. Proyecto de investigación. Trabajo no publicado.

Zhang, Y. & Feng, X. (2011). The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: a cross-sectional study . *BMC Health Services Research*, 11:235. Disponible en <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/11/235>