

Según estudio Fondecyt realizado por académica de la Universidad Alberto Hurtado:

Un tercio de los trabajadores de los programas de protección y justicia juvenil del Sename presenta *burnout*

A. CHAPARRO y N. ESPINOZA

Quinientos veinte trabajadores, 500 niños y adolescentes y más de 380 apoderados. Esa es la muestra con la que trabajó el estudio de la académica e investigadora de la Universidad Alberto Hurtado (UAH) María de los Ángeles Bilbao para realizar su proyecto Fondecyt "Bienestar subjetivo en el trabajo y desgaste laboral: una mirada social y ecológica en programas psicosociales de infancia". El período de levantamiento de información fue de 2015 a 2018.

Uno de sus resultados: más del 30% de los encuestados de los programas ambulatorios de protección de la infancia y justicia juvenil del Sename presentaba desgaste laboral o *burnout*. Esto tiene relación, principalmente, con el ámbito contractual y no con el tipo de trabajo que realizan.

"Nos interesaban el bienestar y el desgaste laboral de los trabajadores", dice la profesora Bilbao, pero advierte que "también estudiamos sobre los 'estresores' y facilitadores del trabajo". Al ver los números, dice que se pudo establecer que un tercio de los trabajadores sufre de desgaste laboral o *burnout* (ver recuadro), lo que —según la académica— es una cifra muy por encima de sus pares de otros sectores, que raramente alcanzan el 20%.

Políticas, entrevistas y números

Puede decirse que hay grandes ámbitos que abordó la investigación para llegar a esta y otras conclusiones. Primero, el estudio hace una revisión de más de 100 documentos sobre las políticas públicas vinculadas con la infancia. Por ejemplo, leyes del Sename, licitaciones de programas y reglamentaciones internas de los organismos colaboradores.

Los funcionarios identificaron la falta de coordinación de la red y el fenómeno de "los tres jefes" —el mandato del Sename, la licitación ganada y los tribunales— como sus principales "estresores".

“Una cosa es tercerizar y licitar, pero eso no necesariamente significa inestabilidad o discontinuidad laboral. Conozco al menos dos instituciones (...) donde hay muchos trabajadores con antigüedad”.

FRANCISCO ESTRADA
EXDIRECTOR DEL SENAME



“Mantenemos una medición constante de la condición de desgaste laboral de nuestros colaboradores, a quienes apoyamos a través de distintas técnicas de autocuidado”.

EDMUNDO CRESPO
DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN
CIUDAD DEL NIÑO



El segundo paso fue realizar un análisis cuantitativo y cualitativo, incluyéndose entrevistas a los propios funcionarios y su entorno laboral. Los hallazgos fueron múltiples.

Licitaciones, honorarios y sueldos

Por una parte, estos trabajadores aparecen como "invisibilizados" en las leyes del sector. No hay "nada sobre quién tiene que ser el trabajador y sobre su especialización", dice el estudio. Tampoco, agrega, hay algún resguardo para su bienestar.

Junto con ello, las formas contractuales son "muy precarias, porque la licitación es solo por dos a tres años". Está también la fórmula a honorarios, que es

considerada más bien una solución "parche" a aquellas situaciones en que se aplica el mandato del artículo 80 bis de la justicia de familia, que obliga a los sobrecupos en los centros y, consecuentemente, a la contratación temporal de trabajadores para cuidar a esos niños.

A ese escenario debe sumarse, señala el estudio, que las bandas de sueldos son "muy bajas" para las exigencias y la alta especialización que requieren algunos programas, siendo este otro factor que impacta en la movilidad de los trabajadores.

La alta rotación y los "tres jefes"

El promedio de estadía de un funcionario es de un año. Al-

guien considerado "antiguo" en el programa lleva tres años bajando ahí, cuenta Bilbao, y ejemplifica: "Muchos hacen carrera, (pero) no se quedan en el mismo programa si tienen oportunidad de ganar más dinero, o de poder formarse más en temáticas de infancia. La rotación es altísima y eso perjudica el trabajo que se realiza con los niños y jóvenes, porque parte esencial de este trabajo es la creación de vínculo".

Entre los principales "estresores" que reconocieron los propios trabajadores de protección de derechos de la infancia está la falta de coordinación con la red, reseña el estudio, porque ellos tienen un mandato del Sename, que es diferente al mandato que tienen del tribunal de

familia y diverso al que les da el proyecto que ganaron en la licitación. "Entonces, los trabajadores tienen tres jefes con perspectivas distintas", puntualiza la investigación.

Ante esta situación, el director de la Fundación Ciudad del Niño, Edmundo Crespo, muestra preocupación frente al tema, ya que es un "eje central de la fundación", por lo que —afirma— mantienen "una medición constante de la condición de desgaste laboral de nuestros colaboradores, a quienes apoyamos a través de distintas técnicas de autocuidado, procurando darles apoyo a sus necesidades, considerando que se desenvuelven en un medio de alta complejidad y estrés. Es un permanente desafío hacer que su condición laboral sea óp-

QUÉ ES EL
DESGASTE
LABORAL,
SEGÚN ESTUDIO

► **EL BURNOUT O DESGASTE LABORAL** es definido en el estudio como una enfermedad laboral que implica que una persona ha tenido sostenidamente "estresores", que son consecuencia de una mala gestión de las demandas laborales. No se trata de que esta tenga un problema en su vida, sino que es la organización donde trabaja la que no gestiona adecuadamente los riesgos psicosociales del trabajo que realiza.

► **"ESTO ESTÁ FUERTEMENTE RELACIONADO** con licencias médicas, ausentismo y rotación. Una de las razones que aparecieron como causa fue que el sistema está más centrado en los indicadores cuantitativos que en los procesos de los niños, y eso es parte de lo que corroboramos con el análisis documental por la tercerización, de cómo se entregan las platas a los programas y de cómo se paga por servicio diario prestado a cada niño. Entonces efectivamente se confirma este círculo", afirma María de los Ángeles Bilbao.

tima para así asegurar que la atención a los menores sea de calidad", destaca.

Mientras que Francisco Estrada, exdirector del Sename, dice que "una cosa es tercerizar y licitar, pero eso no necesariamente significa inestabilidad laboral o discontinuidad. Conozco al menos dos instituciones, Fundación DEM y Fundación Padre Semería, donde existen muchos trabajadores con antigüedad".

Afirma que el estudio no hace distinciones entre, por ejemplo, un Programa de Reparación de Maltrato (PRM), donde hay equipos que llevan cierto tiempo trabajando en el tema, ya que los montos de subvención permiten sueldos interesantes.

"En cambio, en la gran mayoría de los demás programas, y especialmente en las residencias, la baja subvención implica bajos sueldos y ese, me parece, es el principal factor explicativo de la alta rotación y del desgaste de los profesionales", plantea.