

**EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LAS CONDICIONES DEL  
TRABAJO BAJO LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA EN ALGUNAS  
INSTITUCIONES DEL SECTOR EDUCATIVO COLOMBIANO**

**LUZ MYRIAM LEÓN JARAMILLO  
LENNY VIVIANA MÉNDEZ SOLARTE  
ADRIANA RUIZ GUTIÉRREZ**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
MANIZALES -CALDAS**

**2015**

**EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LAS CONDICIONES DEL  
TRABAJO BAJO LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA EN ALGUNAS  
INSTITUCIONES DEL SECTOR EDUCATIVO COLOMBIANO**

**LUZ MYRIAM LEÓN JARAMILLO  
LENNY VIVIANA MÉNDEZ SOLARTE  
ADRIANA RUIZ GUTIÉRREZ**

**Asesores:**

**WILMAN RODRÍGUEZ CASTELLANOS  
LUZ ÁNGELA VÁSQUEZ GARCÍA**

**Trabajo de grado presentado para optar al título de  
Magíster en Gerencia del Talento Humano**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
MANIZALES -CALDAS**

**2015**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

Presidente

---

Jurado

Manizales, Febrero de 2015

## CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>7</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>3. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA</b> .....	<b>15</b>
<b>3.1 Contexto internacional</b> .....	<b>21</b>
<b>3.2 Contexto Latinoamericano</b> .....	<b>25</b>
<b>3.3 Contexto Nacional</b> .....	<b>29</b>
<b>4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>33</b>
<b>5. OBJETIVOS</b> .....	<b>34</b>
<b>5.1 Objetivo General</b> .....	<b>34</b>
<b>5.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>34</b>
<b>6. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>35</b>
<b>6.1 La gestión pública en el ámbito educativo</b> .....	<b>35</b>
6.1.1 Contexto actual (Neoliberalismo, apertura económica, pasado y presente) ..	37
6.1.2 Reformas laborales en el sector público .....	38
6.1.3 Reforma en el sector educativo en Colombia .....	39
<b>6.2 Calidad de vida laboral</b> .....	<b>42</b>
<b>6.3 Factores psicosociales y factores de riesgo psicosociales</b> .....	<b>47</b>
<b>6.4 Condiciones del trabajo</b> .....	<b>50</b>
<b>6.5 Engagement</b> .....	<b>53</b>
<b>Tabla 1</b> .....	<b>55</b>
<b><i>Comparación de los elementos del burnout y del engagement</i></b> .....	<b>55</b>
6.5.1 Teorías de Engagement.....	56
6.5.2 Engagement en el trabajo .....	60
6.5.3 Dimensiones del Engagement .....	61
6.5.4 Consecuencias del Engagement en el trabajo .....	64
<b>7. METODOLOGÍA</b> .....	<b>67</b>
<b>7.1 Tipo y diseño de investigación</b> .....	<b>67</b>
<b>7.2 Definición de variables</b> .....	<b>67</b>
<b>7.3 Población y Muestra</b> .....	<b>68</b>
<b><i>Cuadro 1. Información sobre la muestra</i></b> .....	<b>68</b>
<b>7.4 Instrumento</b> .....	<b>69</b>
<b>8. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>70</b>
<b>8.1 Análisis descriptivo</b> .....	<b>71</b>
8.1.1 Descripción de resultados Dominio Engagement y dimensiones del Engagement .....	73

<b>Tabla 1.....</b>	<b>73</b>
<i>Dimensiones que componen Engagement y el dominio engagement .....</i>	<i>73</i>
<b>Tabla 2.....</b>	<b>74</b>
<i>Ítems de la Dimensión Vigor y dedicación .....</i>	<i>74</i>
<b>Tabla 3.....</b>	<b>75</b>
<i>Ítems de la dimensión de Absorción.....</i>	<i>75</i>
8.1.2 Análisis descriptivo entre las dimensiones del Engagement y el tipo de contratación laboral.....	76
<b>Tabla 4.....</b>	<b>76</b>
<i>Análisis de Varianza Anova .....</i>	<i>76</i>
<b>Tabla 5.....</b>	<b>78</b>
<i>Análisis descriptivos ítems dimensiones que componen el engagement. Contrato permanente y Contrato Temporal .....</i>	<i>78</i>
8.1.3 Análisis descriptivo de las condiciones del trabajo.....	79
<b>Tabla 6.....</b>	<b>79</b>
<i>Dominio condiciones del trabajo.....</i>	<i>79</i>
<b>Tabla 7.....</b>	<b>80</b>
<i>Dimensiones Condiciones Laborales .....</i>	<i>80</i>
8.1.4 Análisis descriptivo de correlación entre las dimensiones del Engagement y el dominio de condiciones laborales y dominio de Engagement.....	81
<b>Tabla 8.....</b>	<b>81</b>
<i>Correlación Dimensiones Engagement.....</i>	<i>81</i>
<b>Tabla 9.....</b>	<b>82</b>
<i>Correlación Dominio Condiciones Laborales y Dominio Engagement .....</i>	<i>82</i>
<b>9. ANÁLISIS INTERPRETATIVO .....</b>	<b>84</b>
<b>9.1 Dominio Engagement, dimensiones del Engagement y relación con el     contrato permanente y temporal .....</b>	<b>84</b>
<b>9.2 Dominio.- Condiciones de Trabajo.- Dimensiones entorno físico del trabajo,     relaciones con los colaboradores, control y autonomía sobre el trabajo, y     relaciones con jefes y directivos .....</b>	<b>88</b>
<b>9.3 Correlación. Dimensiones de Engagement .....</b>	<b>93</b>
<b>9.4 Correlación. Dominio. Condiciones Laborales y Dominio Engagement .....</b>	<b>95</b>
<b>10. CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO .....</b>	<b>98</b>
<b>11. CONCLUSIONES.....</b>	<b>102</b>
<b>12. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>103</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>106</b>

<b>Anexo 1. Estudio Internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos .....</b>	<b>114</b>
--	------------

## RESUMEN

Esta Investigación, se enmarcó en el macroproyecto internacional Calidad de Vida Laboral en organizaciones de servicios humanos, donde se analizó dentro del contexto neoliberal y la flexibilización laboral, el Engagement y su relación con las condiciones de trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones colombianas. La información se recopiló aplicando el instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), a 704 docentes pertenecientes a 13 instituciones educativas, demostrando en los resultados obtenidos bajas condiciones laborales que necesitan mejora, observándose que el Engagement como factor protector no depende de las condiciones laborales que el sistema les ofrece, sino de los recursos laborales del profesional, para disminuir el potencial impacto negativo de los factores de riesgo psicosocial, evidenciándose el vigor, la dedicación y la absorción como inherentes al quehacer docente. Este tipo de estudios no se centra en la evaluación del riesgo, sino en la comprensión holística del fenómeno, posibilitando el desarrollo de herramientas desde la gerencia del Talento Humano, que promuevan el mejoramiento de las organizaciones y su capital humano.

**Palabras Clave:** Factores Psicosociales, Factores de Riesgo, Educación, Engagement, Condiciones Laborales, Neoliberalismo.

## ABSTRACT

This research is part of the International Macro-Project of Quality of Working Life in Human Service Organizations, and it is analyzed within a neoliberal context and labor flexibility. It is also analyzed from a view of The Engagement and its relation to working conditions under the new public management in some Colombian institutions. The information was collected using an instrument designed by Blanch, Sahagún, Quarry & Cervantes (2010), 704 teachers from 13 educational institutions; whose results demonstrating the low labor conditions that need an improvement, noting

that the Engagement as a protective factor does not depend on the working conditions that the system offers, but relies on professional labor resources to reduce the potential negative impact of psychosocial risk factors, evidencing vigor, dedication and absorption as inherent factors in the teaching work. This type of study does not focus on risk assessment, but in the holistic understanding of the phenomenon, enabling the development of tools for Human Resource Management, to promote the improvement of organizations and their human capital.

**Keywords:** Psychosocial Factors, Risk Factors, Education, Engagement, Working Conditions, Neoliberalism.



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo, se encuentra vinculado dentro del macro proyecto servicios humanos bajo la nueva gestión pública, significados, riesgos y resultados, liderada por el profesor Joseph M, Blanch; en el que específicamente se abordó el dominio de Engagement en sus dos dimensiones vigor y dedicación, y absorción, de igual forma se efectuó una relación general con el dominio condiciones del trabajo; en algunas instituciones del sector educativo público Colombiano.

En tal sentido, se presentaron los resultados obtenidos a través de la descripción y conocimiento de los elementos específicos del Engagement, mediante los datos estadísticos arrojados por el instrumento de recolección de información aplicable a este estudio, como es el diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010),y análisis de los factores teóricos y conceptuales, que constituyen aspectos indispensables para la comprensión holística de la presente propuesta investigativa.

Dentro de los elementos más significativos encontrados, fue la existencia de condiciones laborales bajas, las cuales individualmente reflejan unas condiciones aceptables pero con necesidad de mejora, lo que indicó un potencial riesgo psicosocial para los docentes, así mismo la correlación detectada entre las dos dimensiones del Engagement, lo que quiere decir que ambas son necesarias para que el trabajador pueda sentir que su trabajo es beneficioso para sí mismo y para la organización, finalmente se estableció que no existía correlación con el dominio Engagement y las condiciones laborales, lo que encuentra explicación en los altos niveles de recursos laborales que se hallaron en los docentes estudiados, como el apoyo de colegas y de los directivos y jefes, de los cuales pueden hacer uso constante para lograr adaptarse y sortear las consecuencias del impacto negativo que dichas condiciones laborales bajas puedan generar en su salud y en el rendimiento laboral de los maestros.

Estos resultados evidencian la gran necesidad de realizar estudios como el presente, mediante los cuales se expongan los contextos más riesgosos en los que se pueden ver inmersos las diversas organizaciones, de cuyo diagnóstico, evaluación y posterior intervención depende el grado de impacto en la salud física o mental de los trabajadores, a través del cual se pueda influir no sólo metodológicamente o después el punto de vista conceptual o de conocimiento, en la responsabilidad y obligación de la Gerencia del Talento Humano de generar climas organizacionales óptimos que repercutan positivamente en los diferentes estados laborales.

Finalmente el análisis de los resultados fue abordado desde tres etapas diferentes, cada una con un propósito coherente y conductor, la primera de ellas fue la fase descriptiva que presenta los datos arrojados por el instrumento empleado para la recolección de las estadísticas; la segunda fase fue la interpretativa mediante la cual se confrontaron los resultados con los postulados teóricos en los que se fundamenta la investigación, haciendo énfasis en las dos categorías de estudio del Engagement, vigor y dedicación y absorción, dentro del contexto de las condiciones laborales en las que los docentes de dichas instituciones desarrollan su labor; dando paso a la última fase, de construcción de sentido, mediante el análisis concienzudo de los resultados, con el fin de consolidar el objetivo general del estudio, con las respectivas conclusiones.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Es preciso señalar, que el estudio realizado, hace parte del Macroproyecto de Investigación, desarrollado por el Profesor Joseph María Blanch de la Universidad de Barcelona, acerca de un Estudio internacional sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos (WONPUM); promovido por los cambios de la gestión pública en este campo, la cual supone nuevas concepciones y percepciones sobre el significado del trabajo, así como nuevas formas de afrontamiento a las nuevas demandas dentro de un modelo económico neoliberal, tomando como base el sector público de educación, el cual a través de los tiempos ha sido proclive a diversas transformaciones.

Es necesario, reiterar que la presente investigación es de tipo descriptivo transversal, de acuerdo a los parámetros establecidos por el instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), a través de un análisis estadístico, que permitiera correlacionar los resultados encontrados entre las variables de estudio y las condiciones laborales, que para este estudio consisten por un lado, en las dimensiones que conforman el Engagement: vigor y dedicación y la absorción; siendo entendido este concepto desde el punto de vista de la psicología positiva, como un elemento fundamental que puede minimizar el impacto negativo de las demandas o cargas laborales, el cual puede variar y tener una influencia por una parte en las condiciones laborales y por otro lado en los recursos laborales de los que pueda hacer uso el trabajador para derivar el Engagement en su trabajo; y por el otro las condiciones laborales, que son aquellas que se relaciona con entorno físico del trabajo, relaciones con los colaboradores, control y autonomía sobre el trabajo, y relaciones con jefes y directivos, con las cuales se busca correlacionar las dos dimensiones de Engagement e identificar si existe relación y en qué medida, entre ambas categorías, todo ello en el marco del nuevo modelo económico que permea y define los modelos organizacionales que se han implementado en los diferentes sectores productivos del país, el modelo neoliberal.

La identificación, análisis e interpretación de la correlación existente entre las dimensiones de estudio presentes en las instituciones educativas públicas de Colombia, constituye no sólo un marco de referencia para la posible evaluación e intervención de los riesgos que se presentan en el desarrollo de la labor docente, sino que también aporta datos estadísticos, teóricos y conceptuales acerca de las posibles mejoras que se podrían implementar con el fin de generar estados organizacionales aptos para el desarrollo de la labor docente.

Resulta claro entonces, la necesidad de ahondar en los contextos que se enmarcan en el área psicosocial, de una manera más integrante de los elementos que dan origen a las condiciones laborales bajas, con el fin de evaluar y dar las posibles respuestas a estos fenómenos que caracteriza el riesgo y que como se ha expuesto en los diversos estudios a los que hace mención esta investigación, deben ser detectados desde su génesis misma, para que al ser intervenidos se haga énfasis en el tratamiento del problema desde su fuente innata, de manera profunda y más detallada de cada circunstancia que afecta el desarrollo normal de las labores propias de la docencia, en aras de consolidar resultados como los que se presentan, que motiven y generen un cambio substancial en las formas propias de la organización, de manera que se adapten positivamente a las nuevas condiciones laborales que se evidencia en la actualidad, con el fin de crear un ambiente más adecuado para el desarrollo integral del docente y como consecuencia de la misma organización.

De manera pues, que este estudio contiene aspectos novedosos, al comparar su contenido con los antecedentes investigativos referidos posteriormente, encontrando que el mismo ha tenido poco desarrollo no sólo a nivel internacional y latino, sino que en Colombia los aspectos como el Engagement son de poco conocimiento e investigación, y más aún cuando este se relaciona con las condiciones propias de la organización, despertando así el interés y creando la necesidad de mejorar el manejo y operación de este fenómeno, pero no como un fin en sí mismo por parte de la organización sino como un medio que beneficie realmente a los trabajadores, evitando que éste se vea afectado por los constantes cambios de las condiciones en las que el docente desempeña su labor.

A raíz de los diferentes cambios que se presentan en Colombia en respuesta a un mundo globalizado regido por las fuerzas del mercado y el modelo neoliberal, dentro del contexto social, económico, laboral, cultural y político, las diversas organizaciones deben centrar sus esfuerzos a la generación de procesos de mejoramiento de las condiciones laborales y de reducción y porque no de erradicación del riesgo, con el fin de hacer frente a las demandas de la flexibilización en la contratación, de las demandas laborales, dignificación de los puestos de trabajo y la proliferación de factores protectores, que impacten positivamente en la salud y la calidad de vida laboral de los trabajadores, es por esto que investigaciones como la presente aporta elementos y concepciones teórico prácticas, para conocimiento de las fuentes principales que pueden implicar un riesgo para el trabajador: las condiciones laborales, y que impiden la correcta operación de fenómenos positivos como el Engagement por las organizaciones, contribuyendo de esta manera a brindar soluciones que partan desde la base misma en la que se origina dicha problemática.

Es por lo anterior, que la importancia de esta investigación no sólo radica en la descripción y comprensión sobre las condiciones laborales en el sector educativo y el Engagement en la nueva gestión pública, sino que los resultados apuntan al conocimiento de alternativas positivas que puedan mejorar la calidad de vida laboral de los docentes, así como aportar a la Maestría en Gerencia de talento Humano, elementos para la discusión, sobre el objeto de estudio, contribuyendo al conocimiento de las relaciones entre el ser humano- trabajo y sociedad, buscando el diseño e implementación de procesos que posibiliten la práctica de organizaciones saludables, que beneficien a los empleados, dentro de la nueva gestión en las instituciones públicas educativas, que propicien los docentes factores protectores, en materia del mercado laboral, procurando identificar y describir las conductas asociadas al Engagement, que puedan referir los docentes, útiles, dentro de las nuevas formas de gestión del estado, surgiendo de ellas nuevas experiencias que buscan promover el estudio de estos nuevos campos orientados desde la psicología organizacional con efectos hacia la gerencia aplicada.

Así mismo, la pertinencia de este estudio, radicó en la posibilidad de llegar más afondo, sobre la realidad de la calidad de vida laboral, que tienen los trabajadores del sector público del estado, en este caso el educativo, en especial en el tema referente al engagement, que por su naturaleza social, se posiciona como un tema de envergadura global, que al ser integrado al Macroproyecto como el estudio internacional sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos (WONPUM), liderado por el profesor Joseph María Blanch de la Universidad de Barcelona, constituya un verdadero ítem de referencia para las futuras políticas de gestión pública en Colombia y Latino América.

Por último, otro de los propósitos de esta investigación fue dar paso a la reflexión y la generación de transformación sobre esta problemática que conduzca al debate, sobre el conocimiento a fondo de las condiciones laborales que afectan de manera significativa al capital humano dentro del sector público de la educación, así como encontrar los elementos del Engagement y el manejo que de este fenómeno hacen las instituciones, a través de la evaluación de las conductas que presentan los docentes frente a las demandas laborales cada día más exigentes, como forma de sentar un precedente en el estudio y sobre todo en la inquietud de generar cambios positivos dentro de las instituciones educativas, en arasevitar las posibles consecuencias derivadas de un modelo capitalista y un mundo envuelto totalmente en las alas de la globalización.

### 3. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Dentro del contexto Colombiano, se aprecia, que el sector público educativo no ha sido inmune ni mucho menos ajeno a los efectos de la implementación de un modeloneoliberal, encausado en políticas capitalistas y la liberación de las fuerzas del mercado, sin la intervención del estado, además influenciado por las profundas transformaciones que se han originado a partir de la flexibilización laboral y las nuevas formas de contratación, que ha llevado a una precarización del trabajo (Herrera, 2008, p.119y Morales, 2010, p. 42).

Resulta comprensible entonces, que para hablar de dicho fenómeno, es pertinente remontarse a la grave crisis experimentada en Latinoamérica en la década de los años 80, ya que esa difícil situación, facilitaría que muchos de los países en vía de desarrollo, vieran como respuesta a su problemática económica, social y política, el abrirle las puertas a los postulados del neoliberalismo que prometía más beneficios que desatinos, este panorama es descrito por Pazos y Vega (2011), al referir que:

En Latinoamérica luego de la crisis económica vivida durante la década de 1980 y al despuntar la siguiente década los regímenes de cada región sucumbieron a las “bondades” del modelo neoliberal. De acuerdo con Pazos y Vega (2011), “fue en ese momento donde se inició una transformación económica encabezada por la élite neoliberal que se veía conformada por una nueva generación de gobernantes, quienes tienen estrechos vínculos con el capital y las instituciones financieras internacionales, al igual son los portavoces de la burguesía y tiene muy buenas relaciones con el sector financiero”. (p.5).

Dicha situación, en el caso concreto Colombiano, tuvo su apertura desde la presidencia de Virgilio Barco, pero entro con mayor vigor y fue aceptada e implementada en la presidencia de Cesar Gaviria Trujillo, quien decide en 1990, darle vía libre a la apertura de nuevos mercados, siguiendo los lineamientos de la Banca

Mundial, estableciendo nuevas políticas no solo a nivel económico con la reducción de aranceles, lo que estimula con ello la exportación de productos en el libre mercado, sino que debió adoptar una nueva forma de gestionar el gasto público así como de mantener una nueva gestión pública, que lleva a la desprotección de sectores como la educación.

Con la llegada de Cesar Gaviria a la presidencia, es él quien toma entonces la decisión abierta de optar por una apertura económica. En septiembre de 1991 se determinaron nuevas acciones para profundizar la apertura, se hizo una reducción arancelaria que estaba planeada para 1994, pero a pesar de las medidas tomadas durante los últimos tres meses del mismo año y primeros de 1992, las importaciones continuaron registrando niveles inferiores a los del año anterior.(Pazos y Vega, 2011).

Cada una de estas situaciones, fueron factores que jugaron en contra no sólo de la economía del país sino en la estructuración de sus políticas internas para el desarrollo y bienestar social, y más profundamente en lo que corresponde a la educación, conllevando a la modernización del estado, afectando la estabilidad en el empleo, cambiando por completo, su significado y sentido, a uno más flexible.

De manera pues, que sectores públicos con alto contenido social, como la educación, han sido proclives a múltiples reformas que lo han debilitado, hasta el punto de poner en jaque su efectividad, calidad y permanencia dentro de lo público, ya que dichas políticas capitalistas, apuntan a la privatización de éste; sumado a esto la precarización del trabajo, ha marginado al límite los trabajadores de este sector, impidiéndoles el desarrollo de actitudes positivas como el Engagement, siendo una herramienta fundamental para contrarrestar los efectos nocivos del síndrome de Burnout, que se presenta con más frecuencia en los trabajadores, en respuesta a la crisis que se vive hoy como consecuencia de políticas que poco ofrecen estabilidad y calidad de vida de laboral, elementos estos sobre los cuales versa el presente estudio.

Tales consecuencias no son otra cosa, que el resultado de la nueva gestión pública que pretende acomodar todo su entramado político y público, con el fin de estar



acorde con los postulados del modelo neoliberal y las nuevas fuerzas del mercado globalizado, así mismo como respuesta a los grandes cambios sociales, económicos y culturales que la globalización ha traído para las presentes generaciones, que exigen un verdadero cambio al momento de administrar, con una eficiente prestación de servicios.

Las sociedades en general han experimentado importantes transformaciones durante las últimas décadas, cambiando no sólo el modo de vida de las personas, sino también la manera cómo actúan sus gobiernos. Esta problemática ha generado grandes situaciones de inequidad y desigualdad social, al mismo tiempo que ha relegado por completo el importante papel que cumple el capital humano como fuerza de trabajo para el desarrollo de la sociedad, un ejemplo muy amplio sobre este aspecto, radica en el sector del sistema educativo, que por su contenido social se ha constituido en el blanco de diversas reformas, que han traído consigo numerosas consecuencias, no sólo para la calidad de la prestación del servicio, sino para los mismos docentes, sometidos a un régimen laboral, salarial y profesional poco garantista.

Estas reformas han conllevado a una precarización del trabajo docente, en el sentido de someter la carrera docente a una serie de parámetros que impiden el desarrollo de esta profesión en condiciones adecuadas, tal es el caso de la desprofesionalización de la docencia, al permitir que otros profesionales de distintas áreas puedan ser docentes, relegando la especialidad de la pedagogía y el compromiso de servir a la comunidad, generándose así mismo, una carga laboral más exigente y demandando de cada profesional un compromiso a un mayor, recurriendo a herramientas como el Engagement, que permitan enfrentar de manera positiva las situaciones más estresantes, como forma de evitar o contrarrestar síntomas negativos, que impide, la autorrealización profesional y la satisfacción personal.

Pero no sólo estas problemáticas competen a los profesionales de instituciones básicas, primaria y preescolar, sino que sus efectos se han extendido a la educación superior, la cual resulta una muestra clara de la precarización de la docencia en la actualidad, muchos de los docentes de universidad son sometidos a las denominadas

horas cátedra, lo que representa bajas asignaciones salariales, así que su estabilidad dentro del campus depende del rendimiento durante el semestre. Según un estudio realizado por Brunner en las universidades de América Latina en 2011, la diversidad de funciones que cumplen los profesores, el reducido número de quienes trabajan en una sola institución en régimen de jornada completa y la falta de perspectivas de una carrera profesional bien estructurada basada únicamente en el mérito y la productividad” (Brunner, 2011, Citado en Artículo Universidad del Rosario, 2013).

Así las cosas, dichas situaciones, han transformado no sólo el ambiente laboral, la organización y la percepción que el trabajador tiene del mismo, sino que demanda de cada trabajador mayores exigencias de tipo profesional, mental, psicológico, físico y emocional, con las que debe lidiar con frecuencia, experimentando las situaciones que ante dichas exigencias puedan presentarse, teniendo dos opciones, una desarrollar herramientas como el Engagement, que protejan su salud y con las cuales pueda dar respuestas efectivas y hacer frente de forma contundente a cada problemática suscitada en razón al desempeño de su labor, y la otra sucumbir ante dichas condiciones perjudiciales y permitir la aparición de síndromes como el Burnout, cuyos efectos afectan no solo la salud del empleado sino que disminuye ostensiblemente su desempeño y productividad dentro de la organización.

No obstante resulta claro, que tales exigencias no son favorables al trabajador y menos para los docentes que hacen parte del sistema educativo público, a raíz de las múltiples reformas que ha transformado su desarrollo, lo que hace mucho más difícil que los docentes puedan desarrollar actitudes sanas en el desempeño de su labor, surgiendo dos tipos de situaciones, que pueden llegar o no a caracterizar esta población, por un lado, se encuentran aquellas personas, que logran adaptarse y sobreponerse a las exigencias derivadas de su trabajo, lo que se traduce en la capacidad, de desarrollar estados que protegen su salud mental, teniendo sentimientos positivos hacia su trabajo, lo que mejor se conoce como Engagement; y por el otro, aquellas personas que por el contrario, permiten que situaciones estresantes derivadas de su labor, lleguen a

afectarlos tanto física como mentalmente, sintiéndose ineficaces y agotados frente a su labor.

Lo anterior es planteado por Cárdenas y Jaik (2014), al referir que las exigencias del entorno laboral actual, son difíciles de afrontar “cuando un trabajador logra integrarse a una organización laboral, de manera que su percepción de la posición que ocupa en la organización, sus emociones, el apoyo que observa en sus compañeros y su capacidad para afrontar las situaciones difíciles son muy diferentes en cada persona, pues mientras que algunos desarrollan engagement, otros presentan burnout”. (p.18).

De manera, que estas situaciones, el Engagement y el Burnout, suelen estar presentes en la mayoría de los trabajadores, no siendo ajenos a ellas los docentes, ante lo que surge la importancia de su estudio, a través del cual se pueda identificar y describir las diferentes situaciones que presentan los docentes en el desarrollo de su labor, identificando plenamente, la variable del engagement; que al lograr su comprensión puede constituir un valioso aporte para las organizaciones educativas públicas, en el sentido de orientar sus programas en promoción de la salud mental y con esto, resaltar y fortalecer actitudes de motivación, alegría, satisfacción, dedicación, bienestar entre otras herramientas que forman parte del Engagement, en aras de lograr ambientes laborales adecuados para el desarrollo de sus labores y logren enmarcarse dentro de la nueva gestión pública.

Lo anterior no es para menos, si se tiene en cuenta que las diversas transformaciones del ámbito laboral, exigen en la actualidad del trabajador no sólo su fuerza física al servicio de las organizaciones, sino que demandan de él, todo tipo de habilidades sociales, interpersonales, de comunicación, así como elementos creativos e innovadores, que le permitan responder adecuadamente a los problemas que se le presenten, así mismo una gran inteligencia emocional, a emplear no solo con los compañeros y directivos, sino con los clientes y personal anexo a la institución, sumado a un gran potencial cognitivo, disposición al cambio y excelente nivel de aprendizaje, sobre todo de nuevas tecnologías.

En este sentido, las consecuencias derivadas de la carga laboral, mental o emocional a las que se ven enfrentados los docentes en la mayoría de sus tareas, por el contenido social de su trabajo, propician no sólo, que estos puedan sentir que su trabajo no los satisface y por ende brindar a su organización un bajo ritmo de productividad y fidelidad, por la falta de motivación, interés y autoeficacia, el que ha sido ampliamente estudiado por los diferentes teóricos, sino que también impiden el desarrollo de actitudes positivas como el Engagement, posibilitando en los trabajadores el desarrollo de habilidades como la alegría, la satisfacción, la dedicación, la autoeficacia, el sentido de pertenencia, la motivación, un gran nivel de apoyo y capacidad de enfrentar situaciones problemáticas; tema que ha sido poco explorado en los docentes, cuyos resultados al tener que responder a una realidad concreta en la que se pueda caracterizar a la población, dificulta su estudio la gran diversidad de profesionales en la materia, sin embargo, es posible constituir una muestra que represente las mayorías en cada categoría respondiendo al momento actual y al fenómeno estudiado, como forma de contrarrestar sus efectos o por el contrario resaltar y reforzar lo positivo en dichas organizaciones.

En este entendido, resulta indispensable ahondar sobre el tema de Engagement, lo que se pretenden investigar en el presente estudio, con el fin de establecer bases sólidas, que indiquen en qué forma, la nueva gestión pública posibilita que los maestros tengan emociones positivas como alegría, motivación, sentido de pertenencia, interés, y satisfacción, que les permitan, tener engagement por su trabajo, a través del vigor, la dedicación y la absorción que esta categoría encierra, conociendo además, si dicha influencia resulta positiva en el desempeño de sus tareas.

Para conocer a fondo las investigaciones que se han realizado por el Engagement, se presentan estudios que se relacionan directamente con estas categorías de análisis, para lo cual se realiza un recorrido internacional y nacional en el cual se han desarrollado estos ítems con diversos resultados, que contienen un grado de similitud con lo que se pretende estudiar:

### 3.1 Contexto internacional

Numerosos estudios han investigado sobre el Engagement y sus antecedentes, teniendo en cuenta que aspectos como los recursos y las demandas laborales constituyen categorías de estudio en cualquier ámbito organizacional y por ende laboral.

En el marco internacional, se hallaron diferentes investigaciones sobre el Engagement como un factor contrarrestante al síndrome de Burnout; sin embargo en tanto a un marco poblacional de origen pública como lo refiere esta investigación; no se ubican en el conglomerado de artículos e investigaciones alguna específica en el sector docente que determine el nivel del engagement; siendo así de gran relevancia y como novedad para estos estudiantes de maestría la búsqueda de la relación entre el engagement y las condiciones laborales, soportado esto en el contexto internacional en diferentes organizaciones de indistinta naturaleza y un marco problemático que pretende encontrar relación del Engagement con las condiciones laborales tal es el caso de estudios correlacionados con las TICs, ejercicio social, y entorno organizacional; tales investigaciones son:

El primer estudio: “Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre administración y tercer sector desde la perspectiva de modelo de demandas y recursos laborales” Realizado por Anotinia Jesús Manteca Sánchez. Trabajadora Social de la Asociación Malagueña síndrome Asperger y Tea y María Auxiliadora Duran Duran quien se desempeñaba como Profesora Titular en la Universidad de Málaga; las cuales pretenden analizar la relación del engagement con las demandas y recursos personales y laborales en dos instituciones con misión social, basados en políticas de Administración pública y sectores de apoyo social. En una muestra de 106 profesionales intervinientes sociales de la población de Málaga, se realizó dicho estudio que tiene como objetivo principal identificar el nivel de Engagement de dicho grupo de estudio y su relación con las condiciones laborales. A través de las siguientes variables:

-Conflicto de rol, conflicto de trabajo- familia, familia- trabajo (Demandas)

- Optimismo y autoeficacia (Recursos Personales)
- Desarrollo profesional y autonomía (Recursos laborales). (Manteca Sánchez & Duran Duran)

Esta investigación, presenta similitud con este estudio, en tanto ambas pretenden determinar si las condiciones laborales se relacionan directamente con el Engagement y la existencia del mismo en un grupo social de carácter público que incluso tiende a prestar servicios sin ánimo de lucro, extensivo como servicio social, que infiere en políticas sociales y de desarrollo tal cual es el sector educativo para Colombia, ambos estudios se realizaron en sectores de gestión pública.

La metodología investigativa radicó en la aplicación de un primer instrumento tipo encuesta que bajo un cuestionario indagaba datos y condiciones personales, con el fin de determinar Conflicto Trabajo- Familia y Familia- Trabajo. Utilizando las escalas de (UWES) Utrecht Work Engagement Scale, la Escala de Autoeficacia general, Test de orientación vital revisado (LOT-R). Cuestionario de Evaluación de riesgos psicosociales. De igual forma se aplicó un segundo instrumento, tipo entrevista y complemento al inicial en el que se realizaron preguntas enfocadas a determinar el engagement.

Los resultados de este primer estudio analizado, llevan a concluir que las diferencias entre los empleados profesionales en áreas administrativas y los trabajadores de asociaciones de apoyo social radican básicamente en las condiciones demográficas, su nivel de profesionalización, su antigüedad en los cargos y su tipo de remuneración; en tanto se encuentra que el Engagement existe en un nivel alto, para ambos grupos y que los recursos y las demandas laborales afectan positivamente su nivel de Engagement y la correlación de variables como Vigor y absorción se representan indican alto y la dedicación indicada en un nivel medio.

En una segunda investigación, llamada “El Engagement como resultado de la Socialización Organizacional” realizado por Ana Lisboa, J Francisco Morales,

Francisco J Palacio, pertenecientes a la Universidad Nacional Educación a distancia de Madrid España en el año 2009. A Quienes a través de un estudio empírico y la medición en 514 participantes pertenecientes a 22 organizaciones de México y España; pretendieron determinar la importancia del entrenamiento en los cargos, la comprensión del mismo, el apoyo de los compañeros y las perspectivas de futuro.

El instrumento aplicado para medir los contenidos referentes a socialización fue el cuestionario Organizational Socialization Inventory (OSI) propuesto por Taormina en 1994 el cual se tradujo y se validó por Bravo, Gómez Jacinto y Montalban en el año 2004. A través del cual se pretende medir las cinco dimensiones como lo es Entrenamiento, comprensión, apoyo y perspectiva de futuro y género y su correlación con las variables del engagement como lo son: Vigor, absorción y dedicación. Las cuales fueron medidas a través del instrumento Español propuesto por Schauelli y Salanova, Llorens, Peiro y Grau (2000).

Los resultados de esta investigación descriptiva y correlacional, demuestra que si existe relación entre las dimensiones del engagement, (Vigor, absorción y Dedicación) y los cinco dominios propuestos como socialización. Además de la congruente diferencia entre el género como factor determinante. A modo de confrontación puede vislumbrarse que indistinto de la naturaleza del cargo y el sector de desempeño, el Engagement se sustenta en las condiciones laborales, que para efectos de este segundo estudio analizado, se fundamenta en variables como el entrenamiento, la comprensión del cargo, el apoyo de los compañeros, la perspectiva de futuro y el género. Entre otras cosas Condiciones laborales.

Un tercer estudio realizado por García-Renedo, Llorens, Cifre y Salanova, Equipo WONT Prevención Psicosocial. Universitat Jaume I (Castellón), en 2006, describe una problemática en que se ha visto inmerso los docentes por las múltiples reformas que han hecho cambiar las perspectivas y opiniones sobre lo que significa verdaderamente su rol, midiendo el nivel de Burnout y Engagement que los profesores pueden llegar a experimentar en el desarrollo de su profesión, los cuales pueden llegar a

influir en su percepción de su auto-eficacia para afrontar su papel docente en el futuro. Las categorías que se pueden observar en este estudio, hacen relación con la autoeficacia percibida por los docentes, las cuales dependen de los niveles de Burnout y Engagement que puedan presentar.

Esta investigación difiere de la presente propuesta, en cuanto el análisis se centra en los factores de autoeficacia y la percepción que los maestros tenga de esta, a través del descubrimiento de obstáculos o facilitadores que estos perciben dentro de su institución, estableciéndose la relación directamente influyente con el Burnout y el Engagement mirados como fuente de la autoeficacia en el profesorado. El estudio presenta una metodología es descriptivo y correlacional, compuesta por 483 profesores de 34 centros de enseñanza secundaria de las provincias de Castellón y Valencia (85% públicos y 15% privados). De ellos, 272 son mujeres (56,3%) y 211 hombres (43,5%). Su edad oscila entre los 23 y los 60 años, aunque la media es de 40 (DT = 8.27), a través del diligenciamiento de los instrumentos de evaluación recogidos en la batería de cuestionarios REDES (Recursos, Emociones y Demandas relacionadas con el trabajo), desarrollada por el equipo WONT Prevención Psicosocial. Los resultados que se obtuvieron en este estudio permitieron inferir la existencia de una relación entre la autoeficacia y los estados afectivos (burnout y Engagement y el papel mediador que desempeña una variable cognitiva, la competencia percibida. Así pues, la percepción que el profesor tiene de su propia eficacia a la hora de desempeñar su papel docente en el presente va a tener repercusión y desencadenar situaciones afectivas de dos tipos: negativas (burnout) o positivas (engagement). Así mismo que las fuentes de eficacia de los docentes es la percepción que éstos tienen de los obstáculos y facilitadores que encuentran en su puesto de trabajo.

Finalmente el cuarto estudio, encontrado, fue el realizado por Agudo, titulado Burnout y Engagement en profesores de Primaria y Secundaria, en el año 2005, de la Universidad Jaume; en esta investigación se plantea que los procesos de cambio han sumido la profesión docente en una situación en la cual el síndrome de Burnout fácilmente puede aparecer, al mismo tiempo resalta la importancia de factores como el



Engagement para incrementar la resiliencia de factores estresores. Las categorías de estudio se observan el Burnout y Engagement relacionados entre sí, con el sexo, la edad, curso y lugar de residencia. Al respecto, se presentan diferencias en cuanto a los elementos de análisis ya que en este estudio se intenta relacionar aspectos como el sexo, la edad entre otros con el Burnout y el Engagement como responsables de ciertos niveles para cada caso. Su metodología radica en el uso de estadísticos descriptivos (correlación, media, desviación, máximos, mínimos) y pruebas no paramétricas (análisis de dos muestras independientes), a través de una muestra conformada por 20 sujetos (17 mujeres (85%) y 3 hombres (15%)) de un único centro educativo concertado, de la localidad de Burriana. Donde el trabajo que éstos desempeñan se relaciona con la enseñanza y tutorización del aula. Dedicándose un grupo de edad determinada, yendo desde primero de Primaria, donde la muestra en este nivel corresponde al 60% de la muestra total, hasta cuarto de Secundaria, donde la muestra de profesores es del 40%. Respecto a las relaciones entre Burnout y Engagement se encontró que todas las escalas de un constructo están negativa y significativamente relacionadas con el otro constructo, a excepción de la dimensión de eficacia profesional del Burnout, que está formulada en sentido positivo, por tanto correlaciona en negativo y actúa de manera independiente a las otras dos dimensiones (agotamiento y cinismo) de éste constructo, teniendo que las demás hipótesis planteadas no se relacionan, como el sexo y el lugar de residencia, las que no influyen en la presencia de Burnout y Engagement.

### **3.2 Contexto Latinoamericano**

En América latina, las investigaciones son de reciente connotación, al respecto se encontraron tres estudios, de Engagement en maestros de primaria, secundaria y universitarios, los que se exponen a continuación:

Un primer estudio, realizado por Brennan, Palermo y Tagliapietra en 2012, titulado Engagement, relación con el nivel de estudios y trayectoria laboral, de la Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina; plantea que el auge turístico que presenta en la actualidad Argentina debido a la proliferación de sitios y atracciones

vacacionales, ha generado la necesidad de realizar estudios enfocados a la hospitalidad, y la calidad del servicio que los sectores hoteleros ofrecen a sus clientes, empleado para ello dos variables, por una lado el nivel de estudio o capacitación hotelera y por el otro la trayectoria laboral hotelera del personal cada una de las cuales busca encontrar una correlación directa con los niveles de Engagement. Esta investigación difiere de esta propuesta, ya que centra su interés en determinar la acción de los efectos del trabajo prolongado sobre el Engagement, a través de dos variables con las que se pretende encontrar el grado de Engagement en los trabajadores hoteleros de acuerdo a su nivel educativo y la experiencia laboral en el área.

En cuanto a la metodología, se estableció una muestra de 24 hoteles ubicados en sectores estratégicos de la ciudad, luego de realizar una prueba piloto mediante la cual se construyó y mejoró los instrumentos empleados para lograr resultados, mediante el empleo de encuestas aplicadas a una muestra de 22 sujetos, distribuida entre un 72.2% hombres y 27.28% por mujeres. Dichas encuestas fueron conformadas por un cuestionario abierto más una tabla de recolección de datos y un cuestionario cerrado integrándose a la misma el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale Version original 17 Ítems, los cuales buscaron indagar sobre el nivel de estudio, trayectoria laboral y nivel de Engagement. Cuyos resultados permitieron concluir que a una mayor coherencia entre el nivel de estudios en el sector hotelero y el trabajo, existe una correlación positiva entre altos niveles de Engagement, finalmente se estableció una sorprendente correlación positiva entre la trayectoria y los altos niveles de Engagement, presentándose en el 83.33% de los encuestados que presentaron altos niveles de Engagement, una relación directa con la experiencia laboral en el sector hotelero.

Por su parte, una segunda investigación, desarrollada por Pérez, Peralta y Dávila, en el año 2013 denominada Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile, de la Universidad de Tarapacá, Arica, Chile, describe la relación entre la satisfacción laboral, clima organizacional y Engagement con la calidad de vida laboral en funcionarios de instituciones públicas de salud en la ciudad de Arica, Chile,

comprendiendo estos elementos como factores fundamentales para el normal desarrollo de las actividades laborales de los trabajadores, enriqueciendo su tarea y agregando valores significativos a la organización con lo cual despliegan las fuerzas labores sin afectar las relaciones entre la organización y la productividad laboral. Al respecto se empleó un diseño no experimental retrospectivo de carácter correlacionar y variables intervalares y nominales como, satisfacción laboral, clima organizacional, engagement y calidad de vida laboral, con una muestra de 142 sujetos a quienes se le aplicó el Inventario de calidad de Vida Laboral, el Inventario de Clima organizacional, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y el cuestionario de engagement, presentando de esta manera algunas similitudes investigativa respecto a la presente propuesta en cuanto al empleo de algunas variables relacionadas con el Engagement y la calidad de vida laboral, enmarcadas dentro del clima organizacional difiriendo en que esta se circunscribe a los trabajadores de la salud y mientras que la presente se refiere a los trabajadores del sector público educativo, dentro de la nueva gestión pública, sin embargo dichas variables resultan ser comunes al objetivo trazado, así mismo la metodología empleada corresponde a la descriptiva transversal, difiriendo de un diseño correlacional y el empleo de un solo instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), diferenciándose de este estudio que analiza diversos cuestionarios.

Así las cosas dentro de los resultados encontrados en dicha investigación se perciben, que las variables psicosociales influyen en la calidad de vida laboral, y los elementos relacionados con el clima organizacional, como la infraestructura del lugar del trabajo, la equidad, la autonomía, la presencia de compromiso intrínseco, cohesión y compañerismo, se asocian a una percepción más positiva de la calidad de vida laboral, y se relaciona así mismo con una mayor adaptación a las demandas laborales derivada de la carga laboral. Por su parte la satisfacción laboral se relacionó directamente con los factores remunerativos, la interacción con pares y la supervisión de actividades, encontrando concordancia entre la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo con la calidad de vida laboral. En relación con el engagement, se pudo apreciar altas expectativas de autoeficacia entre los trabajadores debido a la presencia de facilitadores en los puestos de trabajo. De manera pues que tanto la percepción del clima

organizacional y de la calidad de vida laboral pueden disminuir o aumentar dependiendo de la presencia en mayor o menor medida de los elementos constitutivos del engagement como rol modulador entre ambas variables.

Un tercer estudio, realizado por Diez y Cejas, en 2010, sobre Docentes Engagement: caso (Escuela de Relaciones Industriales) de la universidad de Carabobo, Venezuela; en este estudio se plantea como la globalización ha impactado de manera tan profunda en el sector laboral, en especial el educativo, manifestando molestias respecto a la carga laboral y la académica como docentes que están en constante preparación y capacitación; las categorías empleadas en este estudio se enmarcan dentro de la psicología positiva, en cuanto a los niveles de Engagement que presentan estos docentes; esta investigación en relación con el presente estudio, presenta poca diferencias, en el sentido de que no se enmarca su análisis dentro de la nueva gestión pública y los efectos del Engagement, ya que analizan son las dimensiones de este constructo presente en los educadores, partiendo de la revisión teórica, hasta lograr obtener los niveles de la presencia de Engagement en los profesores.

De acuerdo con la metodología el estudio se consideró exploratorio, debido a que el engagement es un fenómeno de reciente aparición, en cuanto a la población objeto de estudio estuvo conformada por 55 docentes ordinarios pertenecientes a la Escuela de Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, la cual constituye una muestra no probabilística intencional, empleando como instrumento de recolección de información el UtrechtWork Engagement Scale, (UWES), para medir las escalas en el Engagement, esto permitió conclusiones interesantes en torno a dicha problemática, el nivel de engagement en el docente es alto; por tanto, se considera altamente vinculado a su trabajo, así mismo estos manifestaron un alto nivel de energía, siendo mentalmente resistentes ante las dificultades, y normalmente persiste en su trabajo, así mismo dicen sentirse entusiasmados e inspirados, y consideran que su trabajo implica retos, sintiéndose inmersos en el mismo pero por cortos períodos de tiempo.

### 3.3 Contexto Nacional

En Colombia, los estudios sobre Engagement en diversas organizaciones, son recientes y presentan algunas inconsistencias, ya que no se ha tratado a fondo este fenómeno y menos desde la perspectiva de la nueva gestión pública en trabajos de servicios humanos, sin embargo representan un importante aporte en cuanto sus elementos investigativos y conclusiones han llegado a generar nuevos interrogantes, algunos de los cuales se pretenden abordar desde esta temática de estudio; los mismos se mencionan a continuación:

El primer estudio, fue realizado por Arena y Andrade en el año 2013, de la Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali, Valle, denominada Factores de Riesgo psicosocial y Compromiso (Engagement) con el Trabajo en una Organización en el sector salud de la ciudad de Cali, Colombia., la cual tuvo como objetivo identificar y evaluar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de engagement, en el trabajo, que correspondió a un diseño de estudio de caso, con un abordaje descriptivo transversal y correlacional, sin manipulación de variables y con los datos obtenidos en un solo momento, cuya población estuvo representada por 111 trabajadores de esta organización, aplicándose para ello un cuestionario para la evaluación del riesgo psicosocial intralaboral forma A y B, y la encuesta de Bienestar y Trabajo UWES elaborada por Shaufeli y BAKker (2003). Dicho estudio encuentra relación con las variables que se pretenden analizar en el presente estudio y en la metodología empleada, así mismo se diferencia de esta investigación debido al empleo de un solo cuestionario para la recolección de toda la información frente a los dos cuestionarios que se relacionan en el estudio realizado por la Universidad Javeriana.

En este entendido, los resultados más concluyentes permitieron evidenciar, un nivel de riesgo medio para el personal directivo, calificándose el dominio demandas del trabajo como el riesgo más alto, teniendo que los demás se encuentran en un riesgo medio, puntuando además las dimensiones de reconocimiento y capacitación y compensación en un nivel de riesgo alto, en cuanto a los trabajadores que no poseen

cargos de jefatura, se encontró un nivel de riesgo medio, haciéndose énfasis en el nivel de riesgo alto que puntuaron las dimensiones de Retroalimentación del desempeño y demandas emocionales; en cuanto al engagement se encontraron niveles altos de vigor y dedicación logrando concluir un buen nivel de compromiso, persistencia y entusiasmo con el trabajo, frente al dominio de absorción que presentó un nivel medio relacionado con la insatisfacción mediana de los trabajadores y de concentración para realizar las tareas, dejando así mismo interrogantes sobre los recursos personales y organizacionales, cumplimiento de objetivos, entre otros que en su conjunto aportaría y enriquecerían diversas posibilidades investigativas que permitieran arrojar datos concretos sobre dicha problemática.

Entre tanto el segundo estudio encontrado, fue realizado por Benetti, en el año 2011, de la universidad de la Sabana, titulado relación Workengagement y creencias de autoeficacia: un estudio piloto en tres instituciones educativas de la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia; de acuerdo con la problemática planteada aseveran que el bienestar laboral, ha tenido serias transformaciones, incluidas aquellas que no ha dignificado el trabajo para el ser humano y que por el contrario le ha traído consecuencias relevantes para su salud física y mental, permitiendo el afloramiento de constructos como el Burnout y el Engagement. Respecto a las categorías de análisis, se generó los siguientes interrogantes investigativos; ¿existe una relación entre las creencias de autoeficacia y el WE?, ¿Cuál es el nivel de las creencias de autoeficacia de los participantes?, ¿? Cuál es el nivel de WE de los participantes? ¿Cuál es la relación que existe entre estos dos constructos?; ¿Existe una influencia de las creencias de autoeficacia sobre el WE?

Aunque los postulados y algunas conclusiones de la anterior investigación, presenta similitud con lo que se aspira a encontrar en el presente estudio, difiere de la misma en cuanto al instrumento de recolección de información utilizado, ya que con el mismo se trató de determinar, la existencia de creencias de autoeficacia y su relación con el Engagement, empleando el instrumento Utrecht WorkengagementScale, usando una metodología descriptivo estadístico, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 90 empleados de tres instituciones de básica primaria y superior, pudiendo percibirse dentro

de las conclusiones más significativas, un nivel por encima de la media, de Engagement, además se concluyó que esta variable si se afectan entre sí de manera positiva, encontrándose también obstáculos para el desarrollo de las creencias de autoeficacia, que no permiten realizar un constructo adecuado sobre el Engagement.

Un tercer estudio es el presentado por Sierra, Barrera, Gómez, Jiménez e Vélez, de la Universidad El Bosque, cuyo título corresponde a Adaptación y pilotaje sobre el análisis de los factores psicosociales presentes en los docentes universitarios. Este tipo de estudio se caracterizó por tener un desarrollo tecnológico psicométrico, cuyo análisis de resultados obedeció al análisis estadístico AlphaCronbach, esta investigación difiere de la presente, en cuanto a los objetivos de la misma, tanto su metodología como procedimiento, ya que se evidencia la necesidad de crear un instrumento mediante el cual se pueda medir estas variables puesto a consideración de una grupo de muestra compuesto por 55 docentes universitarios.

Dentro de los resultados más sobresalientes se obtuvo que el 71% de los docentes puntuaron una satisfacción laboral alta frente al 20% que infiere tener una satisfacción moderada y un 9% que afirma tener una insatisfacción laboral muy marcada. Lo que demostró un equilibrio entre las diversas cargas laborales y mentales a las que están expuestos los docentes, lo que indica que se encuentran satisfechos en la mayoría de las tareas que deben realizar, así como las relaciones con sus compañeros y alumnos y el compromiso con la organización. Finalmente las variables que se estudiaron en esta investigación, demostraron la relación interna entre las formas propias de la organización, como los recursos con que pueda contar para favorecer el clima organizacional y lograr una plena satisfacción laboral para los trabajadores y la insatisfacción que sienten los docentes frente a algunos factores, como la efectividad de las reuniones en la facultad, la disponibilidad limitadas de recursos y el manejo curricular, aspectos que luego de medidos proceden a recomendarse para su corrección, como forma de prevenir riesgos de tipo psicosocial que afecte el desempeño y la percepción de calidad de vida laboral del personal.

Estos resultados, evidencian que las diversas prácticas laborales, con la flexibilización del trabajo y las diferentes formas de organización han repercutido significativamente en la aparición de riesgos psicosociales, y la dificultad para desarrollar elemento como el engagement, a pesar de la evidencia que reporta en algunos resultados altos niveles de Engagement o positivismo en el trabajo, como una forma de afrontamiento frente a los niveles de estrés que puedan experimentar en el desarrollo de sus tareas, por ser un tema de reciente surgimiento, es evidente la necesidad de realizar estudios como el presente que aclare el panorama frente a este factor tan indispensable para lograr una alta satisfacción laboral y una percepción de una calidad de vida laboral adecuada para el personal.



#### 4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, surge la siguiente pregunta de investigación;

¿Cuáles son las conductas asociadas al engagement y su relación con las condiciones de trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano?

Conforme a la anterior pregunta de investigación se plantean las siguientes preguntas específicas:

¿Cuáles son las conductas asociadas de la dimensión de vigor y dedicación, de los docentes de algunas instituciones del sector educativo público Colombiano?

¿Cuáles son las conductas asociadas de la dimensión de absorción, de los docentes de algunas instituciones del sector educativo público Colombiano?

¿Cuál es la relación entre a las conductas asociadas al engagement y las condiciones de trabajo, de los docentes de algunas instituciones del sector educativo público Colombiano?

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 Objetivo General**

Identificar y describir las conductas asociadas al engagement y su relación con las condiciones de trabajo, bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano

### **5.2 Objetivos Específicos**

Identificar y describir las conductas asociadas a la dimensión de vigor y dedicación, de los docentes de algunas instituciones del sector educativo público Colombiano.

Identificar y describir las conductas asociadas a la dimensión de absorción por el trabajo de los docentes de algunas instituciones del sector educativo público colombiano.

Analizar las conductas asociadas al engagement en relación con las condiciones de trabajo, bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo Colombiano.

## **6. MARCO TEÓRICO**

El ser humano, ha reconocido en el trabajo una actividad que enaltece su espíritu, que lo dota de un espacio, en donde puede desarrollar al máximo sus más especiales cualidades y fortalecer sus potencialidades, otorgándole así mismo, la responsabilidad de llevar sobre sus hombros la evolución de la sociedad; en este entendido por ser el trabajo un escenario social palpable, a través de la historia, este ha sufrido múltiples cambios, ahora enmarcados dentro del contexto neoliberal y de la globalización, factores estos que junto con los procesos tecnológicos, han transformado las políticas de gestión pública, en todos los niveles del orden nacional e internacional, encontrando sus mayores efectos en el sector educativo, pues no sólo las diversas reformas en materia organizativa, estructural y financiera, ha producido estragos en la calidad del servicio, sino que también involucran factores de tipo psicosocial, que pueden llegar a afectar las condiciones físicas, psicológicas y sociales del trabajador, y de manera directa su calidad de vida laboral dentro de la organización.

Es precisamente dentro de este contexto, en que el presente proyecto muestra a continuación las bases teóricas que fundamentan el mismo, precisando los elementos que desde el enfoque del Engagement, son necesarios para que los empleados públicos de algunas instituciones educativas en Colombia, puedan alcanzar un bienestar psicológico óptimo y una sana percepción de su calidadde vida laboral.

### **6.1 La gestión pública en el ámbito educativo**

La gestión pública se entiende, como el esfuerzo de los estados por obtener resultados eficientesy eficaces de su gestión, a través del empleo de herramientas, proyectos, modelos, entre otros, que establecen los derroterosy estrategias a seguir para el fácil cumplimiento de los mismos, para lo cual la administración pública, “mide los resultados a mediano y largo plazo, de las metas que se han conseguido a lo largo de la

ejecución de la misma, resultado de sugestión, pues de allí se analiza la utilidad, permanencia y vigencia de las políticas implementadas” (Álzate, 2009, p. 28).

Es por lo anterior que el Departamento Nacional de Planeación Colombiano, establece que la gestión pública integral orientada a resultados, es la articulación permanente y continua de los procesos de planeación, ejecución y evaluación de las acciones que el Estado emprende, tendientes a dar cumplimiento a los compromisos democráticamente concertados y asumidos por los mandatarios electos para atender de forma integral, oportuna, transparente y eficiente las necesidades de la ciudadanía y dar cumplimiento a la función y competencias encomendadas por la Constitución y la ley a la Nación y a sus entidades territoriales. (Álzate, 2009).

Cada uno de esos resultados, son monitoreados y evaluados por la administración como parte de la construcción y consolidación de un largo proceso que se compone de tres grandes ítems: planeación, ejecución y evaluación de cada una de las tácticas, que se han puesto en marcha para cumplir con la meta máxima, que el Estado busca con la gestión pública, de buscar de manera eficaz y eficiente resultados frente a la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, y en consecuencia avanzar hacia un desarrollo integral sostenible (Álzate, 2009).

Sin embargo, cada una de estas políticas de gestión pública, no se han originado por el normal devenir del tiempo, sino que todas ellas han sido producto sistemático de la apertura económica, con su modelo neoliberal, dándole paso a la globalización y a la nueva era tecnológica, que han propiciado que muchas naciones en el mundo deban corregir e innovar en diversos sectores, con el fin de estar a la par con los acontecimientos que han transformado la historia de la humanidad completamente.

Al respecto ha mencionado Bocanegra (2006), que “con el surgimiento del capitalismo se puso de presente la necesidad de organizar estructuras, educativas que contribuyeran a superar los problemas relacionados con la expansión del mercado interno, la calificación de la mano de obra y el mejoramiento de los niveles de

productividad” (p.41). Esto se ajusta a la realidad que vive el país, pues se tiene en cuenta que una educación enfocada en las ideologías del neoliberalismo, los avances científicos y la globalización, constituye una política pública que puede afrontar los diversos retos que el desarrollo capitalista trae consigo; sin embargo una política pública que se base en concepciones totalmente contrarias o alejadas de las que presenta la producción, impediría la proliferación de estas políticas neoliberales.

### **6.1.1 Contexto actual (Neoliberalismo, apertura económica, pasado y presente)**

La adopción del modelo Neoliberal en Colombia, introduce profundos cambios en la gestión pública, ya que el mismo, debe consolidar cambios a nivel político, económico tanto interno como externo, incluso al interior de sus instituciones, dentro de los que se encuentran aquellas que se encargan de prestar servicios sociales, de manera específica, en materia de reformas el gobierno, debió implementar cambios en el sistema educativo, como una forma de responder de manera más acorde al imperioso desarrollo del modelo neoliberal, lo anterior es descrito por Mejía (2003), quien afirma que:

Las leyes generales de educación, fueron la modificación de las leyes nacionales de educación para colocarse a tono con el capitalismo globalizado, (ley 115 de 1994); y las contrarreformas educativas, colocaron la educación como un gasto, la reestructuración se realiza en términos de eficiencia y eficacia, según la racionalización neoliberal de la producción fabril, y las reformasson hijas del ajuste fiscal neoliberal (ley 715 de 2001). (Mejía, 2003, p.86).

Es preciso, señalar que cada una de estas reformas y contrarreformas tanto nacionales como a nivel latinoamericano, se realizaron con la aquiescencia y asesoría de la Banca Mundial, como una forma de intervencionismo a la gestión estatal que hasta entonces se conoce, como el estado benefactor y proteccionista, basando las políticas de cambio en las recomendaciones que derivan de la misma, tal es el caso del Documento CONPES-DNP-2465 del 22 de febrero de 1990, mediante el cual se elaboró un “Programa de Modernización de la Economía Colombiana”, que recoge todas las

recomendaciones de la Banca Mundial, sobre los aspectos cambiarios y de importaciones, mediante el cual el gobierno diseña, una serie de medidas orientadas a liberar las importaciones, entre otras que introduce cambios en diversos sectores como el laboral (Patiño, 1992, p. 21).

En el caso de la docencia, las reformas que se han introducido en este sector, ha promovido entre los maestros una proliferación de problemáticas derivadas de la calidad de sus contratos de trabajo, los cuales no han sido ajenos a las reformas laborales tendientes a la flexibilización de la contratación, lo que lleva consigo el no pago de las prestaciones sociales y un tanto del desconocimiento de todas las jornadas anuales que estos desarrollan; esta profesión no recibe la compensación necesaria equivalente al tiempo de estudio y luego de dedicación y trabajo, puesto que las remuneraciones varían conforme a las políticas del estado y dependen de este, lo que en ocasiones conlleva a pagos con demoras y valores inequitativos que no corresponden al tiempo laborado.

Los nuevos estatutos docentes no otorgan a los docentes la compensación económica al tiempo de estudio. Entre los rangos profesionales, si se midiera por su salario, es uno de los más mal pagados. Esto exige de él múltiples vinculaciones laborales (maestro- taxímetro) u ocupaciones paralelas, como vendedor, negocios particulares, entre otros, lo cual puede convertirse en un potencial riesgo para su bienestar, en el sentido de encontrar su trabajo agotador y como fuente de circunstancias estresoras, más que como una excelente fuente económica y de realización personal.

### **6.1.2 Reformas laborales en el sector público**

Como respuesta al modelo neoliberal, surge la flexibilización en materia laboral, en especial en la producción, respondiendo la misma a la demanda, dándose una producción a pequeña escala, lo que también contribuye a la reorganización del trabajo. La flexibilización también incluye la flexibilización de los contratos de trabajo; cambios en la organización empresarial; intensificación y mundialización de la producción y del intercambio; producción selectiva de acuerdo a la lógica del mercado

y; separación del Estado como principal regulador de la vida social y económica, con la posibilidad de que la economía se libere de las reglas de juego puestas por el Estado (Ministerio de la protección social, Colombia, 2006).

La flexibilización de los contratos de trabajo se implementa a través de los siguientes mecanismos: reducción de los empleos fijos o regulares; establecimiento de los empleos temporales (aprovechando la gran cantidad de mano de obra desempleada); contratación de trabajadores según las necesidades del ciclo económico de cada empresa (determinada por la demanda del mercado); formación de pequeños negocios familiares, domésticos, tradicionales y el crecimiento de las economías subterráneas e informales. Es decir, el proceso de reestructuración productiva recoge viejas prácticas de trabajo y promueve nuevas (Mota, 1998, citado por el Ministerio de la protección social, Colombia, 2006.)

Dicha situación lejos de contribuir a la problemática, generó una nueva, ya que la flexibilización laboral propicio un escenario en el que los riesgos psicosociales se desarrollaron en nuevas fuentes como la carga laboral y la exigencia de las demandas laborales, cuya convergencia radicó en la inestabilidad laboral, y la proliferación de actividades informales o subempleo, originándose otro problema social, la precarización de las fuentes de trabajo, el cual se desarrolla sin mayores garantías y con condiciones poco dignas y justas para el asalariado, lo que afectó las distintas organizaciones laborales como los sindicatos, debilitando sus estructuras y cambiando las formas organizativas dentro de los puestos de trabajo, generando un impacto negativo en la salud física y mental del trabajador, extendiéndose al plano de lo personal, familiar y social.

### **6.1.3 Reforma en el sector educativo en Colombia**

La ley 115 de 1994, reformula la escuela básica y media y como complemento reforma la ley 30 de 1992, que regula y reestructura la enseñanza universitaria, en el sentido de reformar la educación para que esta sea más acorde con el modelo

globalizado que le apuesta a la tecnología y al desarrollo de la ciencia, con el objetivo de lograr una transformación en la sociedad, la cultura y los nuevos significados de ser humano, otorgándole más elementos que con el tiempo, han contribuido a una pérdida cultural e individual, producto de las fragmentaciones de la cultura globalizada.

De acuerdo con esta ley se entiende por educación como “un proceso de formación, permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes” (Ley 115 de 1994, art. 1); así mismo la ley 115 de 1994 y el decreto reglamentario 1860 de 1994, entran a desarrollar cada uno de estos artículos, regulando todo lo concerniente a los parámetros necesarios para la correcta prestación del servicio, pero que nunca pierde el norte en el sentido de fijar sus metas y objetivos en concordancia con los establecidos y exigidos por la globalización, puesto que con la ley 115 en nuestro país se adecuó la educación a los procesos de globalización en marcha.(Mejía, 2009).

No obstante la contrarreforma a la ley 115 de 1994, se establece a través de la ley 715 de 2001, la cual no sólo origina cambios en el sistema educativo como la reducción de los tres años de preescolar a uno solo, afectando el derecho a la educación y dificultando su acceso a los niveles más pobres del país, sino que introdujo cambios a nivel estructural y de organización, otorgándole más poderes a los rectores de las instituciones y reduciendo el que tienen los consejos directivos, el cual era un órgano colegiado participativo, y es en virtud de esta disposición que mediante el Decreto 1850 de 2002, se estableció que el horario es definido por la rectoría-no por el Consejo Directivo- en horas efectivas de 60 minutos, definiendo la norma también que “unidades de tiempo en que se divide la jornada escolar para realizar las actividades pedagógicas propias del desarrollo de las áreas obligatorias y fundamentales y de las asignaturas optativas contempladas en el plan de estudios” (Miñana, 2008, p.8), buscando con esto no sólo ejercer un control directo sobre las actividades que se desarrollan sino también disponer en que se debe ocupar dicho tiempo.



Todas estas reformas de carácter educativo, de acuerdo con Bocanegra (2006) “han mostrado una continuidad, y articulación efectivas con las políticas de ajuste y de modernización neoliberal. La reforma educativa, desarrollada durante estos tres últimos lustros, ha pretendido incorporar las reglas del mercado, a la organización y financiación del sistema público educativo” (Plan Nacional de Desarrollo República de Colombia, 2003-2006, Citado por Bocanegra, 2006, p. 45).

Ante dicha incorporación, no se hicieron esperar los estragos con ocasión a estas políticas neoliberales, que trae consigo la proliferación de reformas laborales y la reestructuración de los sectores con función social, como la salud y educación, propiciando una problemática de índole psicosocial en los trabajadores, en el caso de los docentes, las condiciones laborales, las jornadas extenuantes de trabajo, la carga laboral, la falta de capacitación y de espacios adecuados para la práctica, así como las excesivas demandas físicas y emocionales, han configurado una serie de riesgos psicosociales que afecta directamente la salud del profesional.

Dicha realidad, al estar tan arraigada en los trabajadores, enfrenta serias consecuencias con relación al aumento de los accidentes laborales, y afecta directamente la calidad de vida laboral, perdiendo el maestro el interés por su actividad, diversos autores reportan como estresores de la labor del maestro, la carga de trabajo, considerando ésta una función directa de las condiciones del ambiente físico de trabajo – ruido, iluminación– y el mobbing o psicoterror laboral (Boyle&Borg, 1995; Cooper & Kelly, 1993; Kyriacou, 1989; Westman&Etzion, 1999; Oramas et al., 2003; citados en Gómez y Moreno, 2003). Dichas condiciones laborales, sumadas a las reformas laborales, tributarias, pensionales y salariales, son el escenario perfecto para la aparición de riesgos como el estrés o el burnout, así como aumentan sentimientos que evitan el positivo en el trabajo, que permitan enfrentarlo con optimismo y energía, cambiando por completo su significado y sentido.

## 6.2 Calidad de vida laboral

El trabajo constituye una actividad humana, a través de la cual el ser humano interactúa desde diferentes áreas, la física, psicológica, personal y social con su medio y posibilita la producción de diversos elementos, que no sólo enriquecen su espíritu sino que lo revistende experiencia, actitudes y expectativas que lo ayudan a enfrentar la vida misma.

Para la OIT el trabajo es el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos; así mismo realiza una distinción sustancial respecto a lo que significa el empleo, al referir que este es el "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo) (Organización Internacional del trabajo, 2004, p. 1).

Sin embargo, a través de la historia el concepto de trabajo ha variado, otorgándole diversos valores y contenidos, así mismo diferentes autores desde otros enfoques le han otorgado diversos significados, en la antigüedad la palabra trabajo etimológicamente, provenía del término *tripalium*, que se refirió originalmente a un instrumento de tortura de la antigua Roma (Blanch, 1996), por otra parte con la Revolución Francesa, se fundamentan los condicionantes sociales para el nacimiento de la edad moderna, y para el surgimiento del trabajo según lo entendemos en nuestros días, pero hay que esperar casi un siglo, hasta el advenimiento de la I Revolución Industrial, para que surjan las industrias y se desarrollen las administraciones del Estado en sus formas más complejas (Díaz, 2008, p. 26).

De manera pues, que con la Revolución burguesa del siglo XVIII y el advenimiento de la Revolución Industrial, el trabajo pasa de ser una imposición sobre una o varias clases sociales, a ser el medio para ocupar una posición social. Este cambio

cualitativo en la concepción del trabajo lleva a lo que Blanch (1996), llama la entronización cultural del trabajo, caracterizada por el ascetismo laboral, la antropología trabajista, y el culto al empleo (Día, 2008, p. 29).

Situación que encontraba en el trabajo su razón de ser, y cercaba todo lo relacionado a las actividades del ser humano y la posición que se ocuparía en la sociedad, determinando comportamientos, estilos de vida e interacciones sociales, otorgando un estatus que se debía mantener, dándole su carácter instrumental y perdiendo su significado más intrínseco.

En Colombia el Ministerio de la Protección social indica que el trabajo es “toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica” (Minprotección/2008, p.1).

No obstante el concepto del trabajo no es más que el producto de cada cultura, de cada momento histórico, social, filosófico, económico, científico y tecnológico, que la humanidad vaya enfrentando, en la actualidad por ejemplo el sentido y significancia del mismo, está marcado por las políticas neoliberales y la entrada de un modelo globalizado, que con la flexibilización laboral, y el desmonte de las normas proteccionistas para los trabajadores, ha generado un nuevo concepto derivado lo que representa la empresa flexible, capaz de adaptarse a cualquier demanda del mercado, y con empleados vistos como agentes libres o pequeños empresarios, contratados por proyectos específicos y por tiempos predeterminados, según las necesidades de la empresa y del empleador (Camacaro, 2010, p. 2); lo que sin duda ha llevado a un incremento de los riesgos psicosociales y la aparición de nuevos conceptos que lesionan cada persona en su parte física, emocional, ambiental, familiar y social, así como en la actitud positiva y optimista que deben tener frente a su trabajo, teniendo las organizaciones que incrementar los factores protectores en aras de garantizarle a sus empleados una mejor calidad de vida laboral.

Este concepto de calidad de vida laboral, está enraizado a los preceptos básicos de lo que debe significar el trabajo para el ser humano, pues a mayor calidad de vida laboral, un mejor concepto podrá hacerse el trabajador de su labor; la actividad globalizadora que se aprecia actualmente, ha hecho variar este concepto, pues el contexto laboral en el que se enmarca las organizaciones actuales, proporcionan un panorama menos beneficioso para las condiciones laborales, que deben afrontar los trabajadores, con espacios fragmentados entre lo individual y lo colectivo, la estabilidad y lo informal, la durabilidad y lo temporal, creando una problemática social, con la aparición de nuevos conceptos como el subempleo, el rebusque y lo que significa un trabajo decente.

La OIT señala que el trabajo decente, debe asimilarse a aquel cuyas condiciones de trabajo son dignas sin distinciones de raza, sexo, edad, etc. que puedan contrariar dichas políticas, en palabras de Juan Somavia, director de la OIT para 1999, no se trata simplemente de crear puestos de trabajo, sino que han de ser de una calidad aceptable. No cabe dissociar la cantidad del empleo de su calidad. Todas las sociedades tienen su propia idea de lo que es un trabajo decente, pero la calidad del empleo puede querer decir muchas cosas. Puede referirse a formas de trabajo diferente, y también a muy diversas condiciones de trabajo, así como a conceptos de valor y satisfacción. Hoy en día, es indispensable crear unos sistemas económicos y sociales que garanticen el empleo y la seguridad, a la vez que son capaces de adaptarse a unas circunstancias en rápida evolución, en un mercado mundial muy competitivo (Somavia, 1999, p. 3).

De manera pues que el trabajo constituye un importante factor de la calidad de vida y ésta es un referente clave de la experiencia laboral (González, Peiró & Bravo, 1996). Por Calidad de vida laboral se entiende el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto de trabajo. Abarca una doble dimensión: objetiva, relacionada con las condiciones de trabajo, y subjetiva, asociada a las percepciones y valoraciones sobre la propia experiencia laboral (Blanch, 2007, p. 21).

Y es precisamente, la percepción que el trabajador tenga del clima organizacional, el que le va a permitir alcanzar un nivel más adecuado en el desempeño de sus actividades, otorgando una calidad de vida laboral más acorde con su realidad, en este entendido el clima organizacional es la calidad del entorno social de la empresa, donde la persona percibe la naturaleza y contenido de la función que desempeña, así como con el grupo de trabajo al que pertenece, junto a los esfuerzos y resultados, así como las condiciones del lugar de trabajo (Vite, 2007).

Así las cosas, es precisamente en este elemento en que las organizaciones internacionales a punta sus recomendaciones para lograr que cada organización pueda alcanzar un ambiente óptimo para brindar a sus empleados, pues ambientes nocivos son el escenario perfecto para la aparición y proliferación de los riesgos psicosociales, que originan inconvenientes a nivel personal y social, con situaciones como el estrés, pérdida de motivación, fatiga, burnout, problemas psicológicos, enfermedades digestivas, imposibilidad de compromiso y disposición frente al trabajo, lo que cambia el sentido de bienestar, el significado del trabajo y por ende se traduce en una percepción nociva de la calidad de vida laboral.

Como forma de contrarrestar las situaciones negativas en cuanto a la efectividad de las organizaciones, la afectación del estado emocional, físico, social, entre otros; la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, instan a las organizaciones a la creación de ambientes laborales saludables, al establecer a través del informe, titulado *Ambientes de trabajo saludables: Un modelo para la acción para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales*, que “la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son de fundamental importancia para los propios trabajadores y sus familias, y también para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y, por ende, para las economías de los países y del mundo” (OMS, 2010, p. 6).

De acuerdo con la OMS un entorno de trabajo saludable, es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones establecidas sobre la base de las necesidades previamente determinadas:

- Temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo;
- Temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral;
- Recursos de salud personal en el lugar de trabajo, y
- Maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad. (OMS, 2010, p. 11).

Es por lo anterior que el entorno de trabajo, es visto como un espacio en donde la promoción de la salud y las acciones tendientes a prevenir estados nocivos, resultan indispensables y fundamentales, para que las organizaciones puedan no sólo disminuir o erradicar los accidentes de trabajo, sino que puedan servir de métodos de evaluación para mejorar la salud de las personas en su entorno laboral, con esto se busca poner en práctica, no sólo elementos que beneficien el entorno físico del trabajador, sino que éste pueda hacer uso de factores psicosociales y habilidades personales para proteger su salud.

De acuerdo con Cárdenas&Jaik, “cuando se opta por el cansancio y la apatía en el trabajo, la vida se llena de insatisfacción y llega a afectar negativamente otros ámbitos como el social, el familiar, incluso el económico y la salud. Cuando las personas eligen ilusionarse por su trabajo, surge entonces el engagement y los resultados se vuelven positivos, incluso se llega a contagiar a los compañeros. Quienes se orientan a esta opción (consciente o inconscientemente) se muestran realizadas, alegres, optimistas; pero sobre todo con una gran fortaleza para afrontar cualquier situación laboral” (Cárdenas&Jaik, 2014, p. 58).

Lo anterior no es para menos, si se tiene presente, que las condiciones en las cuales se desarrolla actualmente la labor docente, como consecuencia de la nueva gestión pública ha suscitado un ambiente organizacional más exigente, con demandas de tipo cognoscitivo, emocional, psicológico y personal, que deben afrontar los trabajadores, en especial los docentes, por ser el sector educativo, tan sensible a las reformas y transformaciones, haciendo necesario el desarrollo de actitudes que favorezcan la prestación de dicho servicio, así como un estado mental óptimo, al momento de desempeñar la labor docente.

Por lo tanto, sentimientos positivos en los cuales aflore el vigor, la dedicación y la absorción por el trabajo, constituye aspectos que se convierten de gran importancia estudiar, pues su observancia, contribuiría a disminuir los costos por accidentalidad en el trabajo, ausentismo, o por discapacidades o conflictos intralaborales, lo cual sólo podrá ser posible, si las organizaciones emprenden acciones eficaces, encaminadas a la promoción de la salud en el lugar de trabajo, la generación de entornos saludables y la participación activa de la empresa en la comunidad.

### **6.3 Factores psicosociales y factores de riesgo psicosociales**

Sin lugar a dudas, las grandes reformas introducidas en las regulaciones laborales nacionales, consecuencia de modelos económicos neoliberales, y la globalización, han propiciado profundos cambios al interior de las organizaciones relacionadas con los procesos laborales, en especial en el sector educativo, donde por las condiciones presentes se generan todo tipo de factores psicosociales, con una ocurrencia frecuente e intensa, que al tornarse riesgosos, repercuten en la salud y la seguridad del trabajador, colocando en jaque, el verdadero sentido que para éste, debe tener su trabajo, así como propiciando la aparición de problemáticas como el estrés, el síndrome de Burnout, la falta de motivación, insatisfacción laboral (Gil-Monte, 2005, p. 27), lo cual conlleva necesariamente a una calidad de vida laboral muy precaria (Salanova & Schaufeli, 2009, p. 58), o por el contrario al ser estos protectores, incentivan en el docente sentimientos de compromiso, alegría, felicidad entre otros que facilitan el desarrollo de un alto

Engagement, (Cárdenas & Jaik, 2014, p.70) determinante al momento de contrarrestar las exigencias más difíciles de su profesión.

De manera pues, que resulta necesario conocer el significado de los factores psicosociales, con el fin de identificar el escenario que en la actualidad, representa un potencial riesgo para el trabajador, pues en el manejo, control, evaluación e intervención de estos, es lo que determina un ambiente organizacional adecuado para el desarrollo de labor, en especial la docente, en este entendido los factores psicosociales, resultan ser condiciones en las que se desenvuelve el individuo cuando se relaciona con el medio. Esta definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales; para el primer caso las condiciones intralaborales hacen referencia a las características del trabajo, y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo; la segunda condición extralaboral, comprende los aspectos del entorno familiar, social y económico, del trabajador, a su vez abarcan las condiciones del lugar de la vivienda, que pueden influir en la salud y el bienestar del individuo; finalmente las condiciones individuales se relacionan con las características propias de cada trabajador, características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación, estrato socioeconómico, tipo de vivienda, número de dependientes (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20).

Entre tanto, cuando dichas condiciones en las que el trabajador desarrolla su actividad y que afecta directamente su dinámica laboral no son las más adecuadas, pueden llegar a convertirse en una fuente de riesgo, para su bienestar y el de la organización, estos factores de riesgo psicosocial en Colombia, encuentran su definición en la Resolución 2646 de 2008, proferida por el Ministerio de la Protección Social (2008), define los riesgos psicosociales “como todos aquellos aspectos intralaborales, extralaborales y propios de las características del trabajador, que en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de los mismos” (artículo 5).



De acuerdo con la definición que aportan Bernardo Moreno Jiménez y Carmen Báez León, un riesgo psicosocial laboral es “el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante” (Moreno y Báez, 2010).

Esta definición resulta ser clara y pertinente para el objeto del presente estudio, por lo que será tomada en cuenta para los postulados investigativos, como quiera que su definición contiene elementos indispensables a ser tenidos en cuenta, en el sentido de reconocer que las experiencias y percepciones del trabajador son factores generadores de situaciones, que pueden llegar a afectar la salud y el desempeño dentro de la organización.

De manera pues, que la presente investigación, tomará en cuenta, los factores de riesgo psicosociales intralaborales, por ser estos, los que repercuten en la salud física y mental así como en el desempeño de los docentes, por su relación directa con el trabajo, su organización, características y naturaleza, que deben ser tenidos en cuenta por los directivos, toda vez que un medio laboral adecuado puede desarrollar sentimientos como el Engagement, que permite a los empleados tener actitudes positivas para enfrentar las demandas propias de su labor, así como tener más compromiso y fidelidad con la empresa; de lo contrario se generarían estados mentales nocivos en los cuales el estrés, la insatisfacción profesional, el cinismo, y la falta de motivación conllevarían a padecer del síndrome de Burnout (Gil-Monte, 2005, p. 29), como respuesta a dichas problemáticas, deteriorando su salud y por ende la productividad dentro de la organización.

Retomando lo anterior, los riesgos psicosociales, pueden afectar al trabajador de dos maneras: en la salud, mediante las alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico; así mismo en la parte laboral trayendo consecuencias en su medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros (Art. 3 Lit. m y n Resolución 2646/08). Cada uno de estos aspectos, repercuten de manera negativa en la productividad del trabajador y en el caso de los docentes en la calidad del servicio social que brindan.

De manera pues, que cuando las condiciones de trabajo no son las más adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que se pueden encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout y acoso laboral o mobbing (Miles y Perreault, 1976; Mansilla, 2006). Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud, si la situación problemática se cronifica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales y del comportamiento (Miles y Perreault, 1976; Mansilla, 2006). Aspectos estos que mirados desde una perspectiva investigativa, resultan de vital importancia tenerlos en cuenta en aras de conocer las fuentes directas que están afectando las condiciones laborales de los docentes y si estas a su vez tiene relación con las dimensiones del Engagement, de manera de consolidar resultados que permitan identificar si existe incidencia o no de este constructo positivo con las condiciones laborales en sus diferentes niveles, bajas, aceptables u óptimas, que puedan encontrarse en el desarrollo de la labor de los docentes estudiados.

#### **6.4 Condiciones del trabajo**

Hoy en día es importante dar relevancia a las condiciones del trabajo, ya que estas pueden tener una influencia en el desarrollo de Engagement en los trabajadores,

estas condiciones hacen referencia a las escalas salariales, el rol dentro de la organización versus la experiencia, y en caso de no poseerla versus la academia, la estabilidad, realización personal, los tiempos del trabajo, la participación en la toma de decisiones a nivel empresarial, la promoción y la capacitación.

El conjunto de condiciones en las cuales se realizan las labores se convierte en factor definitivo para evaluar la calidad de vida en general, dentro este campo, las condiciones de trabajo son derivadas del conjunto de los entornos, las características económicas, políticas, psicológicas, ecológicas, materiales y físicas que abarcan la iluminación, el ruido, las posiciones ergonómicas prolongadas del trabajador, facilidades técnicas, sociales, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales. (Revista de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo- recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/publications/magazine>). Las cuales dependiendo del grado de operacionalidad de la organización, pueden representar factores protectores o por el contrario de riesgo, al momento de soportar el potencial impacto de la carga laboral y las demandas laborales, lo cual constituye un necesario ítem de estudio para encontrar el fondo de esta problemática y aportar elementos significativos para su oportuna solución.

Es importante destacar el control que tiene el trabajador sobre su trabajo, el liderazgo y las relaciones sociales, la remuneración o recompensa, la iniciativa, la autonomía en sus roles, el desarrollo de habilidades, la claridad frente al rol establecido por su empresa, el trabajo en equipo, el apoyo y reconocimiento social, los factores emocionales y de estima, el conjunto de dichas variables pueden convertirse ya sea en factores protectores como en generadores de riesgo, especialmente psicosocial. (Batería de Riesgo Psicosocial, Ministerio de la Protección Social, 2008), lo cual se relaciona con los recursos laborales con los que el trabajador pueda contar, que le permita lidiar con condiciones laborales bajas y frenar las consecuencias que el riesgo implica, al mismo tiempo que posibilite la existencia del fenómeno del Engagement como un constructo positivo de su personalidad, aspectos objeto de estudio de la presente investigación.

La sumatoria de estos factores influyen directamente en el desarrollo de dinámicas que integran la configuración del bienestar en general, la motivación ante la tarea, el engagement ante su trabajo, el rendimiento laboral, el desarrollo de patologías o trastornos derivado del trabajo, la satisfacción laboral, los accidentes que se presenten en el entorno de la organización y la rotación del personal.(Blanch, 2003) .

En esta época es posible observar la marcada tendencia política y su forma de sortear los cargos en las organizaciones, ya que el parecer se toma como base la ideología política o los favores que se han obtenido del gabinete de gobierno, sin tener en cuenta la meritocracia, llegando al nivel en que sus procesos de vinculación y selección pierdan credibilidad, debido a las prácticas corruptas en el sector público, generando poco interés en ocupar dichos cargos, ya que no ofrecen ningún tipo de estabilidad, creando en los empleados del sector público mayor riesgo a desencadenar algún tipo de patología derivada del trabajo.

Otro factor incidente en las condiciones del trabajo es el tiempo libre y de calidad, el cual se establece como prioridad en los trabajadores de la actualidad, una jornada laboral con un horario privilegiado que le permita al empleado compartir con su familia, grupos de pares quizá, desarrollar sus hobbies o habilidades, puede vincular al personal con mayor adhesión que una escala salarial elevada.

En este orden de ideas el jefe puede ser un determinante en las condiciones de trabajo de sus subordinados, si las condiciones de trabajo para los empleados son o no adecuadas, debido a que el estilo de liderazgo que maneje puede según Cesilini (1986), existir transacción explícita entre los jefes y el personal a su cargo ante la amenaza del éxodo o sanción de empleados, esto puede desencadenara su vez en el ausentismo laboral, que se despliega hacia componentes psicosociales que están sustentados en el desequilibrio entre rendimiento y recompensa, obligando en algunos casos a tener un doble empleo, que reduce aún más las condiciones de vida laboral.

Cuando las condiciones laborales están marcadas por un estilo de liderazgo dominante, el cual desconoce que las oportunidades de promoción hacia otras unidades de trabajo le apuntan al potencial de consecuencias positivas, como satisfacción, bienestar, felicidad o auto realización el trabajador puede desencadenar un factor de riesgo hacia enfermedades como estrés o síndrome de burnout (Salanova y Schaufeli, 2009).

Entonces se puede decir que la vida laboral implica un intercambio económico y de información entre personas, grupos e incluso organizaciones, apuntando a un desarrollo moral, cultural y psicológico, donde las condiciones del trabajo inciden en el bienestar integral del empleado o en la generación de factores de riesgo psicosocial que impiden desarrollo de características positivas como el engagement.

## **6.5 Engagement**

De acuerdo con el diccionario Merriam-Webster, el Engagement es una “implicación o compromiso emocional” (Salanova y Schaufeli, 2009, p: 93), estos mismo autores señalan que las connotaciones diarias de este concepto se remontan a la vinculación, implicación, el compromiso, la pasión, el entusiasmo, el esfuerzo, y la energía (Salanova y Schaufeli, 2009, p. 93).

Por muchos años, las disciplinas que estudian el hombre y su comportamiento han orientado sus esfuerzos a estudiar todos aquellos factores que perjudican al ser humano, como condiciones nocivas de trabajo, repercusiones en la salud física y mental, sin embargo con el desarrollo de la psicología positiva se abre todo un sin fin de posibilidades, para volcar las investigaciones hacia circunstancias positivas que enriquecen el desempeño laboral y cotidiano del trabajador, de manera pues que la psicología positiva es el estudio científico de las capacidades humanas y su funcionamiento óptimo; en este entendido surge la concepción básica del Engagement, que paradójicamente, resulta ser la oposición de un grave síndrome que aparece de los factores de riesgo, y es el de Burnout.

Pero es precisamente en el estudio de este síndrome, que se da origen al conocimiento del engagement, que surge como una respuesta totalmente opuesta a este tipo de circunstancias que resultan ser negativas para el trabajador; y al contener tales elementos contrapuestos esto permite que se puedan evaluar como patrón opuesto al burnout según las puntuaciones en el Maslach, Burnout Inventory (MBI, Maslach, Jackson y Bekker, 1996).

A través de las diferentes construcciones teóricas y líneas investigativas, se ha estudiado cada uno de los componentes del Burnout como “uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes en la sociedad actual, (Salanova&Llorens, 2008, citados por Cárdenas &Jaik, 2014, p. 35)”, el cual permite, observar en los trabajadores sentimientos desmotivadores, despersonalización de sus tareas, falta de compromiso, cinismo, pérdida de autoeficacia, entre otros síntomas, que no sólo repercuten en la organización y en la salud del trabajador sino que amenazan, con extender sus consecuencias a otros segmentos de la vida personal y social del mismo.

Sin embargo tras varios estudios, sobre los aspectos negativos dentro de las organizaciones, las nuevas concepciones de la psicología positiva, posibilitaron otro enfoque a este tipo de investigaciones, emergiendo de este entramado complejo y negativo, uno nuevo y positivo al Burnout: el Engagement, el cual se “relaciona con el altruismo organizacional, cooperación en el grupo, estar ilusionado por el trabajo, capacidad para afrontar demandas, conexión energética y afectiva con el trabajo, motivación por el trabajo, compromiso por el trabajo o enamoramiento por el trabajo” (Cárdenas &Jaik, 2014, p: 35).; elemento este que surge en oposición al Burnout como generador de “consecuencias positivas para los trabajadores y para el funcionamiento óptimo de las organizaciones” (Salanova&Llorens, 2008, citados por Cárdenas &Jaik, 2014, p. 33).

Al respecto, es pertinente entrar a comparar los elementos constitutivos de cada categoría objeto de estudio, contraponiendo uno frente al otro, como forma de precisar los aspectos concisos en los que divergen, tomando como fuente la descripción que hace

de los mismos Cárdenas & Jaik (2014), esto puede apreciarse en la tabla que a continuación se presenta:

**Tabla 1**

***Comparación de los elementos del burnout y del engagement***

Comparación de los elementos del burnout y del engagement		
Elementos del engagement		Elementos del burnout
- El vigor y la dedicación considerados como altos niveles de energía y una fuerte identificación por el trabajo.	<b>Se opone a:</b>	Agotamiento y cinismo
“Al continuo que va desde el vigor hasta el agotamiento se ha llamado energía de activación; mientras que al continuo que va desde la dedicación hasta el cinismo se ha llamado identificación”		
- La eficacia profesional aún se estudia como una dimensión del engagement.	<b>Podría llegar a ser el opuesto de:</b>	- Ineficacia profesional: constructo.
- La absorción psicológica es una experiencia particular y concreta del disfrute por el trabajo.	<b>No se considera opuesto a la:</b>	- Ineficacia profesional
- El vigor y la dedicación son el corazón del engagement	<b>Mientras que:</b>	- El agotamiento y el cinismo son el corazón del burnout.

Fuente: Cárdenas & Jaik. 2014. Engagment. (Ilusión Por El Trabajo). Un Modelo Teórico-Conceptual. P. 36.

De acuerdo a esta tabla, la dimensión del Engagement, relacionada con el vigor y la dedicación constituyen los polos opuestos de agotamiento y cinismo, y aunque la absorción de se ha relacionado con la ineficacia profesional, se ha aceptado que el continuo que va desde el cansancio hasta el vigor se denomina energía, mientras que el continuo que se extiende desde el cinismo hasta la dedicación se conoce como identificación (Gonzalez,Schaufeli, Bakker y Lloret, 2006), de manera pues que el trabajador que percibe su trabajo como algo estresante y demandante, es un trabajador con burnout, mientras que aquel que encuentra el suyo como retador y con sentido propio resulta ser un empleado con Engagement, en tal sentido, el Engagement se identifica por un alto nivel de energía e identificación con el trabajo, mientras que el burnout resulta ser todo lo contrario un bajo nivel de energía y una baja identificación con el trabajo (Bakker, 2011, p. 438), dichos conceptos son los que se pretenden identificar en los docentes que se estudian, haciendo mayor énfasis en las dimensiones del Engagement, vigor, dedicación y absorción, con el fin de establecer su relación o no con las condiciones laborales en las que desarrollan su labor.

Profundizando en la concepción del Engagement, este se erige como el estado mental persistente que se relaciona con el trabajo y con el vigor, la dedicación y la absorción (Salanova, 2009); este término es de constante uso en el campo laboral, debido a las implicaciones de la vida moderna y la evolución del mercado, que ha posicionado el trabajo en una de las fuentes más importantes para el desarrollo de todas las capacidades personales y psicológicas que pueda poseer el hombre, que contribuye a su desarrollo y satisfacción.

### **6.5.1 Teorías de Engagement**

El engagement, desde el punto de vista de las teorías psicosociales, argumenta que este concepto es de origen motivacional, mientras que otras coinciden en afirmar que su desarrollo concierne lo social, a continuación se plantea dos teorías que intenta explicar este fenómeno:



- El Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL)

Al existir una correlación negativa entre el burnout y el engagement, sus consecuencias psicológicas son altamente diferentes, sin embargo analizarlas simultáneamente, permite tener una visión tanto de los indicadores de bienestar en el trabajador como de los que causan desazón, es necesario pues que dicho análisis se realice en conjunto pues ambos conceptos, están negativamente relacionados entre sí, y además teniendo en cuenta lo negativo y lo positivo de la realidad, podemos apresarla de forma más fidedigna de acuerdo con las premisas de la aproximación holística de la psicología ocupacional (Salanova y Schaufeli, 2009, p. 132).

En este entendido los recursos laborales son aquellas características físicas, psicológicas, sociales u organizacionales del trabajo que contienen tres connotaciones de acuerdo con Salanova y Schaufeli, (2009):

1. Funcionales en la consecución de los objetivos, por ejemplo, la participación mejora la calidad de las decisiones, la autonomía aumenta la eficacia.
2. Reducen las demandas laborales y con ello los correspondientes costes fisiológicos y psicológicos por ejemplo la ayuda de un colega puede reducir el volumen del trabajo.
3. Estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo, por ejemplo el aprendizaje de nuevos conocimiento y capacidades.

En este entendido, los recursos labores son indispensables para hacer frente a las demandas laborales y estos a su vez, en palabras de Salanova y Schaufeli, (2009), están conformados por los recursos físicos que hacen referencia a los equipos de oficina ergonómicamente bien diseñados, climatización, herramientas adecuadas de trabajo, tecnología adaptadas, etc.; también por los recursos de tarea, variedad de tareas, claridad del rol, autonomía en el puesto de trabajo, así mismo los recursos sociales, que es el apoyo social de los colegas, el espíritu de trabajo en equipo, la participación en la toma de decisiones; por su parte los recursos de la organización como oportunidades de

participación en proyectos retadores, de formación, las perspectivas de poder desarrollar carrera profesional, y finalmente los recursos trabajo-familia, familia-trabajo, mediante la flexibilización horaria y el apoyo social por parte de la pareja.

- El Papel de los Recursos Personales en la predicción del Engagement

Muchos de los problemas a nivel laboral, sobre los factores de riesgo, indicaban que eran producto del medio ambiente o el entorno en que se desarrollaba la labor, sin embargo estas postulaciones ha sido complementadas, con argumentos que indican que los efectos de tales circunstancias nocivas, pueden variar de forma tal, que pueden acrecentarse o por el contrario minimizarse, dependiendo de las habilidades o herramientas personales y psicológicas de las que pueda hacer uso el trabajador, con el fin de amortiguarlas.

De aquí surge el estudio de los recursos personales como una fuente de Engagement, ya que estos se entienden como “aquellas características positivas de las personas que tienen la capacidad de reducir o amortiguar el potencial impacto negativo de las demandas, pero que a la vez como los recursos laborales, pueden ser origen por sí mismo de procesos positivos como el crecimiento personal y profesional” (Salanova y Schaufeli, 2009, p. 149)

Bakker y Demerouti, señalan que los recursos laborales se relacionan directamente con los personales (p. ejemplo, optimismo, autoeficacia, resiliencia, y autoestima), de manera que estos últimos hacen movilizar los recursos laborales y generan más engagement y un mejor desempeño, lo que a su vez incrementará los recursos tanto laborales como personales en el futuro (Bakker y Demerouti, 2008, citados por Salanova y Schaufeli, 2009, p. 150).

Respecto a lo anterior, se puede afirmar que existe una relación inseparable entre un recurso y otro, pero que los recursos laborales, son dependientes de los personales, pues al conseguir un máximo desarrollo de los recursos personales, los resultados para

con los laborales, pueden alcanzar niveles deseables, para alcanzar el bienestar ideal para cada trabajador.

Ahora bien, de acuerdo con lo expuesto aquí, resulta necesario ahondar en este punto sobre el enfoque que tiene el engagement dentro de la esfera laboral, por constituir un elemento fundamental, para la creación de un ambiente sano dentro de la organización y permitir el crecimiento personal y espiritual del ser humano, en su relación intrínseca con su trabajo.

Por su parte la psicología humanista “aporta al engagement la consideración del ser humano como el centro de interés, en este caso, en el ámbito laboral, analizando sus valores, la percepción que tiene de sí mismo en el trabajo y sus respuestas ante las dificultades en la organización” (Cárdenas&Jaik, 2014, p. 25), entendiendo que de acuerdo al concepto de autoeficacia que este tenga de su trabajo puede aumentar los niveles de confianza para desarrollar su labor, incrementando los niveles de engagement, percepción que puede variar dependiendo el grado de necesidades que el trabajo represente para cada ser humano.

Conforme a lo anterior, Maslow, a través de su modelo de necesidades, aporta a la teoría del engagement, componentes relacionados con las necesidades de cada persona dentro del ámbito laboral, “las necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización” (Cárdenas&Jaik, 2014, p. 27), en el caso de la seguridad, esta se analiza desde el punto de vista financiero, como la estabilidad que se percibe al recibir un pago por la labor realizada; por su parte la necesidad de pertenencia, se relaciona con los sentimientos de afecto, identidad y aceptación, al formar parte de un equipo de trabajo, a través del cual obtiene reconocimiento por valorarse su trabajo, dentro de la organización, hasta llegar a ser valorado por sí mismo, generando sentimientos de valía y logrando posicionarse en su ámbito laboral; finalmente la autorrealización, se ve reflejada en la productividad y trascendencia, que pueden lograr las acciones realizadas en el desempeño de su labor, beneficiando la organización y por su puesto su propio estado mental.

### **6.5.2 Engagement en el trabajo**

Como es bien sabido, el mundo laboral ha sido el actor, de múltiples transformaciones, que no sólo han originado cambios en las formas de producción, sino que también han obligado a cambiar la estructura y organización de las empresas, todo en aras de lograr una competitividad adecuada dentro del mercado. Pero dicha exigencia no ha sido ajena al trabajo como tal desempeñado por el ser humano, pues las organizaciones, han emprendido esfuerzos para que sus empleados sean proactivos y estén comprometidos con los objetivos y metas de la misma, llevándolos a alcanzar el tan anhelado posicionamiento en el mercado frente a sus opositores.

De manera pues que el Engagement en el trabajo se define como “un estado mental positivo de realización, relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli, y Bakker, 2010, citados por Rodríguez y Bakker, 2011, p. 2). Dentro del trabajo, los altos niveles reflejados de Engagement, aumenta el nivel de compromiso que los trabajadores tiene con la empresa, al mismo tiempo que eleva al máximo los sentimientos de fidelidad hacia la misma, lo que propicia un rendimiento más allá de lo que normalmente es exigido por la organización. Dicho comportamiento, no sólo beneficia la realización profesional y personal del individuo sino que repercute positivamente en el funcionamiento y la actividad de la misma empresa, dándole continuidad y éxito, alcanzando la competitividad deseada.

Otro concepto afirma que el engagement es “un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo, que está caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción” (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2000, p. 3). Este concepto hace relación a tres dimensiones, el vigor, la dedicación y la absorción, cuya existencia en el empleado es determinante para el funcionamiento eficaz de la organización y en un estado mental sano.

Para Salanova y Schaufeli (2009), al concepto de Engagement es necesario relacionarlo con otros conceptos, lo que puede ampliar su concepción respecto a los beneficios que trae para el empleado y la organización, estos se refieren al “compromiso organizacional, más concretamente al compromiso afectivo (p. ej. Vínculo emocional con la organización) y el compromiso de continuidad (p. ej. El deseo de permanecer en la organización); así mismo la conducta extra-rol, ir más allá (ej. Conducta voluntaria que promueve el funcionamiento efectivo de la organización)” (Salanova y Schaufeli, 2009, p. 99).

Este tipo de concepciones son usadas en el mundo de los negocios, no como forma de lograr un bienestar para el trabajador, sino con el objetivo de aumentar el rendimiento hacia la organización, de manera que resulten dichas conductas positivas para la misma y medir los resultados en torno a dicha situación de compromiso y fidelidad frente a los cometidos de la empresa.

### **6.5.3 Dimensiones del Engagement**

La definición más aceptada del Engagement, contiene tres dimensiones que son relevantes para entender el concepto más ampliamente y facilitar su estudio, estas son:

- Vigor

El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en la tarea que se está realizando incluso cuando se presentan dificultades

- Dedicación

Por su parte la dedicación hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo, y reto por el trabajo.

- Absorción

La absorción se produce, cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectar de lo que está haciendo (Rodríguez y Bakker, 2011, p. 2).

Según Salanova (2009), la absorción, se produce cuando se está totalmente concentrado en el trabajo y se siente que el tiempo “pasa volando”, se produce una dificultad por desconectarse de la actividad que se está realizando debido a las altas dosis de disfrute y concentración experimentados.

De manera pues, que al alcanzarse estas tres dimensiones dentro de la empresa, pueda conllevar a cambios positivos para la organización y por ende para la salud de los trabajadores, así como en las expectativas y percepciones que estos tengan del mismo, también lograr una alta satisfacción y consolidar experiencias gratificantes que le permitan un óptimo desarrollo tanto personal y profesional, al mismo tiempo que elevar la eficacia en el funcionamiento de la organización y alcanzar rendimientos dentro del mercado.

En tal sentido, el sector educativo, siendo objeto de diversas reformas y contrarreformas que ha generado constantes cambios y el surgimiento de mayores demandas y exigencias de diversa índole, cognitivo, social, comunicativo, emocional, entre otras, que han tornado su labor un tanto problemática, sumado al hecho de su situación laboral, en materia de su vinculación contractual y el ejercicio de su profesión, sujeta a las constantes reestructuraciones de las organizaciones, demandando de los docentes, un estado mental y físico acorde a dicha situación, no sólo por la carga laboral, que es cada vez más pesada, sino también por la carga emocional que deben soportar por un lado por el contenido social de su profesión, y por el otro, al tener que enfrentar las situaciones en las que sus derechos pueden verse disminuidos en razón a dichas reformas.

### **Vigor, dedicación y absorción. Medición de Engagement**

Sin duda alguna el Engagement representa al tipo de persona ideal frente a los intereses que demanda la organización actual y las estrategias del new management. Marisa Salanova en su artículo La emoción inteligente y positiva: organizaciones con engagement; manifiesta que los objetivos organizacionales en tanto a trabajadores comprometidos no podrían alcanzarse si se cuenta con un esquema tradicional sobre sentido de pertenencia, las anteriormente llamada “fuerza laboral saludable” caracterizada por personas satisfechas, sin indicador de estrés o ausentismos y se requiere de un enfoque positivista que se centre en las fortalezas individuales y por ende en el consecuente óptimo desempeño organizacional; empleados Engaged convergen en el alcance de los objetivos institucionales. “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción en el trabajo.” (Salanova, 2006).

Este planteamiento trifactorial basado en una psicología positivista, ha sido medido a través de instrumentos como el UWES Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (Schaufeli y Bakker, 2003), con 24 ítems que indican a través de preguntas con enfoques positivos la existencia y el nivel de éstos factores Vigor, dedicación y absorción como indicadores de Engagement; posteriormente se ha utilizado el OLBI Inventario de Burnout de Oldenburg (Demerouti y Bakker, 2008) el cual inicialmente fue creado para evaluar el Burnout en tanto se mide desde el Vigor hasta el agotamiento, y la dedicación hasta el cinismo y apartando la absorción como descriptor de cualquiera de éstas conductas; paradójicamente ha sido la investigación sobre el burnout la que ha estimulado el desarrollo del engagement tanto así que a diferencia de los que se encuentran quemados con el trabajo, los que presentan engagement sienten una fuerte conexión y un alto compromiso con su actividad laboral percibiendo su trabajo como un reto más que como un generante de estrés.

En este macroproyecto investigativo, se utilizará el instrumento diseñado por el Dr Blanch, el cual agrupa estos factores en dos subescalas que con planteamientos

positivistas cuentan con 8 y 2 ítems consecutivamente. Subescala Vigor y Dedicación, que plantea a partir de preguntas metafóricas determinantes de conductas como: Mi trabajo tiene sentido y propósito, El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando, Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo, Estoy entusiasmado con mi trabajo, Mi trabajo me inspira, Cuando me levanto por la mañana tengo ganas de ir a trabajar, Soy Feliz cuando estoy absorto en mi trabajo, y una segunda Subescala clasificada en Absorción que formula situaciones como: Mi trabajo es retador, Me dejo llevar por mi trabajo. Los resultados seguramente llevarán a un constructo particular sobre el Engagement particularizado en un grupo institucional de arraigo a su labor como lo es el de docentes de instituciones públicas colombianas. Siendo importante recalcar que los trabajadores del sector público están altamente influenciados por el contexto político, la gestión pública y su rol de servicio.

Desde este enfoque no solo es importante conocer los problemas institucionales a los que atañe la nueva gestión pública; sino también el funcionamiento de sus servidores y por ende sus grupos institucionales; en tanto, sus experiencias, sus rasgos individuales y la institución misma, son el condicionante principal de su calidad de vida laboral vista desde un enfoque positivista o su burnout si se analiza desde la psicopatología.

#### **6.5.4 Consecuencias del Engagement en el trabajo**

Comúnmente se ha referenciado, que las personas con un alto nivel de felicidad, tienden a reflejarse en el rendimiento de sus laborales y al aumento de la productividad, que beneficia a la organización. Se distinguen una serie de beneficios para los trabajadores en distintos ámbitos, en este sentido, investigaciones como la que se refiere a continuación, han coincidido en que los trabajadores con engagement, suelen tener altos puntajes de calificación en sus evaluaciones de rendimiento. De acuerdo con Bakker y Bal (2010), “profesores con engagement recibieron de sus supervisores altas calificaciones en rendimiento intra y extrarol, lo que indica que este tipo de empleados realizan un buen desempeño, además están dispuestos a ir un paso más allá” (Rodríguez y Bekker, 2012, p. 442).



Esto hace percibir por el empleado un clima organizacional óptimo, para el desempeño de sus actividades, ya que el uso de los recursos hacen parte de la empresa sumados al engagement de sus empleados, generan un mayor compromiso, fidelidad y lealtad, no sólo frente a esta sino que trasciende a los clientes, que de acuerdo con el buen servicio, podrán preferir la marca o el servicio que esta preste. Este tipo de beneficio se ubica dentro del ámbito del desempeño y el rendimiento del trabajador en el desarrollo de sus actividades.

Otros beneficios trascienden el ámbito interpersonal, existen autores que afirman que el engagement, contribuye a la creación de estados psicológicos positivos, que permanecen en el individuo, beneficiado su entorno personal, familiar y social; “estudios sugieren que el engagement puede mejorar la calidad de vida fuera del ámbito laboral” (Rodríguez y Bekker, 2012, p. 442).

Lo anterior, constituye un ítem importante para el trabajador, ya que las actitudes enérgicas que se tengan dentro del trabajo, sumado al excelente rendimiento, permite sentimientos de valía e intensifican emociones positivas que trascienden a su plano personal, tornando en satisfactorias las relaciones que se originan por fuera del ambiente laboral y que necesariamente influyen en su desempeño dentro de la organización.

Como lo menciona Cárdenas & Jaik, un alto Engagement en “los individuos, respecto al ámbito laboral pueden identificarse: conductas proactivas, iniciativa personal, altos niveles de motivación para aprender cosas nuevas, motivación para tomar nuevos retos en el trabajo, mayor lealtad y fidelización del cliente” (Cárdenas & Jaik, 2014, p. 38).

La relación entre el Engagement y el rendimiento del trabajador es directamente proporcional, a la salud emocional del trabajador, elementos que en su conjunto, tornan el ambiente laboral en propicio para el desarrollo personal y profesional del empleado, así como de efectivizar el funcionamiento de la organización y contribuir a su crecimiento. Así mismo se han realizado estudios que han demostrado que las actitudes

positivas derivadas del Engagement se expanden o “contagian” a los demás miembros del equipo “investigaciones confirman que las emociones positivas se contagian rápidamente entre los miembros del grupo. Y lo que es más importante, que aquellos equipos de trabajo, que más emociones positivas experimentan presentan un mayor número de conductas de ayuda y rendimiento laboral” (Rodríguez y Bekker, 2012, p. 443).

Estas actitudes positivas que se presentan en los trabajadores, repercuten significativamente dentro de la organización, como lo refieren Cárdenas & Jaik, “respecto a la organización, el engagement propicia satisfacción laboral, compromiso organizacional, baja intención de abandono del trabajo, desempeño de tareas, disminución de quejas, salud” (Cárdenas & Jaik, 2014, p. 39).

En conclusión, establecer y mantener condiciones psicológicas positivas, que tornen el trabajo más afable, y mantengan el estado de felicidad del trabajador frente a la labor realizada, repercute significativamente en su desempeño, contribuyendo a que esos sentimientos sean absorbidos por sus compañeros, elevando el nivel de rendimiento laboral y posibilitando las relaciones sanas frente a la organización, extendiéndose sus efectos hasta su entorno personal y social. Pues como lo menciona Sanalova y Llorens, el engagement se erige como una “perspectiva creciente que promueve la salud, considerada como un estado de completo bienestar físico, mental y social de manera que sitúa en este concepto integral promoviendo el bienestar y la felicidad de los trabajadores (Salanova & Llorens, 2008, citados por Cárdenas & Jaik, 2014, p.39).

## **7. METODOLOGÍA**

### **7.1 Tipo y diseño de investigación**

El presente trabajo investigativo, contiene una propuesta metodológica enmarcada dentro del macro proyecto servicios humanos bajo la nueva gestión pública, significados, riesgos y resultados, liderada por el profesor Joseph M, Blanch, de manera pues que el planteamiento metodológico con sus postulados están estructurados en dicho Macroproyecto.

En este entendido, esta investigación tiene un carácter empírico con un diseño descriptivo transversal, en concordancia a la naturaleza de la investigación, que se concibió desde la identificación y descripción de las conductas asociadas al engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano.

Desde el enfoque descriptivo transversal, se pretende realizar un análisis estadístico, de tal manera que de los resultados obtenidos derivados de la aplicación del instrumento, puedan caracterizar la población estudiada, arrojando datos generales sobre el objetivo de la investigación. Datos que se encontraron a través del instrumento (Estudio internacional sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos) con preguntas estructuradas, garantizando la privacidad de los entrevistados, previo consentimiento informado, respetando su particularidad, y atendiendo los requisitos de la investigación social.

### **7.2 Definición de variables**

El presente trabajo investigativo definió las siguientes variables:

Nueva Gestión pública en el sector educativo.

Engagement y su relación con las condiciones del trabajo, en los docentes de algunas instituciones públicas colombianas.

### 7.3 Población y Muestra

En el marco de la investigación la población estuvo conformada por 13 instituciones educativas, ubicadas en la región del centro occidente del país. La muestra fue seleccionada bajo criterios no probabilísticos y la selección de las unidades de observación se desarrolló bajo los siguientes criterios: 1. Organizaciones del sector educativo del régimen público, pudiendo ser éstas universidades, Escuelas, Colegios, en los niveles de Básica Secundaria y Media, que presenten un número de personal contratado superior a treinta empleados. 2. Personal docente que tenga más de dos años de vinculación a su labor profesional<sup>1</sup> y que no se encuentren próximos a su proceso de jubilación. En el cuadro 1 se detallan las condiciones metodológicas de la selección de la muestra.

**Cuadro 1. Información sobre la muestra**

CARACTERÍSTICAS	INFORMACIÓN
<b>POBLACIÓN OBJETO ESTUDIO</b>	Docentes que acrediten como mínimo dos años de vinculación en la organización y no se encuentren próximos a su proceso de jubilación. 2.014
<b>PERÍODO DE RECOLECCIÓN MEDIO RECOLECCIÓN</b>	Encuesta estructurada. Docentes y organizaciones educativas.
<b>UNIDAD MUESTRAL UNIVERSO DEL ESTUDIO</b>	704 docentes pertenecientes a 13 instituciones educativas.

Fuente: Elaboración Propia de los Investigadores

<sup>1</sup> Este criterio incluye a todas aquellas personas han comenzado su práctica profesional en la institución estudiada

## **7.4 Instrumento**

De acuerdo con el instrumento, la investigación abordará y recogerá los datos cualitativos y cuantitativos, usando el instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010) (Anexo 1). Ya que este permite medir escalas sobre significado del trabajo, la percepción de riesgos psicolaborales y las demandas gerenciales, validadas para profesionales del servicio público, tanto en el área de la salud como en la docencia, sin embargo en esta investigación, se hará énfasis en las respuestas sobre la engagement, su relación con las condiciones del trabajo, en el sector educativo en instituciones públicas.

## 8. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la investigación obtenida a partir de la aplicación del instrumento elaborado bajo la dirección del profesor José María Blanch, titulada Estudio internacional sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos.

Instrumento que se aplicó en 13 instituciones públicas del sector educativo en el centro occidente del país. Partiendo de la aplicación de dicho instrumento, se continuó con el desarrollo de la fase descriptiva, interpretativa y se finaliza con la construcción del sentido.

Estas tres fases se entienden de la siguiente manera, en la fase descriptiva, los participantes de la investigación son los que expresan su sentir, actuar y pensar, partiendo de ello, los autores extrajeron la información que se compiló en tablas donde se expresa estadísticamente los resultados, dando cumplimiento al objetivo principal de este estudio. Describiendo cada una de las nueve tablas que se construyeron a partir de las respuestas de los participantes, presentando un análisis detallado de las mismas para la comprensión y consolidación de los datos recopilados.

La segunda fase es la interpretativa, la cual da apertura a la vinculación de los resultados del instrumento con las teorías y autores que respaldan el concepto de engagement, y su relación con condiciones laborales, dando así respuesta a los objetivos planteados en el marco del estudio bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del Sector Educativo Colombiano.

Por último se encuentra la tercera fase de construcción de sentido, en donde la reflexión y el análisis personal de los investigadores, permite la articulación de las dos fases antes reseñadas, permitiendo la comprensión del objeto de estudio y de los

fenómenos a los cuales se pretendió dar respuesta desde una perspectiva holística y concienzuda de la realidad estudiada.

### **8.1 Análisis descriptivo**

Los datos que se presentan a continuación, son de carácter cuantitativo, a través de un análisis estadístico que permiten mostrar la información de una manera más clara y ordenada de acuerdo a los ítems que componen el instrumento utilizado por esta investigación diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010).

En primera instancia, se presenta los resultados obtenidos para el dominio del engagement, describiendo los datos arrojados para cada dimensión vigor y dedicación y absorción, con el propósito de identificar y determinar la existencia del objeto de investigación, en este caso la presencia o no del Engagement y en qué medida es experimentada por los docentes estudiados.

La segunda descripción corresponde a los ítems que conforman las dos dimensiones del Engagement, descritos en el instrumento de Calidad de Vida Laboral, los cuales hacen referencia a:

**-Dimensión de vigor y dedicación:** Mi trabajo tiene sentido y propósito; El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando; Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo; Estoy entusiasmado con mi trabajo; Mi trabajo me inspira; Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar; Soy feliz cuando estoy absorto de mi trabajo y Estoy orgulloso del trabajo que hago.

**-Dimensión de absorción:** Mi trabajo es retador y Me dejo llevar por mi trabajo.

Cada uno de los cuales puntuaron resultados contundentes, que permitieron identificar la presencia del Engagement y en qué medida es recurrente la presencia de los mismos en los docentes evaluados.

Ahora bien, dichas dimensiones del Engagement son relacionadas también con el tipo de contrato que el docente pueda tener, bien sea de carácter temporal o en su sentido más estable un contrato permanente, dando paso a la descripción de los datos más sobresalientes entre una y otra dimensión y la relación de su incidencia entre una y otra modalidad de contrato.

Como forma de dar cumplimiento al objetivo central de este estudio, se describen así mismo las condiciones laborales, que se presentan de dos formas, la primera de ellas arrojó resultados de manera general, sobre el nivel de presencia que de acuerdo con los docentes tienen las condiciones laborales, (sin condiciones; bajas condiciones; condiciones aceptables pero con necesidad de mejora; condiciones buenas; condiciones óptimas); la segunda hace referencia de forma más detallada a cada una de los ítems que conforman las condiciones laborales describiendo los datos más destacados entre ellas (entorno físico del trabajo, relaciones con los colaboradores, control y autonomía sobre el trabajo, y relaciones con jefes y directivos).

Finalmente las últimas dos tablas, describe la corrección entre el Engagement y sus dimensiones (tabla 8) y la relación entre el Engagement y las condiciones laborales (tabla 9), datos que se detallan a continuación como forma de explicar los fenómenos que se estudian.



### 8.1.1 Descripción de resultados Dominio Engagement y dimensiones del Engagement

**Tabla 1.**

*Dimensiones que componen Engagement y el dominio engagement*

	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
dimtrans26 Vigor y dedicación	52,5220	14,82046
dimtrans27 Absorción	47,8944	15,40706
ENGAGEMENT	50,1368	14,25153

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Con el fin de adentrarse en la temática que se busca analizar, la tabla 1 presenta concepciones que bien vale la pena conceptualizar, con el fin de aportar claridad y contundencia al alcance de los resultados obtenidos en este estudio, así las cosas el dominio de Engagement es entendido, como un estado mental positivo que propicia un bienestar psicosocial para el trabajador que lo desarrolla a través de un proceso motivacional, que de acuerdo con los recursos laborales y personales, pueden contribuir a la reducción de resultados organizacionales negativos; en este sentido el Engagement está compuesto por dos dimensiones a saber: vigor y dedicación y absorción; el vigor de acuerdo Salanova&Schaufeli (2009), se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando, incluso cuando se presentan dificultades; la dedicación por su parte hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto, por último la absorción se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas.

Así las cosas, la puntuación obtenida en Engagement haciendo un análisis general de acuerdo a la percepción de los docentes es baja, obteniendo un resultado de 50,13, lo que podría significar, pocas condiciones laborales que permitan el desarrollo de elementos tan positivos como el Engagement o escasos recursos personales con los que pudieran amortiguar el potencial impacto negativo de las demandas laborales que giran en entorno a la educación pública. Así mismo, realizando un análisis más detallado a las dos dimensiones del Engagement, se aprecia que para la primera dimensión compuesta por vigor y dedicación, obtuvieron una media de 52,52, seguido por un 47,89, en la dimensión de absorción, lo que indica unas condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, encontrándose así la existencia de uno u otro elemento positivo dentro del desempeño laboral docente, en este caso los maestros puntuaron mayoritariamente en el vigor y la dedicación, estando presente como bien lo afirma Salanova&Schufeli un componente conductual-energético y uno emocional, permitiendo al maestro el desarrollo de conductas que van más allá de ellos, a parte de la realización de aquellas que se espera de ellos, aportándole calidad a su tiempo laboral y a la conducta que realizan.

**Tabla 2.**

***Ítems de la Dimensión Vigor y dedicación***

	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Mi trabajo tiene sentido y propósito	5,97	1,779
El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando	5,66	1,866
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	5,70	1,740
Estoy entusiasmado con mi trabajo	5,75	1,830
Mi trabajo me inspira	5,76	1,774
Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar	5,76	1,725
Soy feliz cuando estoy absorto de mi trabajo	5,51	1,855
Estoy orgulloso del trabajo que hago	6,10	1,717

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Para el análisis de los ítems se utilizará una valoración de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es óptimo, en general se observa que los ítems que conforman la dimensión de vigor y dedicación se encuentran en un rango aceptable, sin presentar una variación considerable en cuanto a la media obtenida, identificando dos ítems que alcanzaron una mayor puntuación destacándose de las demás respuestas, uno de ellos es “*Mi trabajo tiene sentido y propósito*” con un resultado de 5,97, y el otro hace referencia a “*Estoy orgulloso del trabajo que hago*” con un 6,10, ambos datos reflejan un compromiso y un deseo de realizar su trabajo, ya que aún le otorgan sentido y están orgullosos de la labor que desempeñan, sin embargo estos también demuestran, un estado medio en su desarrollo, lo que indica que son escasos los recursos con los que cuenta el docente para obtener un bienestar óptimo para sí mismo y la organización, percibiendo un estado donde aún no es necesario la intervención inmediata, pero si la promoción que permitan elevar estos niveles de vigor y dedicación.

**Tabla 3.**

***Ítems de la dimensión de Absorción***

	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Mi trabajo es retador	5,60	1,851
Me dejo llevar por mi trabajo	4,94	1,901

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En cuanto a la dimensión de absorción, se obtuvo una puntuación en el rango de aceptable, donde la escala de valoración es de 0 a 10, siendo 0 pésimo y 10 óptimo, dimensión esta que también se encuentra estancado en estancias medias de su evolución, teniendo una mayor puntuación el ítem que indica que “mi trabajo es retador”, con un 5,60 lo que demuestra que los docentes, a pesar de mostrarse alertas y atentos a los cambios en sus cargas laborales, pueden dar más de sí mismos, ya que teniendo esta dimensión una implicación cognitiva, promueve la conducta de mejora en el trabajo, teniendo la necesidad de capacitación, de aprendizaje y de novedosos métodos que

puedan desarrollar en beneficio de su organización que facilite la enseñanza al mismo tiempo que se convierta en un desafío, que aporte placer y disfrute al desempeñarlo. Al igual que la anterior dimensión en este punto medio, es necesario también realizar una adecuada promoción en aras de mantener y aumentar los niveles de absorción en cada docente, con lo cual el bienestar personal sea óptimo y mejore la calidad de la conducta y el rendimiento para con la organización.

### 8.1.2 Análisis descriptivo entre las dimensiones del Engagement y el tipo de contratación laboral

**Tabla 4.**

*Análisis de Varianza Anova*

ANOVA			
		F	Sig.
<b>dimtrans26 Vigor y dedicación</b>	Entre grupos	10,472	0,001
	Dentro de grupos		
	Total		
<b>dimtrans27 Absorción</b>	Entre grupos	4,157	0,042
	Dentro de grupos		
	Total		

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

El puntaje de la significancia es menor a 0,5 en ambas dimensiones tanto como vigor y dedicación y absorción, se evidencia que existen diferencias significativas entre el tipo de contratación, incidiendo el tipo de contrato ya sea temporal o permanente en la

puntuación del dominio de engagement. Siendo necesario distinguir entre un contrato a término indefinido y el temporal, para este estudio el contrato permanente es aquel que al trabajador psicológicamente le brinda más estabilidad, ya que por su condición de indefinido, aleja la idea del desempleo y por consiguiente las consecuencias que este traería para sí y su familia, al mismo tiempo que un contrato de este tipo goza de más prerrogativas por la ley de protección al trabajador, conteniendo derechos que pueden ser reclamados y efectivizados con el accionar de la justicia, así mismo brinda un estatus social más elevado, conllevando de igual manera una gran responsabilidad de mantener cierto nivel dentro de la organización.

Por su parte al contrato temporal se le atribuye como fuente de la inseguridad en el empleo, demandando de trabajador una carga psicológica aun mayor, ya que el contrato puede durar solo un ciclo o depender de su desempeño para darle continuidad, sin embargo existe siempre el riesgo que la tarea sea limitada por la falta de tiempo y el corto periodo de la duración del contrato, y la terminación final de su trabajo sin posibilidades de acceder a una estabilidad que le otorgue bienestar psicológico, económico y social, encontrándose en estos resultados diferencias sustanciales entre cada contrato y la existencia y permanencia de las dos dimensiones del Engagement. Sin embargo como se aprecia a continuación esa condición de permanente o temporal puede variar la manera en que se desarrolla el trabajo, puesto que no siempre una estabilidad laboral puede significar un alto Engagement como podría pensarse, sino que por el contrario este puede reducir su acción por lo prolongado y continuidad recurrente de la realización de una misma tarea.

**Tabla 5.**

*Análisis descriptivos ítems dimensiones que componen el engagement. Contrato permanente y Contrato Temporal*

	<b>Media Contrato Permanente</b>	<b>Media Contrato Temporal</b>
dimtrans26 Vigor y dedicación	50,7231	54,5664
dimtrans27 Absorción	46,9456	49,4318

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

En la tabla 5 se puede observar que de acuerdo a la media obtenida, el tipo de contrato permanente en las dimensiones de Vigor y dedicación, puntuó en condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, con un 50,72, en contraposición al contrato temporal que obtuvo una calificación más alta de 54,56 en esta dimensión, que afirman tener condiciones buenas, encontrando una relación un tanto más positiva para quienes se enfrentan a un trabajo en condiciones de temporalidad, frente a quienes perciben su condición laboral más estable, lo que puede entenderse en la medida que los docentes que tienen menos tiempo para desempeñar su labor sienten mayor necesidad de aprovechar la oportunidad de lograr buenos resultados, imprimiéndole más energía y dedicando más tiempo para que su labor sea vista con una alta calidad y mejor rendimiento por la organización, diferenciándose de quienes llevan años en una misma tarea, con un contrato permanente que en este caso presenta unas condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, debido tal vez a la recurrencia en el desempeño de su trabajo, tornándolo más insipiente su experiencia laboral.

Por otro lado el tipo de contratación temporal y permanente en la dimensión absorción puntuó resultados que se enmarcan dentro de las condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, teniendo para el primer caso un 49,43 y un 46,94 respectivamente radicando aquí la diferencia significativa en el contrato, siendo el

temporal el que implica una necesidad positiva de realizar un esfuerzo más centrado en la calidad de la conducta del educador hacia la carga cognitiva que tiene su trabajo, llegando a percibir la experiencia de enseñanza más placentera, concentrándose en el desempeño efectivo de su tarea sin que la condición de temporalidad de su contrato afecte dicha experiencia; no obstante estos resultados indican que existe una necesidad de mejora en las condiciones de los contratos, para que las dimensiones del Engagement puedan desarrollarse en ambientes óptimos, tal vez la necesidad de una estabilidad para unos y para otros mayores prerrogativas salariales que incentiven el mejor desempeño de los docentes de las instituciones educativas públicas colombianas.

### 8.1.3 Análisis descriptivo de las condiciones del trabajo

**Tabla 6.**

*Dominio condiciones del trabajo*

	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Condiciones del trabajo	63,9539	13,82206

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La tabla 6, presenta los resultados generales de las condiciones de trabajo, estableciendo unas condiciones bajas con un 63,95, demostrando esto falencias en el entorno físico del trabajo, relaciones con los colaboradores, control y autonomía sobre el trabajo, y relaciones con jefes y directivos, las cuales miradas desde su conjunto presentan una elevada tendencia al riesgo, percibiéndose así una significativa reducción en su satisfacción laboral, que impiden el normal desarrollo de sus labores dentro de la organización, esto tal vez se percibe por la escases de recursos físicos para desempeñar la labor, debido a las carencias estructurales y ambientales de la organización. Así mismo una disfuncionalidad en el rol, que no le permite obtener una claridad en la tarea teniendo poco control sobre la misma, dando y recibiendo poco apoyo tanto de colegas y colaboradores como de los jefes y directivos, que no aprecian e incentivan el trabajo

docente, presentando nuevos retos y fortaleciendo la capacitación y el mejoramiento personal y académico continuo que los preparen para los desafíos inminentes de la nueva gestión pública. Dicho dominio al puntuar tan bajo, puede exponer a los trabajadores docentes a un nivel de riesgo y de estrés mucho mayor frente a las carencias de su ambiente organizacional.

**Tabla 7.**

***Dimensiones Condiciones Laborales***

	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
dimtrans1 Entorno físico del trabajo	59,6742	17,54094
dimtrans2 Relaciones con los colaboradores	67,1843	16,96447
dimtrans3 Control y autonomía	63,9562	15,68377
dimtrans4 Relaciones con jefes y directivos	66,0298	16,69743

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

La tabla 7, por su parte muestra el análisis individual de cada dimensión que componen las condiciones del trabajo, entorno físico del trabajo, relaciones con los colaboradores, control y autonomía sobre el trabajo, y relaciones con jefes y directivos; las cuales de manera general presentan condiciones aceptables pero con necesidad de mejora, notándose ya en el análisis particular de cada dimensión, una mayor afectación en entorno físico del trabajo con un 59,67, con respecto a las otras dimensiones, lo que implica carencias en materia de instalaciones y equipamientos, Recursos materiales y técnicos, Prevención de riesgos laborales y Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.), haciendo notar así mismo la dimensión que mayor puntaje obtuvo con un 67,18, la relación con los colaboradores, que a pesar de necesitar una mejora, denota una clara fortaleza para los docentes que no obstante presentar un entorno



físico en condiciones bajas, en el trabajo encuentran apoyo, reconocimiento y aceptación al momento de la toma de decisiones, de manera que estas dimensiones surgen como recursos laborales de los cuales el docente hace uso para afrontar las cargas laborales que en razón de su tarea debe soportar. En consecuencia es necesario realizar actividades encaminadas a la promoción de climas organizacionales adecuados para el desarrollo de la labor docente, apuntando a la minimización del riesgo y el estrés.

#### 8.1.4 Análisis descriptivo de correlación entre las dimensiones del Engagement y el dominio de condiciones laborales y dominio de Engagement

**Tabla 8.**

*Correlación Dimensiones Engagement*

Correlaciones			
		dimnotrans 26 Vigor y dedicación	dimnotrans 27 Absorción
dimnotrans26 Vigor y dedicación	Correlación de Pearson	1	,773**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	670	656

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Para el análisis de las correlaciones se tomaran solo el valor entre -1 y 1 (entre 0 y .3 bajo nivel; entre .3 y .7 medio nivel de correlación; más de .7 alto nivel de correlación.)

La tabla 8, evidencia un alto grado de correlación entre las dimensiones de vigor y dedicación, y la de absorción con un ,773. Indicando con ello una alta dependencia entre las dos variables características del engagement, siendo este último concepto, tratado desde un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo. Encontrando una clara correlación positiva entre la motivación que abarca una postura cognitiva que

implica altos niveles de concentración en el trabajo y dificultad para desconectarse de él por experimentar altas dosis de placer al realizarlo, de igual forma al afecto, que incluye la fuerza y vitalidad que el trabajador imprime a su trabajo, con grandes dosis energéticas que le hacen esforzarse, dando más allá de la conducta esperada, y el aspecto motivacional en sí mismo, que le da sentido y propósito a su labor, pudiendo disfrutar de un trabajo retador que lo llena de orgullo y felicidad al realizarlo.

**Tabla 9.**

***Correlación Dominio Condiciones Laborales y Dominio Engagement***

Correlaciones			
		CONDICIONES DEL TRABAJO	ENGAGEMENT
CONDICIONES DEL TRABAJO	Correlación de Pearson	1	,122**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	636	602

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Para el análisis de las correlaciones se tomarán solo el valor entre -1 y 1 (entre 0 y .3 bajo nivel; entre .3 y .7 medio nivel de correlación; más de .7 alto nivel de correlación.)

Finalmente, la tabla 9, muestra una baja correlación con un ,122, lo que indica, teniendo en cuenta la percepción de la población estudiada, que estos docentes no consideran significativa la relación entre el engagement y las condiciones laborales, siendo estas integradas por el entorno físico del trabajo, relaciones con los colaboradores, control y autonomía sobre el trabajo, y relaciones con jefes y directivos, entendiendo que no necesariamente las condiciones laborales a pesar de implicar un riesgo inminente para el desempeño del rol docente, estas no impiden que la presencia

de las dimensiones del Engagement hagan parte de su diario laboral, convirtiéndose en un factor protector que posibilita una reducción en el impacto negativo de las cargas laborales y la percepción que sobre su satisfacción laboral y su calidad de vida laboral pueden tener, sin olvidar que dichas condiciones deben ser reforzadas en aras de evitar futuros riesgos o de reducir el daño de los ya existentes, de manera que puedan facilitar altos y no medios niveles de engagement con lo que se optimice la prestación del servicio docente.

## 9. ANÁLISIS INTERPRETATIVO

La segunda fase es la interpretativa, mediante la cual se confrontaron los resultados obtenidos mediante el instrumento utilizado, con las concepciones y teorías ya planteadas, específicamente con los dominios y dimensiones que se analizaron como fueron el Engagement y las condiciones laborales y los componentes de cada una de ellas. En primer lugar se presenta el análisis articulado de los resultados descritos en la primera fase, de las dimensiones del engagement, vigor y dedicación y absorción y su relación con el tipo de contrato permanente o temporal, seguido de la interpretación de los resultados de las condiciones laborales, individualizadas, y para finalizar se presenta las relaciones de la teoría y el análisis de la correlación entre las dimensiones del engagement y de este con las condiciones de trabajo, lo que permitió dar cumplimiento al objetivo central de la investigación: Identificar y describir las conductas asociadas al engagement y su relación con las condiciones de trabajo, bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano, el cual se encuentra en consonancia con toda la fundamentación teórico-conceptual, en los que está sustentado este estudio y sus categorías de análisis.

### **9.1 Dominio Engagement, dimensiones del Engagement y relación con el contrato permanente y temporal**

Tomando en cuenta la influencia de las condiciones intralaborales, su repercusión en el bienestar y desempeño del trabajador, la interpretación se centra en el desarrollo del engagement en los docentes, donde según el instrumento aplicado, se obtuvo una baja puntuación, teniendo posibles dificultades para enfrentar las demandas de la labor e impedir el compromiso y la fidelidad hacia la empresa, ya que según Salanova y Schaufeli, (2009), el Engagement consiste en una implicación o compromiso emocional, pasión, entusiasmo, esfuerzo o energía hacia la labor o rol asignado. Que se traduce en un estado de felicidad al realizar su trabajo, puesto que en diversos estudios como lo afirma Cropanzano y Wright (2001), citado por Muñoz y Bakker (2012), los

empleados menos felices son más sensibles a las amenazas y se encuentran más predispuestos a adoptar posturas defensivas y pesimistas. De manera que de aquí surge el valor y la pertinencia de elementos con el Engagement en el trabajo, que posibilite esas condiciones de bienestar y protección frente a las demandas laborales actuales.

Respecto a las dimensiones pertenecientes al dominio de Engagement, vigor y dedicación obtuvieron una puntuación aceptable, pero con necesidad de mejora, lo que significa que los docentes tienen niveles medios de energía e identificación por su trabajo, lo que dificulta el desarrollo de la eficacia como profesional y un nivel medio en el grado de disfrute en la elaboración de la tarea, aspecto que es de vital importancia debido a las exigencias de las organizaciones modernas que requieren trabajadores con competencias psicosociales específicas para realizar su trabajo adecuadamente, siendo estas dos dimensiones como lo afirma Salanova&Schaufeli (2009), necesarias para el desarrollo de empleados engaged que muestren una gran voluntad de aprendizaje y desarrollo continuo.

Según Maslow y su teoría piramidal de necesidades, relaciona el engagement con las necesidades de seguridad, pertenencia, reconocimiento e incluso la misma autorealización, es decir que los docentes que participaron en el estudio tienen una tendencia que debe mejorar hacia los componentes de estas necesidades.

Ahora bien, respecto a los ítems que conforman la dimensión de vigor y dedicación, estos se encuentran en un nivel medio, donde no siempre el trabajo tiene sentido o propósito para los docentes, las jornadas resultan extensas y agotadoras, poco se sienten inspirados o entusiasmados, difícilmente piensan que su trabajo es inspirador e incluso en ocasiones no sienten deseo de ir a trabajar y la mitad aproximadamente no siente orgullo por el trabajo que realiza, anexo a esto poseen aceptables niveles de energía y resistencia al trabajar ya que no se esfuerzan en la tarea cuando se presenta una dificultad, limitando su implicación en su día a día y facilitando la aparición de síndromes como el burnout que de acuerdo con Muñoz y Bakker (2012), “se caracteriza por un bajo nivel de energía y una baja identificación con el trabajo”, encontrándose de

acuerdo a estos datos recopilados, en un nivel propenso al riesgo de padecer este o cualquier otro problema de salud física y mental, requiriendo una pronta intervención con el fin de constituir las mejoras y aportar las herramientas que minimicen el impacto negativo de las demandas laborales.

Por su parte, la dimensión de absorción, los trabajadores del sector público específicamente en el campo de la docencia consideran en una media aceptable que sus roles son retadores y pocas veces se dejan envolver o llevar por su trabajo, denotan poca concentración y facilidad para interrumpir lo que se está ejecutando. Aspecto que debe ser reforzado en aras de fortalecer las propias creencias de autoeficacia que tiene el trabajador, puesto que según Salanova (2004), son “las creencias en las propias competencias para realizar bien el trabajo, las que influyen positivamente en el Engagement, que a su vez influirán en consolidar aún más esas creencias en la propia eficacia” (Salanova, 2004, p.119), como recurso personal emergente en la protección del riesgo y el afrontamiento positivo de las demandas y exigencias organizacionales.

En cuanto a la varianza anova, se encuentra un alto nivel de significancia, es decir el tipo de contratación se relaciona directamente el desarrollo de las dimensiones de vigor y dedicación, y absorción. Desde la contratación de tipo permanente se obtuvo una puntuación de condiciones aceptables con necesidad de mejora, indicador de que las personas con este contrato se les dificulta el desarrollo potencial del engagement, esto se puede desencadenar debido a la estabilidad que se tiene en la institución docente, la cual libera al trabajador de esforzarse al realizar sus labores, porque no ven ninguna amenaza en la baja productividad o en la poca energía que le imprimen al que hacer de sus labores o bien, estas condiciones aceptables, pueden encontrar explicación debido alta rigurosidad en la ejecución de la tareas, que los estatutos docentes de los países traen consigo que no permite la libertad en el desempeño del rol, ya que está sometido a estrictos controles estatales en cuanto pensum, jornada, tipo de tareas, y poca diversificación del cargo, al respecto un claro ejemplo de ello es el Argentino, en cuyos estatutos la “estabilidad se entiende de la manera más rigurosa: como la inamovilidad en el puesto específico para el que fue designado cada docente. Esto rigidiza muchísimo las

estructuras de las escuelas (plantas funcionales), ya que –aun manteniendo el cargo– un maestro no puede ser cambiado de turno o asignado a otra escuela sin el correspondiente consentimiento o pedido expreso del interesado” (Aguerrondo, 2006, p. 52); lo que centrado al caso colombiano según Martínez, (2006), puede explicar este fenómeno, es el grado de exigencia a la que está sometida la carrera docente, debido a las constantes “evaluaciones de calidad que realiza el Estado, al exceso de controles burocráticos que entorpecen el desarrollo de la docencia (por ejemplo: formatos para medir y controlar tiempos, objetivos y proyectos), lo que consideran que convierte a la profesión en una actividad rígida y carente de sentido” (p. 83), lo que llama la atención atendiendo al hecho de que, el ejercicio de esta profesión debe procurar, el desarrollo de espacios de autonomía y autodeterminación, donde los maestros puedan adquirir habilidades y destrezas que como el Engagement posibilite la calidad del servicio, un excelente rendimiento laboral y alcanzar una mejor calidad de vida laboral dentro de la organización.

De acuerdo a la contratación que se realiza temporalmente, el personal tiene un buen nivel de engagement, siendo positivo no solo para los pertenecientes a este contrato sino también para el resto del equipo que puede llegar a contagiarse de estas características, debido a que estos trabajadores deben demostrar en sus puestos de trabajo o a sus jefes que merecen un nuevo contrato, generando mayor pasión al realizar sus tareas, así como asumir sus roles con mayor energía y dedicación. Sin embargo la dimensión de absorción respecto a este tipo de contratación advierte una necesidad de mejora en aras de evitar situaciones de riesgo que dificulten la enseñanza del docente, puesto que de acuerdo con Blanch (2007), “La nueva relación capital-trabajo conduce a una precarización del empleo, tendiendo a sustituir progresivamente el contrato laboral por el meramente comercial. En este contexto, el personal empleado por cuenta ajena va cediendo protagonismo al autoempleado (que vende su trabajo temporalmente, por obra o servicio, a la misma organización que antes lo mantenía contratado), y sobre todo al subempleado, ya sea en régimen de subcontrato o de contrato temporal, que llevaba a cabo en condiciones de presión temporal, de insuficiencia de recursos materiales técnicos e instrumentales, constituye un alto riesgo para la salud o la integridad física y

de miseria salarial y contractual”. (Blanch, 2007, p.33), dicha necesidad de mejor radica, en permitir que los docentes puedan contar con contratos más estables que impidan el desarrollo de factores de riesgo psicosociales, que impliquen una potencial amenaza a la salud física y mental del trabajador docente.

### **9.2Dominio.- Condiciones de Trabajo.- Dimensiones entorno físico del trabajo, relaciones con los colaboradores, control y autonomía sobre el trabajo, y relaciones con jefes y directivos**

Retrotrayendo, el significado de condiciones de trabajo, se tiene que las mismas según Blanch Sahagún & Cervantes (2010), es el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales, que dependiendo en gran medida de las formas en que esté dispuesta la organización y la gestión del mismo mundo laboral, con las políticas propias de la nueva gestión pública, pueden generar altos niveles de bienestar para el trabajador, permitiéndole por una lado, alcanzar una mayor satisfacción y una mejor calidad de vida laboral, y por el otro obtener mejores resultados y rendimientos para la empresa. No obstante en el caso contrario es decir, cuando tanto el trabajo como sus condiciones, advierte su lado más disfuncional, se torna un ambiente de malestar, que permite la multiplicación de situaciones como conflictividad, absentismos y presentismo, rotación, abandono, accidentalidad o enfermedades profesionales, aspectos que sin la adecuada prevención e intervención pueden impactar negativamente en la salud física y psicológica del trabajador.

En tal sentido, este dominio de condiciones laborales, en todo el proceso investigativo, arrojó condiciones bajas, lo que indica que el mismo puede implicar un riesgo psicosocial laboral para el trabajador, puesto que cualquier característica que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos y que tiene un impacto negativo para el trabajador y su desempeño dentro de la organización, constituye una amenaza para la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo. Al



respecto el Real Decreto del Reglamento de los Servicios de Prevención 39/1997 (BOE, 1997) define el riesgo psicosocial como la probabilidad de producción de un daño psicosocial como consecuencia de las condiciones de trabajo. (Blanch, 2011, p. 6). Requiriendo una atención, evaluación e intervención oportuna por parte de las organizaciones, que una vez conscientes de la importancia de un clima laboral óptimo, puedan centrar sus esfuerzos en reforzar conductas positivas como el Engagement a través del mejoramiento de sus propias condiciones laborales.

En tal entendido, las condiciones laborales constituyen un ítem importante y necesario para el desarrollo de la actividad laboral, unas bajas condiciones, indican que las instituciones educativas de carácter público evaluadas, presentan una potencial exposición a padecer riesgos de origen psicosocial, lo que podría afectar los altos niveles de Engagement, que estos puedan manifestar, ante las condiciones inapropiadas para el desempeño de su labor, esto encuentra plena relación con lo afirmado por Gilbert, Laschinger y Leiter (2010) citados por Bernal y Ramírez (2001), al referir que el nivel de compromiso podría variar a partir de las condiciones en que se encuentre el trabajador, ya que la falta permanente de recursos organizacionales y financiación se ha traducido en la reducción de personal, reestructuraciones y complejidad en el trabajo, que básicamente define un ambiente caracterizado por estar saturado, que en resumen resulta en una baja calidad de vida en el trabajo, que finalmente puede traer como consecuencia el síndrome de Burnout. Este último surge en oposición al Engagement, como respuesta a las condiciones adversas dentro de la organización.

Dentro del análisis realizado a los resultados obtenidos, se encuentran las 4 dimensiones que componen el dominio de condiciones laborales, las cuales, están definidas en el instrumento de un estudio internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos, realizado por Josep M Blanch de la Universidad Autónoma de Barcelona España, cuya descripción es como sigue:

1. Entorno físico del trabajo, compuesto por, instalaciones y equipamientos, Recursos materiales y técnicos, Prevención de riesgos laborales y Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.).

2. Relaciones con los colaboradores: Compañerismo, Respeto en el grupo de trabajo, Reconocimiento del propio trabajo por colegas y Reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias.

3. Control y Autonomía: Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.), Organización general del trabajo, Retribución económica, Carga de trabajo, Calidad del contrato laboral y Conciliación trabajo – vida privada y familiar.

4. Relaciones con jefes y directivos: Autonomía en la toma de decisiones profesionales, Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción, Oportunidades para la formación continua, Vías de promoción laboral, Participación en las decisiones organizacionales, Relaciones con la dirección, Evaluación del rendimiento profesional por la institución, Apoyo recibido del personal directivo.

Dichas dimensiones arrojaron resultados por separado, lo que permitió concluir que las instituciones educativas de carácter público estudiadas presentan condiciones laborales aceptables, lo que indica que no obstante a pesar de existir falencias dentro de la organización estas son llevaderas para el cuerpo docente, sin embargo este resultado también indica la clara necesidad de optimizar dichas condiciones, en el sentido de evitar posibles situaciones en las que se vea en riesgo la salud de los docentes encuestados, puesto que tales condiciones al no ser las mejores o alcanzar una puntuación óptima y sin un plan de intervención, promoción y prevención respectivo, tienden a empeorar y por ende a convertirse en una amenaza latente para el bienestar y seguridad del profesorado y en general para la misma organización.

Dentro de las dimensiones que por sus resultados se destacaron, en la media se encuentran las relaciones con los colaboradores y relaciones con jefes y directivos,

dimensiones estas que a pesar de encontrarse en condiciones aceptables y que requieren una mejora, sobresalieron en la cuantificación de los datos, lo que indica, que los docentes, refieren buenas relaciones con sus compañeros y directivos, como el reconocimiento de sus logros y el apoyo de sus decisiones al momento de ser conocidos por sus jefes. Situación está que puede mitigar los efectos de las situaciones más estresantes, derivadas de las demandas laborales ya sean de origen cuantitativo o cualitativo, permitiendo a los mismos adaptarse a las situaciones de cambio dentro de la organización y facilitando el desarrollo de recursos positivos como en el engagement, como forma de afrontar las condiciones de riesgo que amenazan la seguridad y el bienestar de los docentes. Lo anterior es reconocido por el Comité Mixto de Trabajo de la OIT, al referir que en la vida profesional, el apoyo social proporcionado por los superiores, los subordinados, y los compañeros, modifica la intensidad de diversos síntomas de estrés de carácter psicofisiológico o de comportamiento, provocados por agentes estresantes relacionados con el trabajo. Lo que indica en el caso de los docentes evaluados que sus buenas relaciones de trabajo, en especial con sus jefes o directivos, amortiguan los efectos estresantes de una sobrecarga de trabajo y de las condiciones laborales deficientes.

A estos resultados se suman, el arrojado por la dimensión de Control y autonomía, lo que puede entenderse en el sentido que los docentes, al ser reconocidos y valorados por los directivos y jefes, delegan en ellos una mayor confiabilidad y por ende entregan más control sobre su trabajo, a pesar que por disposiciones legales los estamentos educativos deben cumplir con normas estrictas en cuanto a jornada laboral, y horario de realización, estos docentes presentan un control moderado sobre el mismo, el cual versa sobre la forma, plazos y medios para realizar la tarea, lo que le permite manejar su tiempo dentro de los parámetros de las instituciones a las que pertenecen, aspecto fundamental si se tiene en cuenta que la percepción positiva del maestro en este punto, le puede generar una mejor sensación sobre el control de su entorno de trabajo, el cual debe estar precedido por el apoyo social de compañeros y superiores, esta dimensión permite el desarrollo del pensamiento autónomo y la iniciativa para la propuesta y ejecución de nuevos conceptos y materiales de trabajo, de acuerdo con

Blanch (2011), el control sobre el trabajo refiere las oportunidades que la organización ofrece a la persona trabajadora para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos del desarrollo de su trabajo y que le permiten el despliegue de la iniciativa y la autonomía, así como el desarrollo de habilidades y conocimientos.

Finalmente, se registró un resultado, que dentro de este dominio, fue el que puntuó una menor percepción dentro de las condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, la dimensión entorno físico del trabajo, el cual según Blanch (2011), se relaciona en primer lugar con las condiciones de tipo físico como temperatura, humedad, climatización, ventilación, calidad del aire, iluminación, ruido; en segundo lugar de higiene, que incluye la limpieza, el orden y aseo del puesto de trabajo, así como los dispositivos de observación, evaluación y prevención de riesgos laborales; en tercer lugar los que incuben al diseño del puesto de trabajo, como las instalaciones y equipos, mobiliario, instrumentos, ergonomía, privacidad, hacinamiento, confortabilidad, señalizaciones, salidas de emergencia, etc. Y por últimos los que implican un riesgo biológico o químico, como virus, bacterias, animales, entre otros.

Al encontrar un bajo resultado en esta dimensión, en relación con los demás, revela un inadecuado ambiente en el que se está desarrollando la labor docente, con la existencia de aspectos obsoletos o deficientes, en que apoyarse para desempeñar la tarea y el rol del profesor, tal vez atribuido a las nuevas concepciones de la nueva gestión pública que de acuerdo a sus postulados se erige en la mayor productividad a un menor costo, lo que en palabras de Blanch (2011), significa que en el sistema operativo de la “modernización” del sector público, la NGP aplica los siguientes recursos estratégicos: profesionalización de la gestión, desburocratización, eliminación del déficit financiero mediante un control de gastos y un incremento de la eficiencia; incentivación de la productividad, la competitividad y la rentabilidad; planificación de objetivos estratégicos y evaluación según competencias y resultados; aplicación de indicadores de coste-beneficio y de la estrategia minimax (maximización de los beneficios y minimización de los costes); lo que evidentemente no ha sido ajeno al sector educativo público, que tras varios estudios, se ha demostrado que las reformas y contrarreformas

ha aumentado la carga laboral de los docentes, al mismo tiempo que se ha reducido notoriamente la inversión en infraestructura, estandarización y adecuación física de las áreas de estudio, con procesos de calidad que repercutan en la adecuada prestación del servicio y por ende permitiendo la aparición de riesgos que amenaza el bienestar del trabajador, al respecto un estudio realizado en colegios públicos de Bogotá en 2009 sobre la Prevalencia y características del síndrome de burnout<sup>2</sup>, relacionó el cansancio emocional de los docentes, con inconvenientes que contribuyen a ello, como el hacinamiento en los planteles, las deficiencias de la infraestructura y el exceso de ruido. Aspectos que vienen a intervenir directamente en el proceso de retroalimentación recíproca entre la dinámica laboral y el funcionamiento psicosocial, influenciadas directamente por el ámbito físico en donde debe desarrollarse la labor.

### **9.3 Correlación. Dimensiones de Engagement**

De acuerdo al análisis correlacional de las dimensiones del Engagement, y de la obtención de los resultados obtenidos a través de los datos estadísticos, se encuentra que existe una alta correlación entre las dimensiones de vigor y dedicación con la dimensión absorción, considerándose una correlación positiva, lo que indica que a mayor aumento del vigor y la dedicación, se presenta el mismo aumento respecto a la absorción laboral.

Los anteriores aspectos, los corrobora las concepciones de Salanova y Schaufeli (2004), al indicar que mientras se sienta altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, con deseos de invertir más esfuerzo en su trabajo, de no sentirse fatigado, a pesar de las dificultades o adversidades que represente el desempeño de su labor, señalando las características del vigor; así como sentir que el desarrollo del

---

<sup>2</sup> Padilla, M. Andrea C. Rodríguez, Viviana. . Avella-García, Claudia B., Vives, Nidia. Márquez. Gloria. Sandoval, Nadia. Gómez-Restrepo, Carlos. Dávila, Marcela. Caballero, Andrea. Mora, Clara Stella. Prieto, Yolanda. Cotes, Zuleiman. Hernández, Sonia. Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, en 2008. Recuperado el 08/02/2015. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502009000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502009000100005)

mismo es igual de gratificante, ya que su trabajo le proporciona orgullo y retos que disfruta realizar, refiriéndose a la dedicación, es inevitable la absorción, que permite el aflore de sentimientos como la felicidad al realizar el trabajo y la sensación de que el tiempo pasa volando mientras disfruta trabajar, puesto que un trabajador que por el contrario sienta que su trabajo le deja un agotamiento emocional, no podrá desarrollar actitudes positivas como el vigor, la dedicación y mucho menos la absorción respecto del mismo, ya que no disfrutará de lo que hace, llevándolo a desarrollar conductas como el absentismo, el presentismo y el abandono de la organización.

De manera pues, que dichas dimensiones se correlacionan entre sí, presentando un alto nivel entre una y otra en tres aspectos diferentes, refiriéndose a la cognición/absorción, al afecto/vigor y al aspecto motivacional/dedicación, caracterizándose de esta manera el Engagement con un alto nivel de energía y una fuerte identificación con el trabajo, siendo su polo opuesto, el burnout el cual se caracteriza por un bajo nivel de energía y una baja identificación con el propio trabajo; en este entendido el Engagement y la relación directa que tienen todas sus dimensiones entre sí, posibilita un sinfín de oportunidades para el bienestar del trabajador, permitiéndole, el desarrollo de habilidades y herramientas necesarias para afrontar todo tipo de cambios que se generen en el entorno laboral, pues como lo afirman Salanova y Schaufeli (2009), el engagement se presenta como un estado psicológico mediador del impacto del interjuego demandas laborales-recursos personales en los resultados organizacionales, preparándolo para futuros e intensos retos en el trabajo, situación de cambio que con más fuerza se presenta en el sistema educativo colombiano, pues, como se ha visto con anterioridad por su contenido netamente social, resulta más proclive a constantes modificaciones, reformas y transformaciones, adaptadas a la nueva gestión pública enraizada en el modelo neoliberal y globalizado del mundo del trabajo, siendo necesarios este tipo de estudio que busque, identifique y profundice en la génesis propia de esta problemática, aportando soluciones adecuadas y ajustadas en tiempo, modo y lugar a la realidad laboral actual.

#### **9.4 Correlación. Dominio. Condiciones Laborales y Dominio Engagement**

Dentro del análisis de los resultados se encontró que no existe correlación entre el dominio condiciones laborales compuesta por Entorno físico del trabajo, Relaciones con los colaboradores, Control y Autonomía y Relaciones con jefes y directivos: Autonomía y el dominio Engagement conformada a su vez por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, lo que indica que la percepción de los trabajadores, es insignificante frente a la relación directa que pudiera tener el engagement y las condiciones de trabajo, con un nivel aceptable, pero con necesidad de mejoras dentro de las instituciones evaluadas, lo cual no es determinante para la presencia o no del engagement, lo que indica que no obstante estas condiciones al no ser óptimas, sino que por el contrario presentan falencias y carencias, no dificulta que los maestros puedan realizar su trabajo con energía y con altos deseos de desarrollar su labor a pesar de dichas adversidades, así mismo su nivel de orgullo, satisfacción y entusiasmo por su trabajo tampoco se puede ver afectada por condiciones de trabajo tan frágiles, finalmente el grado de concentración al momento de realizar su tarea no sufre cambio alguno, frente a las mismas.

Así mismo, haber presentado una puntuación más baja en comparación a las otras dimensiones que hacen parte de las condiciones de trabajo, el entorno físico del trabajo, refiriéndose a la temperatura, ventilación, diseño del lugar de trabajo, aseo, higiene, políticas de promoción y prevención de riesgos, entre otros, parece no afectar los niveles de engagement, pues su baja correlación así lo determina, lo anterior puede estar relacionado con las teorías de la relación entre recursos laborales y engagement que de acuerdo con Bakker (2010), las personas tratan de obtener, mantener y proteger las cosas que valoran, incluyendo recursos, materiales, personales, sociales, energéticos, ante la amenaza de pérdida o cambio del estado anterior.

Siguiendo con este modelo, estos recursos son los que adquieren una notable connotación dentro del contexto de la pérdida, lo que encuentra plena validez, en los estudios realizados por Hakanen, Bakker y Demerouti (2005), quienes afirman que los

recursos laborales por ejemplo la variabilidad en las competencias, los contactos profesionales, son más beneficiosos a la hora de mantener el engagement en condiciones de altas demandas, como sobre carga de trabajo, condiciones desfavorables en el entorno físico; de manera pues que la existencia de estos recursos laborales, pueden permitir el desarrollo de los objetivos propuestos, así como de alcanzar grandes rendimientos así las condiciones de trabajo sean adversas o mantengan un constante flujo de cambio, al cual se adapta fácilmente el trabajador, reteniendo para sí aquellas herramientas que propicia una alta presencia de engagement y su relación directa con el bienestar laboral del trabajador.

Otro elemento que puede explicar la baja corrección entre las condiciones laborales y el engagement, es la correspondencia entre las altas puntuaciones, que obtuvieron las dimensiones de relaciones con los colaboradores, control y autonomía y relaciones con jefes y directivos, con el vigor y la dedicación y la absorción, puesto que de acuerdo con el modelo teórico que plantea los recursos laborales como factores predictores de las tres dimensiones del engagement, el apoyo social por parte de los compañeros y la retroalimentación sobre el desempeño aumenta la probabilidad de tener éxito en los objetivos propios, esto es apoyado por Salanova, Agut y Peiró (2005), quienes encontraron que los recursos organizacionales como la autonomía y la formación influía positivamente en las tres dimensiones del engagement. Así las cosas, resulta claro que las condiciones laborales para estos maestros no interfieren en las relaciones con el engagement, puesto que los mismos pueden hacer uso de los recursos laborales y personales para afrontar las demandas de cambio de cada tarea, al mismo tiempo que conservar los elementos que resultan positivos para ellos, sin importa que las condiciones sean adversas o adviertan un cambio significativo, que pueda modificarlas, en aras de lograr un bienestar para su salud física y mental.

Aspectos estos que estudiados y analizados, dentro del contexto en el cual se desarrolla, dan cuenta que los elementos propios de la categoría de Engagement, constituye una estrategia psicológica positiva, que en palabras de Cárdenas & Jaik (2014), “las competencias profesionales como elemento del engagement mitigan el



efecto negativo de la carga de trabajo; además se ha encontrado que los recursos laborales amortiguan los efectos negativos del mal comportamiento de los alumnos y permiten el engagement en los maestros. Todo esto muestra que las demandas laborales como las presiones en el trabajo, las demandas emocionales, las demandas mentales, las demandas psicológicas, etc. pueden ser resueltos con los recursos del Engagement” (p.86). Radicando su importancia en la necesidad de incentivar el desarrollo de estas conductas positivas, mirado desde el punto de vista de la organización, sino que dicho constructo pueda cambiar la percepción que tiene el trabajador sobre el desempeño y sentido de su labor, y generar en él una mejor calidad de vida laboral.

Y es precisamente en el marco de las nuevas tendencias del mercado globalizado y el modelo neoliberal, que se presentan diversos cambios a nivel organizacional, en respuesta a las políticas de la nueva gestión pública, que en palabras de Blanch (2011) constituye un reformateo organizacional de las condiciones de trabajo en tales servicios y por tanto, probablemente, una nueva matriz de factores de riesgo psicosocial que cabe identificar, evaluar y prevenir; aspectos que justamente, hacen surgir la imperiosa necesidad de que las diferentes disciplinas de estudio, se enfoquen en la intervención, promoción y prevención de este tipo de fenómenos que como se vio anteriormente pueden sucumbir o por el contrario mantenerse ante situaciones adversas de cambio, y no encauzarse sólo en la determinación de su existencia y evaluación, que aunque de igual manera resulta ineludible, busca constituir un importante aporte a la Gerencia del Talento Humano, al momento de desarrollar y acondicionar el clima organizacional, hacia factores saludables que permitan el desenvolvimiento apropiado del trabajador en su entorno laboral, con altos niveles de engagement, como factor protector al momento de mitigar y porque no erradicar los efectos que se derivan del riesgo psicosocial con ocasión a las pésimas condiciones laborales, permitiendo alcanzar al trabajador, en especial al docente, óptimos estados de satisfacción laboral y el mejoramiento de su calidad de vida laboral.

## 10. CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO

Según los planteamientos de esta investigación, se pretendía identificar si el engagement es una fuerte condición para alcanzar la calidad de vida laboral; en tanto los trabajadores del sector público con engagement están física, emocional y cognitivamente en conexión con su labor; y aspectos como el vigor, la dedicación y la absorción repercuten en el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Este estudio tiene como único objeto ofrecer una visión completa sobre las conductas asociadas al engagement y su relación con las condiciones laborales, bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano.

De manera pues que los resultados obtenidos y la descripción de los mismos, así como su interpretación, hacen parte de un todo que pretende identificar, diagnosticar e intervenir el riesgo en las diferentes organizaciones, que de una u otra forma afectan significativamente la salud física y psicológica de los docentes, por lo tanto métodos e instrumentos que procuren la atención y disminución de los factores de riesgos psicosocial, constituyen una salvaguarda de aquellos principios básicos de la gestión del riesgo y de la psicología positiva que pretende dotar a las personas, en especial los trabajadores de pensamientos y conductas sanas y positivas que los preparen para afrontar las demandas laborales que puedan ser promotoras de factores de riesgo psicosociales, o contribuyan a su intensificación o variación de los ya existentes. En efecto, en el sector educativo, se ha generado una atmosfera en la cual, es frecuente la aparición de síndromes como el Burnout o el estrés, lo que ha permitido que el Engagement, aparezca como forma de afrontar las profundas demandas, que puedan llegar a generar un alto estrés en el ejercicio de esta profesión. Al respecto la OMS ha señalado que “En términos del entorno psicosocial del trabajador, se llega directamente a la salud mental que se promueve o no en el espacio de trabajo, y también a la habilidad que siente el trabajador que tiene para desempeñar su trabajo. Esto se relaciona con el concepto de autoeficacia, no solo en términos de, cuidar su propia

salud, sino de que utilice el trabajo como parte de su bienestar mental” (OMS, 2010, p. 29).

Así las cosas, es conveniente mencionar que los resultados de la aplicación del instrumento reflejan la presencia de un bajo nivel de engagement en las instituciones educativas, sin embargo dimensiones como vigor, dedicación y absorción a pesar de correlacionarse entre sí, alcanzan unas condiciones aceptables, pero requieren necesariamente mejoras que se proyecten en beneficio de la salud mental y psicológica de los docentes. En referencia al perfil de los trabajadores del sector público que se desempeñan en el área educativa; se destaca la existencia de mayor estabilidad laboral ya que en general los contratos que predominan son a término indefinido, aspecto que de forma paradójica afecta inversamente el nivel de Engagement, teniendo el efecto contrario los contratos a término fijo o temporales, los cuales al presentar menos prerrogativas y beneficios a los docentes, no son relevantes para la existencia y predominancia del Engagement, constituyendo en este sentido un elemento a favor de los docentes, que motiva al desempeño de tareas de calidad y el mejoramiento continuo de sus conductas, en aras de fortalecer sus propias herramientas de protección frente a las nuevas y exigentes demandas laborales.

En lo que respecta a las condiciones laborales, estas de manera general puntuaron un nivel bajo, lo que sugiere un grado elevado a padecer riesgos de origen psicosocial, ya que por su carácter ineludible frente al desempeño de la labor docente, no puede ser discriminado, ni mucho menos obviado o ignorado, siendo este el detonante de posibles dificultades a nivel laboral, que involucren la salud de los trabajadores, y respecto a la organización pésimos niveles de productividad, puesto que el desempeño laboral, está ligado a las condiciones laborales que ofrece la organización; condiciones que de una u otra forma incentivan el cumplimiento en el desempeño, el aprendizaje organizacional, la construcción de sentido de su labor e incluso la innovación en su rol. Este accionar positivo puede estar potencializado por condiciones laborales óptimas o por los recursos laborales que pueda hacer uso el docente, lo que se ve reflejado en la felicidad que su trabajo pueda proporcionarle, alcanzando grandes

niveles de Engagement, y evitando las consecuencias que se puedan originar en ocasión a la carga laboral.

Frente a la existencia de condiciones laborales bajas, y la presencia del Engagement se encontró que uno y otro no se correlacionan entre sí, sin embargo lo anterior cobra más significado partiendo de la base que a pesar de las pocas condiciones laborales que puedan existir dentro de la organización estas no impiden que el trabajador pueda desarrollar Engagement, debido a los recursos laborales de los que puede hacer uso en pro de su propia salud mental y física, lo que presenta una concordancia con las dimensiones, que conforman las condiciones laborales que analizados separadamente, reflejaron resultados sobresalientes en cuanto a recursos laborales como el apoyo de colegas, el apoyo en la toma de decisiones y el trabajo en equipo, haciendo referencia a la dimensión de relación con los colaboradores, seguida de la relación con los jefes y directivos, como factor predictor del engagement, que resulta un elemento indispensable, debido a su alto potencial motivacional, y que por ello tienen el potencial de incrementar el Engagement en el trabajo.

Dicho factor predictor del Engagement, permite todo un proceso motivacional relacionado con los recursos laborales, que permiten hacer frente eficazmente a las demandas laborales, fomentando la participación colectiva y asertiva de los equipos de trabajo, dando lugar a resultados positivos, como óptimos rendimientos y un gran compromiso con la organización, así como el desarrollo de la conducta extra-rol y mejora en la calidad de la prestación del servicio, en este caso el de la educación, otorgándole una nueva percepción de sus condiciones laborales, al mismo tiempo que le proporciona, un nuevo significado y sentido a su trabajo.

Y es precisamente esa percepción del trabajo lo que le permite al hombre alcanzar su máxima realización personal, puesto que el trabajo, como una realidad implícita en el ser humano hace parte de la construcción social que para nada se bifurca de la construcción personal, pues es componente principal de cualquier labor que el ser humano ejecute; sin contar también con que el amor en lo que se hace, trasciende a todos

los espacios de su vida, afectando los diferentes estamentos de su rol, es decir lo social, lo familiar, lo íntimo en relación con su pareja y en el propio sentido de su existencia.

En tal sentido, se fue encausando la dirección de esta investigación ahondando en los aspectos no solo negativos que trae consigo el riesgo, sino resaltando los elementos positivos que puedan rescatarse en medio de organizaciones posiblemente caóticas por la escases o precariedad de las condiciones labores y/o por demasiada carga mental y laboral, para los trabajadores del sector público, encontrándole un propósito sobresaliente al Engagement, que surge más que como elemento protector visualizado dentro de los factores de riesgo, como un constructo real y positivo, que puede llegar a existir en las condiciones laborales emergentes disfuncionales o no, otorgándole el ser humano, un nuevo y benéfico significado y sentido a su trabajo.

El significado del Trabajo es tan subjetivo como la diferencia individual, sin embargo dentro de esa subjetividad se concatenan el juego de subjetividades propias de la organización; gran parte de este proceso formativo como Magister se estudió la relación Sujeto- Trabajo y es en esta construcción de sentido en la que se enaltece como respuesta que esta pareja es tan particular como cada una misma; ya que es cultural, es conciencia colectiva, es inherente a la organización social en la que se encuentre inmerso y va de lo particular a lo general y porque no viceversa; el engagement contribuye a las condiciones laborales.

Desde las políticas de bienestar bien sea en el sector público o privado, se han realizado un sinnúmero de prácticas que buscan proteger al trabajador y su trabajo, surgiendo conceptos como la remuneración justa, el tipo de contratación, la jornada laboral, y las políticas nacionales que fundamenten los sistemas laborales. Trabajar se relaciona directamente con tener una vida digna y una adecuada calidad de vida la cual se proyecta incluso a la familia.

Pero la globalización y la cultura neoliberal han sido sin duda algunos los fenómenos que han generado el nuevo contexto laboral que se manifiesta en las nuevas

formas de trabajo y por ende a los trabajadores, el trabajo se concibe de otra forma y esto implica que el sentido de pertenencia hacia el mismo también fluctúe. Por tanto las instituciones llamadas públicas se enfrenta en su cotidianidad a una serie de situaciones relacionadas con la dinámica laboral y el desempeño de sus trabajadores, pues precisamente en el boom de la productividad y la gestión estratégica, la cual no es ajena a la gestión pública, demuestran en sus indicadores el impacto que ha traído consigo la existencia de factores psicosociales que de riesgo o protectores concluyen en los resultados organizacionales, el engagement como factor psicosocial protector fundamentado en la motivación y como contrarrestante del Burnout factor de riesgo; es la evidencia clara que aspectos como el vigor, la dedicación y la absorción son una muestra del mismo significado que el hombre le da su trabajo y el esfuerzo que pone en el mismo para que las condiciones laborales optimas o no jueguen a su favor y exista un apego benéfico a su cargo.

Finalmente, esta investigación que desde el enfoque de la psicología positiva y basada en las inquietudes de un grupo de aspirantes a ser Magisters en Gerencia de Talento humano, complementa investigaciones posteriores en la medida en que el Engagement y por ende los factores Psicosociales protectores o no, complementa a otros indicadores de Salud y Bienestar subjetivo como la felicidad. Trascendiendo del sector público y desde un enfoque humanista,destacando la importancia de centrar estos aspectos: salud y bienestar, hacia los integrantes de cualquier tipo de organización. Con este trabajo se propuso contribuir a mejorar el conocimiento sobre un tema novedoso como el Engagement y su relación con las condiciones laborales, correspondiendo a la Gerencia del Talento Humano consolidar, los elementos que permitan el diagnóstico, promoción, prevención e intervención de los riesgos psicosociales, cuyos resultados contribuyan a generar un impacto positivo que beneficien los trabajadores y las organizaciones, al mismo tiempo extender sus efectos a mitigar el riesgo emergente producto de la implementación de una nueva gestión pública.

## **11. CONCLUSIONES**

La calidad de vida en el trabajo con el paso de tiempo ha tomado mucha fuerza, siendo un factor determinante a la hora de escoger ya sea un espacio laboral o un rol dentro de la empresa, siendo pertinente conocer la percepción de los empleados acerca de la organización y sus componentes, de manera de analizar los diferentes contextos en que desempeña su labor, y recalcando tanto los factores de riesgos como aquellos protectores que amortiguan las cambiantes cargas laborales.

El modelo neoliberal adoptado por algunos países de Latino América, condujo a la proliferación de políticas que requerían un cambio estructural en las políticas sociales de cada uno de los estados, en aras de apostar por un estado más moderno, y relegar el estado benefactor hasta el surgimiento de uno que no intervenía en las fuerzas del mercado, y permitiera la flexibilización laboral; aspectos que fueron cambiando la forma de gestionar los recursos públicos y la manera de distribuirlos, al mismo tiempo que propiciar una total revolución en el mundo laboral, trayendo consigo una nueva problemática o la mutación de la ya existente.

El estudio refleja bajos y aceptables niveles, lo que indica que los docentes que participaron, necesitan realizar cambios positivos que permitan el desarrollo y empoderamiento del engagement para lograr beneficios a mediano y largo plazo que generen satisfacción, consolidación de experiencias gratificantes que los lleve a un óptimo desarrollo a nivel personal y profesional, así como mejor rendimiento a las instituciones educativas ya que tendrán empleados con mayor rendimiento y eficacia.

Y es precisamente dentro del contexto educativo, que se vislumbra una fuerte necesidad de construcción de planes de mejora; si bien, en el ámbito académico existe una marcada línea de autoridades y jerarquías, en la medida en que desde la dirección institucional se generen estrategia de autocontrol y autonomía, se encontraran efectos positivos que afecten al liderazgo organizacional y fortalezcan el trabajo en equipo.

## **12. RECOMENDACIONES**

La percepción de inestabilidad que por parte de un trabajador se obtiene al contar con un tipo de contrato afianzante, afecta positiva o negativamente en la realización de sus labores y por ende el de su desempeño; evidentemente el marco legal laboral permite que los empleadores de cualquier índole establezcan relaciones contractuales que a comodidad de la empresa lleguen incluso a vulnerar al empleado; desde las instituciones educativas como espacios de construcción de sociedad; replantear la satisfacción de sus integrantes (docentes trabajadores), a partir de una vinculación justa, dignificante y realmente promisorio, incrementaría el sentido de pertinencia, el compromiso y por ende la calidad de la educación que se imparte al alumnado es óptima y aporta al sentido de la educación y es precisamente la formación de seres humanos.

La carrera administrativa y el escalafón, han sido durante la historia del gremio educativo su planeación estratégica y su proyección laboral; si se plantease el ascenso en el magisterio más que como una oportunidad de incrementar sus ingresos y obtener nombramientos prolongados o en instituciones reconocidas y se estableciera este método de ascenso más como un espacio de cierre de brechas de conocimiento, fortalecimiento de los procesos, actualización en metodologías y optimización de los recursos; se encontrarían entonces docentes profesionalizados, actualizados en tanto a metodologías de formación, autorealizados y satisfechos con su trabajo.

Las instituciones educativas, si bien son un sistema organizacional de relacionamiento laboral, posee un esquema empresarial en tanto a niveles de autoridad, de estructura y por ende de condiciones de trabajo; sin embargo, aspectos como la salud en el trabajo no se encuentran instaurados en los centros educativos y excluyen a los trabajadores del sector educativo de este tipo de beneficios que incluso desde el marco legal laboral forman parte de un sistema de bienestar. Sería recomendable que las organizaciones de naturaleza académica cuenten con el apoyo de seguridad industrial y salud en el trabajo; a través de un departamento estructurado que propenda por la mejora de las condiciones de sus trabajadores y por ende establezca planes de prevención de riesgos y promoción de estilos de vida saludables.





## REFERENCIAS

- Amar Amar, J., Abello, Llanos. R. y Acosta, C. (2003). Factores protectores: un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. *Psicología desde el Caribe*, núm. 11, enero-junio, 2003, pp. 107-121, Universidad del Norte Colombia, extraído el 24 de Febrero de 2014. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301108>
- Andrade Jaramillo, V y Gómez, I. C. (2008). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. Pontificia Universidad Javeriana - Cali (Colombia) Universidad del Valle - Cali (Colombia). *Pensamiento Psicológico*, Vol. 4, N°10, 2008, pp. 9-25. Extraído el 12 de Febrero de 2014. Disponible en: <http://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/viewFile/701/977>
- Álzate Gómez, J. Á. (2009). Capital Social, Descentralización y Modernización del Estado. *Biblioteca Virtual de Derecho, economía y Ciencias Sociales*. Grupo de Investigación EUMEDNET. Servicios Académicos Internacionales S.C. 2009. Extraído el 18 de Febrero de 2014. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/616/Gestion%20publica.htm>
- Astudillo Díaz, P, Alarcón Muñoz, A.M. y Lema García, M. L. (2009). *Protectores de Estrés Laboral: Percepción del Personal de Enfermería y Médicos*, Temuco, Chile. Universidad de la Frontera, Temuco, Chile. 2009. Extraído el 16 de Febrero de 2014. Disponible en: [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art\\_12.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art_12.pdf)

BernalGuarín, F.y Ramírez Pallares, N. (2001).*Impacto Del Burnout en el Bienestar y Clima de las Organizaciones. Una perspectiva de mutuo beneficio entre las personas y la organización.* Diciembre de 2001. Extraído el 24 de Febrero de 2014. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2759/1032420497-2011.pdf?sequence=1>

Blanch,J. M. (2007). Psicología Social del Trabajo. In Aguilar y Reid (Coords.). *Tratado de Psicología Social. Perspectivas Socioculturales.* (210- 238.). México, Barcelona: Anthropos – UAM. ISBN 978 - 84 - 7658 - 806 - 2. Extraído el 15 de Febrero de 2014. Disponible en: [http://www.ascofapsi.org.co/documentos/2010/v\\_catedra/sesion\\_1/ps\\_social\\_trabajo.pdf](http://www.ascofapsi.org.co/documentos/2010/v_catedra/sesion_1/ps_social_trabajo.pdf)

\_\_\_\_\_. (2011). Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión. *Formación continuada a distancia. Barcelona – España,* Decimocuarta Edición, 3 -33. Extraído el 15 de Febrero de 2014. Disponible en: [http://www.ascofapsi.org.co/documentos/2010/v\\_catedra/sesion\\_1/ps\\_social\\_trabajo.pdf](http://www.ascofapsi.org.co/documentos/2010/v_catedra/sesion_1/ps_social_trabajo.pdf)

BocanegraAcosta, H. (2006). Globalización y Política Pública Educativa en Colombia. Bogotá: Universidad Libre. *Revista Diálogos de Saberes,* No. 24, Enero-Junio 2006. pp. 33-50. Extraído el 15 de Febrero de 2014, disponible en: [http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialognet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2740968.pdf&ei=s59OU7\\_mDquzsAS9\\_IHQcQ&usg=AFQjCNGW7GIs4r6Njo9yUv3vnlW\\_po6V5Q&sig2=edVaG1ND5XbDWPA318rl-w&bvm=bv.64764171,d.cWc](http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialognet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2740968.pdf&ei=s59OU7_mDquzsAS9_IHQcQ&usg=AFQjCNGW7GIs4r6Njo9yUv3vnlW_po6V5Q&sig2=edVaG1ND5XbDWPA318rl-w&bvm=bv.64764171,d.cWc)

- Camacaro, P. R. (2010). *Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo*, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. marzo 2010. Extraído el 24 de Febrero de 2014. Disponible <http://www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm>
- Cárdenas Aguilar, T. de J y Jaik, Dip, A. (2014). *Engagement. Ilusión por el Trabajo. Un modelo teórico conceptual*. Primera Edición. Ediciones Red Durango de Investigadores Educativos A. C. México. 2014.
- Carretero Bermejo, R. (2010). *Resiliencia. Una visión positiva para la Prevención e intervención desde los servicios sociales*. Psicopedagogo, Ayuntamiento de Carrión de Calatrava, Ciudad Real. Extraído el 14 de Febrero de 20014. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/view/NOMA1010330091A/25780>
- Correa-Correa, A., Muñoz-Zambrano, I. y Chaparro, A. F. (2010). *Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia*. *Rev. Salud Pública*. 12 (4): 589-598, 2010. Extraído el 20 de Marzo de 2014. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a06.pdf>
- DANE-*Principales Indicadores Del Mercado Laboral febrero de 2014*. Boletín de Prensa 31 de Marzo de 2014. Extraído el 07 de Abril de 2014. Disponible en: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol\\_ech\\_feb\\_14.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_ech_feb_14.pdf)
- Durán, M.A. (2005). *Extremera. Natalio. Montalbán, Fco. Manuel. Rey. Lourdes. Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores* *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 21, núm. 1-2, 2005, pp. 145-158, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid España. Extraído el 07 de

Marzo de 2014. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317039009.pdf>

García Lozano, L. F. (2012). El «Burnout» y los docentes del magisterio. *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas*. Cuadernos de Ciencias Jurídicas y Política Internacional. Vol. 5. N.º 2.pp. 181-205. julio-diciembre de 2012. Universidad San Buenaventura, Bogotá, Colombia. 2012. Extraído el 15 de Marzo de 2014. Disponible en:  
[http://www.usbbog.edu.co/opla/images/PDF/revista\\_criterios\\_5.2.pdf#page=181](http://www.usbbog.edu.co/opla/images/PDF/revista_criterios_5.2.pdf#page=181)

García Ospina, L. D.yRodríguez Palacios,J. D. (2013).*Presencia y Prevalencia del Síndrome de Burnout en Profesores de la Universidad Autónoma de Occidente*. Universidad Autónoma de Occidente Facultad Ciencias Económicasy Administrativas Departamento de Ciencias Administrativas Programa Administraciónde Empresas. Santiago De Cali 2013. Extraído el 07 de Marzo de 2014. Disponible en:  
<http://bdigital.uao.edu.co/bitstream/10614/4826/1/TAD01218.pdf>

Gil-Monte,P. R. (2005). El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. España: Ediciones Pirámide. Grupo Anaya, S. A.

Levaggi, V. (2004).¿Qué es el trabajo decente? Organización Internacional del Trabajo. Extraído el 14 de Febrero de 2014. Disponible en:  
[http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm)

López Mena,L.y Campos Álvarez, J. (2011). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, Vol. XI, N°1. 2011. Extraído el 24 de Febrero de 2014. Disponible en:

[http://www.persist.cl/links/descargas/Evaluacion\\_de\\_Factores\\_Presentes\\_en\\_el\\_Estres\\_Laboral.pdf](http://www.persist.cl/links/descargas/Evaluacion_de_Factores_Presentes_en_el_Estres_Laboral.pdf)

MejíaJiménez, M. R. (2006). Educación (es) en la (s) globalización (es) I. entre el pensamiento único y la nueva crítica. Bogotá: Ediciones Desde Abajo. 1 ed. Bogotá.

Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2006). *Relaciones Laborales en el Sector Salud El Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia: El caso de la ciudad de Cali. Dirección de Análisis y Política de Recursos Humano*. Universidad del Valle. 2006. Extraído 17 de Febrero de 2014. Disponible en <http://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Observatorio%20Talento%20Humano%20en%20Salud/RELACIONES%20LABORALES%20EN%20EL%20SECTOR%20SALUD.pdf>

Morales Sánchez,Á. F. (2010).*Privatización, precariedad laboral, educación para pobres: ejes de la política educativa en la primera década del siglo XXI*. Segundo vicepresidente de FECODE. Extraído el 15 de Marzo de 2014. Disponible en: [http://cedetrabajo.org/wp-content/uploads/2012/07/5-Educacion\\_basica.pdf](http://cedetrabajo.org/wp-content/uploads/2012/07/5-Educacion_basica.pdf)

Moreno Jiménez,B.yBaéz León,C. (2010).*Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*.Universidad Autónoma de Madrid. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Instituto Nacional de Seguridad E Higiene en el Trabajo. Noviembre de 2010. Extraído el 24 de Febrero de 2014. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Naciones Unidas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Comunicado de prensa 27 de noviembre, 2012. Extraído el 07 de Abril de 2014. Disponible en: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/prensa/noticias/comunicados/8/48458/P48458.xml&xsl=/prensa/tp>

Navas Quintero, A. (2009). *La nueva gestión pública: una herramienta para el cambio*. Artículo del seminario “New Public Management”, realizado por la Fundación Friedrich Naumann del 25 de septiembre al 4 de octubre de 2009 en Gummersbach (Alemania). Revista perspectiva. Extraído el 12 de Marzo de 2014. Disponible en: <http://www.revistaperspectiva.com/archivos/revista/No%2023/036-038%20PERS%20OK.pdf>

Organización Internacional del Trabajo.(1999). *Conferencia Internacional de Trabajo*. Memoria del Director General. Trabajo Decente. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. 1999. Extraído el 12 de Febrero de 2014. Disponible en: <http://www.oit.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>

Organización Mundial de la Salud.(2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. 2010. Extraído el 28 de Febrero de 2014. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)

\_\_\_\_\_. (2010). Organización Panamericana de la Salud. *Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales*. Extraído el 25 de Febrero de 2014. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/healthy\\_workplaces\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf)

Patiño Santa, J. *Apertura económica y justicia*. Diciembre de 1992. 1 ed. Cali Colombia:Editorial. Hojas de Papel.

Pazos Rodríguez, D. F.y Vega,C. (2011).*El neoliberalismo en Colombia: Antecedentes, desarrollo y presente*. Universidad del Valle, Cali, Colombia. Extraído el 28 de Febrero de 2014. Disponible en:<http://www.ilustrados.com/tema/6643/neoliberalismo-Colombia-Antecedentes-desarrollo-presente.html>

Peñuela Contreras, D. M. *Docentes: La cuestión docente en Colombia: Reforma educativa, función docente y salud laboral*. Congreso Iberoamericano de Educación2010.Extraído 18 de Febrero de 2014. Disponible en: [http://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/DOCENTES/R2024\\_Penuela.pdf](http://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/DOCENTES/R2024_Penuela.pdf)

Restrepo-Ayala,N. C., Colorado-Vargas, G. O.y Cabrera-Arana, G. A. (2006). Desgaste Emocional en Docentes Oficiales de Medellín, Colombia, 2005. *Rev. Salud público*. 8 (1): 63-73, 2006. Extraído el 07 de Marzo de 2014. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v8n1/v8n1a06.pdf>

Rico Velasco,J. (1997). Neoliberalismo, salud pública y atención primaria: Colombia Médica, vol. 28, núm. 1, pp. 27-33, Universidad del Valle Colombia. Extraído el 07 de Marzo de 2014. Disponible en: <http://colombiamedica.univalle.edu.co/index.php/comedica/article/viewFile/44/39>

Rodríguez Muñoz, A.yBakker, A. B. El Engagement en el Trabajo. Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales. Y bienestar laboral.Año 2012.Ediciones pirámide.



Salanova, M. y Schaufeli, W. B. (2009). *El Engagement en el Trabajo. Cuando el Trabajo se Convierte en Pasión*. Madrid: Alianza Editorial.

Universidad del Rosario. (2013). *Universidades: muchos estudiantes pocos profesores*. Artículo 15 de mayo de 2013. Extraído el 15 de Marzo de 2014. Disponible en:

[http://www.guiaacademica.com/educacion/personas/cms/colombia/noticias\\_academicas/2013/ARTICULO-WEB-EEE\\_PAG-12800644.aspx](http://www.guiaacademica.com/educacion/personas/cms/colombia/noticias_academicas/2013/ARTICULO-WEB-EEE_PAG-12800644.aspx)

Universidad Externado de Colombia. *Boletín del Observatorio del Mercado de Trabajo y Seguridad Social*. Empleo y Salarios en el Sector Público Colombiano. Bogotá, 2003. Extraído 17 de Febrero de 2014. Disponible en [http://www.uexternado.edu.co/derecho/pdf/observatorio\\_mercado\\_trabajo/boletin\\_5.pdf](http://www.uexternado.edu.co/derecho/pdf/observatorio_mercado_trabajo/boletin_5.pdf).

## **Anexo 1. Estudio Internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos**

### **Presentación**

Este cuestionario es el instrumento de un estudio internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos. No es un *examen* de respuestas *buenas o malas, correctas o erróneas*, sino una de las herramientas de una investigación orientada, en último término, a la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo y a la promoción de organizaciones saludables. Todos los puntos de vista expresados serán pues relevantes. La información recogida será procesada informáticamente y analizada globalmente, respetándose la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas y centros participantes.

Le agradecemos de antemano su disposición a responder el cuestionario, el tiempo y la atención que le va a dedicar y la valiosa información que nos va a proporcionar. Por favor, procure responder todas las preguntas.

**1. Valore los siguientes aspectos de las Condiciones de trabajo en su Centro: RIESGO**

**rodeando el número elegido**

	<b>Pésimo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>Óptimo</b>
Entorno físico, instalaciones y equipamientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Recursos materiales y técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Prevención de riesgos laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad,	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Compañerismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Respeto en el grupo de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Reconocimiento del propio trabajo por colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Reconocimiento del propio trabajo por personas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Organización general del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Retribución económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Calidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Conciliación trabajo – vida privada y familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Autonomía en la toma de decisiones profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Justicia en la contratación, la remuneración y la	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Oportunidades para la formación continua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Vías de promoción laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Participación en las decisiones organizacionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Relaciones con la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Evaluación del rendimiento profesional por la	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	
Apoyo recibido del personal directivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	



### 3. Ante las demandas de mi organización... AFRONTAMIENTO

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Siempre
Me adapto a la política del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Asumo los valores de la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Acepto que me digan cómo debo hacer mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Interiorizo fácilmente las normas establecidas en mi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Me identifico con el espíritu de los cambios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Aplico el protocolo ante cualquier dilema de	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Me ajusto a los tiempos y ritmos de trabajo fijados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	

### 4. Puntúe la importancia personal que usted le da a los siguientes valores:

#### SENTIDOS

	Mínima	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Máxima
Familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Salud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Dinero	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Tiempo libre	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	

### 5. Actualmente... RIESGO Y RDO

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Siempre
Al final de la jornada, ya he terminado todo lo que	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Tengo tiempo suficiente para hacer bien todo lo que debo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Se me acumulan tareas pendientes a lo largo de la	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
Me llevo tareas laborales a casa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	
En fines de semana y vacaciones, necesito terminar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	X	

6. Considerando las actuales tendencias en el mundo del trabajo, pienso que...

AFRONTAMIENTO

	Total desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	Total acuerdo
Carece de sentido un servicio no rentable	1	2	3	4	5	6	7	X	
Hay que adaptarse a la flexibilización laboral	1	2	3	4	5	6	7	X	
Las decisiones se deben tomar calculando el coste-beneficio	1	2	3	4	5	6	7	X	
Urge abandonar las prácticas ineficientes	1	2	3	4	5	6	7	X	
Competir es un modo natural de trabajar	1	2	3	4	5	6	7	X	
Un servicio es bueno en la medida en que es un buen negocio	1	2	3	4	5	6	7	X	
Sería irracional resistirse a la lógica de la productividad	1	2	3	4	5	6	7	X	
Quien desee tener un buen servicio debe pagarlo	1	2	3	4	5	6	7	X	
El mercado pone a cada cual donde merece estar	1	2	3	4	5	6	7	X	
La profesionalidad exige atender con eficiencia cualquier demanda de	1	2	3	4	5	6	7	X	
En algunas situaciones, la ética profesional obliga a desviarse de algunas	1	2	3	4	5	6	7	X	
Todas las normas de la organización están para ser cumplidas con	1	2	3	4	5	6	7	X	
Cuando el centro no da los medios suficientes, no hay porque cumplir las	1	2	3	4	5	6	7	X	
En un conflicto de intereses entre organización y usuarios, a veces hay que	1	2	3	4	5	6	7	X	
La escasez de medios se debe compensar con profesionalidad	1	2	3	4	5	6	7	X	
La lealtad a la institución es el primer imperativo de la profesionalidad	1	2	3	4	5	6	7	X	
La ética profesional compromete a cuestionar algunas pautas de la	1	2	3	4	5	6	7	X	
Cada profesional debe defender en primer lugar los intereses de su	1	2	3	4	5	6	7	X	
A veces, el código deontológico obliga a enfrentarse a decisiones de la	1	2	3	4	5	6	7	X	
La eficiencia choca con la calidad del trato profesional	1	2	3	4	5	6	7	X	
La sobrecarga de trabajo deteriora mi profesionalidad	1	2	3	4	5	6	7	X	
Mis condiciones de trabajos son contrarias a los valores de mi profesión	1	2	3	4	5	6	7	X	
Mi vocación profesional está reñida con mi trabajo actual	1	2	3	4	5	6	7	X	

**7. Puntúe la importancia de estos valores en la gestión de un buen centro de servicios humanos**

	Mínima	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Máxima
Rentabilidad económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		
Calidad del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		
Bien común	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		
Competitividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		
Calidad de vida laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		
Productividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		
Ética de servicio público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		
Eficiencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		
Espíritu de negocio privado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		
Análisis coste-beneficio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		
Satisfacción de las personas atendidas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1		

**8. Actualmente, por mi trabajo, siento...**

insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	satisfacción	X
inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad	X
intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad	X
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia	X
malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar	X
desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza	X
incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre	X
confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad	X
desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza	X
dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad	X
insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad	X
irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad	X
incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia	X
inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad	X
maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad	X

fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito X
incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad X
pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo X
ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia X
inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad X

---

## 9. En los últimos años...

	Baja	1	2	3	4	5	6	7	Sube
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7		
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7		
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7		
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7		
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7		
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7		
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7		
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7		
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7		
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7		
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7		
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7		
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7		
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi competencia profesional	1	2	3	4	5	6	7		

---



## 10. Actualmente, por mi trabajo, experimento...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre
Trastornos digestivos	0	1	2	3	4	5	6		
Dolores de cabeza	0	1	2	3	4	5	6		
Insomnio	0	1	2	3	4	5	6		
Dolores de espalda	0	1	2	3	4	5	6		
Tensiones musculares	0	1	2	3	4	5	6		
Sobrecarga de actividad laboral	0	1	2	3	4	5	6		
Desgaste emocional	0	1	2	3	4	5	6		
Agotamiento físico	0	1	2	3	4	5	6		
Saturación mental	0	1	2	3	4	5	6		
Mal humor	0	1	2	3	4	5	6		
Baja realización profesional	0	1	2	3	4	5	6		
Trato despersonalizado	0	1	2	3	4	5	6		
Frustración	0	1	2	3	4	5	6		

## 11. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre
Siento agotamiento emocional por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha “consumido”	0	1	2	3	4	5	6		
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	0	1	2	3	4	5	6		
Soy capaz de resolver eficazmente los problemas surgidos en mi	0	1	2	3	4	5	6		
Siento que mi trabajo me ha “quemado”	0	1	2	3	4	5	6		
Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización	0	1	2	3	4	5	6		
Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi	0	1	2	3	4	5	6		
He perdido entusiasmo por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
En mi opinión, hago bien mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
He realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Hoy me pregunto con más cinismo sobre la utilidad de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Dudo sobre el valor de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6		
Tengo seguridad de que en mi trabajo soy eficaz acabando las	0	1	2	3	4	5	6		

En mi trabajo me siento lleno de energía	0	1	2	3	4	5	6
Mi trabajo tiene sentido y propósito	0	1	2	3	4	5	6
El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando	0	1	2	3	4	5	6
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Estoy entusiasmado con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa alrededor de	0	1	2	3	4	5	6
Mi trabajo me inspira	0	1	2	3	4	5	6
Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Estoy orgulloso del trabajo que hago	0	1	2	3	4	5	6
Estoy inmerso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0	1	2	3	4	5	6
Mi trabajo es retador	0	1	2	3	4	5	6
Me “dejo llevar” por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Soy muy persistente en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Me es difícil “desconectar” del trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	0	1	2	3	4	5	6

---

Lo que usted, amable participante, nos ha expuesto hasta ahora es muy importante para la evaluación de sus condiciones de trabajo y de su calidad de vida laboral; así como para la de su centro, la de su entorno profesional y la de los servicios humanos en general.

Ahora, le invitamos a que tenga la gentileza de completar esta tarea matizando algunas de sus percepciones, reflexiones, valoraciones y posturas personales ante este contexto de su experiencia profesional.

**12. Los servicios humanos (educativos, sanitarios, sociales, jurídicos, etc.) deben estar organizados y gestionados como empresas de mercado**

---

**Total desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Total acuerdo**

---

**Porque...**

**13. Comente los pros y los contras de la gestión empresarial de los servicios humanos:**

**Lo positivo**

**Lo negativo**

**14. Para hacer bien todo mi trabajo, con mi actual jornada laboral, en general...**

---

**Me falta tiempo 1 2 3 4 5 6 7 Me sobra tiempo**

---

Ante ello, **me siento...**

**Porque...**

**15. Los niveles de carga de trabajo *excesivos***

*os*, hay que **asumirlos**, cueste lo que cueste.

---

**Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Totalmente de acuerdo**

---

**16. A partir de su experiencia personal o de casos observados en su centro, comente:**

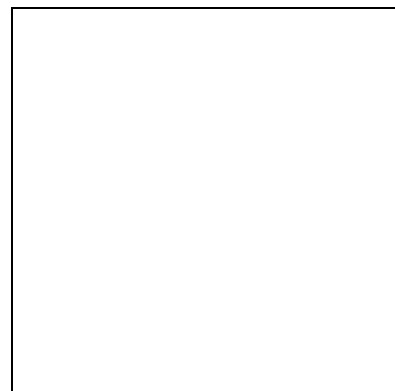
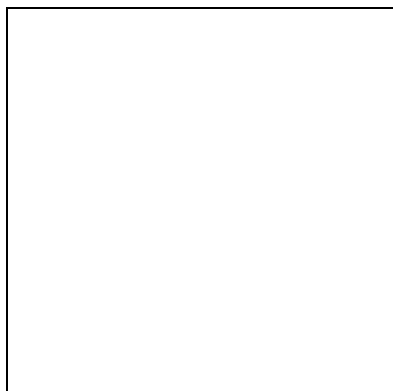
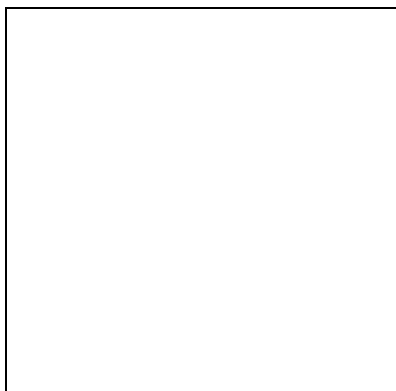
(I) Un **ejemplo** de **CONFORMIDAD** a asumir una carga de trabajo excesiva

Las **consecuencias** de esta conformidad...

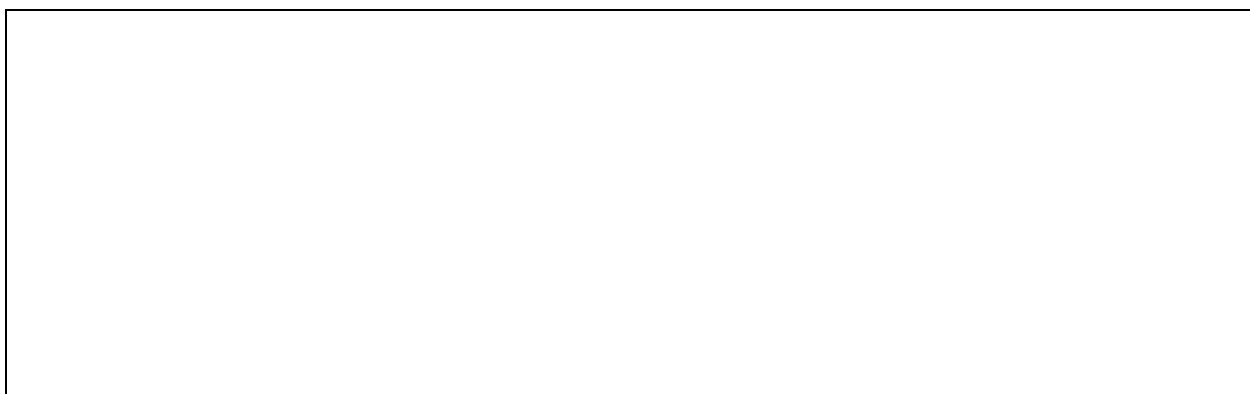
**(a) En el profesional**

**(b) En las personas asistidas**

**(c) En el centro**



(II) Un ejemplo de **RESISTENCIA** a asumir una carga de trabajo excesiva

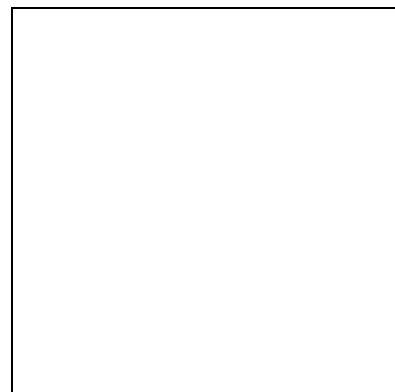
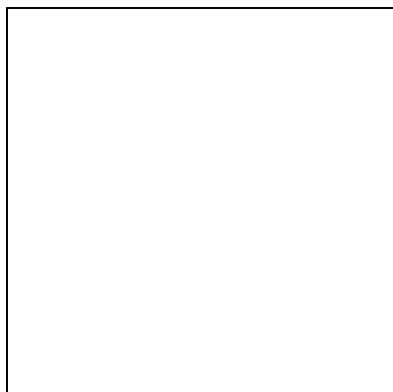
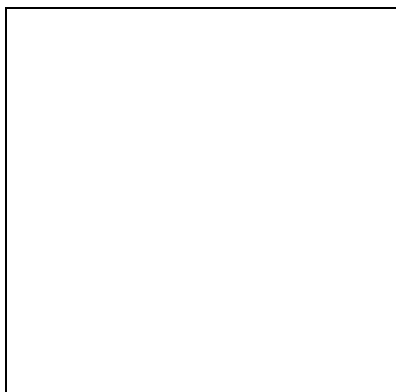


Las **consecuencias** de esta resistencia...

**(a) En la persona profesional**

**(b) En las personas asistidas**

**(c) En el centro**



17. Defina en una frase **qué significa TRABAJAR para usted**

18. Resuma en qué consisten...

La PRÁCTICA **IDEAL** de su PROFESIÓN

La PRÁCTICA **ACTUAL** de su  
PROFESIÓN

19. Háblenos de los principales VALORES...

de su **PROFESIÓN**:

de la **GESTIÓN de su centro** de trabajo:

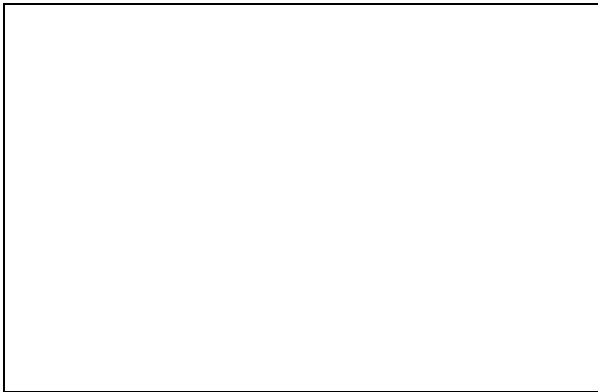
20. ¿En qué grado su trabajo le permite desarrollar la **vertiente ética de su profesión?**

Mínimo      1      2      3      4      5      6      7      Máximo

21. Para trabajar de acuerdo con los valores, la ética y la deontología de su profesión...

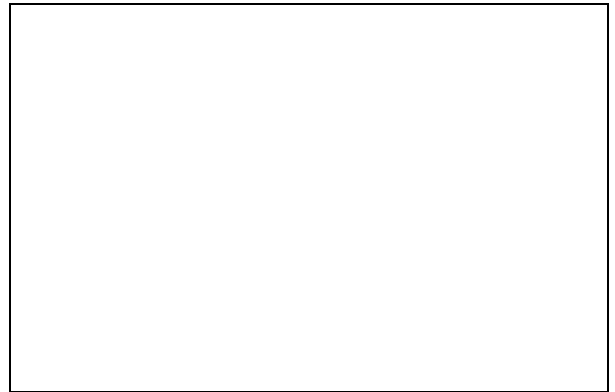
¿Qué **facilidades** encuentra

en su organización?



¿Qué **dificultades** encuentra

en su organización?



22. De su trabajo, señale...

**Lo mejor:**



**Lo peor:**



**23.** Escriba **cuatro PALABRAS CLAVE** que le vengan a la mente **cuando piensa en su TRABAJO**

--	--	--	--

**24.** Escriba **cuatro PALABRAS CLAVE** que **asocie a su PROFESIÓN**

--	--	--	--



## DATOS CENSALES

Marque con una **X** la casilla  de la respuesta elegida

25. País:  Brasil

Chile

Colombia

España

México

Venezuela

Otro: \_\_\_\_\_

26. Sexo:  Mujer

Hombre

27. Año de nacimiento: 19\_\_\_\_

28. **Ámbito de especialización y práctica profesional:**

**Educación**

**Sanidad**

**Justicia**

Otro:

Superior

Medicina

Servicio: \_\_\_\_\_

Media

Enfermería

Profesión: \_\_\_\_\_

Básica

Auxiliar clínico

Otro:

Otro:  **Trabajo social**

29. **Antigüedad** en 1\_\_\_\_ años

30. **Antigüedad como profesional** en el \_\_\_\_ años

**profesión:**

**centro:**

**31. Situación contractual:**

Contrato permanente (estable)

Contrato temporal (inestable)

-> *En caso de contrato temporal:*

Elegido voluntariamente

No voluntario

**32. Dedicación laboral al centro:**

Jornada completa

Tiempo parcial

Otra:  
\_\_\_\_\_

**33. Dedicación elegida...**

Voluntariamente

No voluntaria

**34. Responsabilidades directivas (actuales o pasadas) en el centro:**

Sí

No

**35. Carácter del centro (titularidad, gestión, utilización, etc.):**

Pública

Privada

Mixta

Usted ha sido extraordinariamente amable al participar en esta investigación, brindándonos sus puntos de vista y su experiencia. Además de agradecerle su participación, le garantizamos una vez más nuestro respeto a la confidencialidad de la información proporcionada y al anonimato de las personas participantes. Estamos por muchas razones en

deuda con usted; hasta el punto en que nos comprometemos a devolverle, si lo desea, vía e-mail, un resumen general de la información que elaboremos en nuestra investigación.

Pero ello exigiría poner entre paréntesis la cláusula de confidencialidad, reforzar la confianza mutua y disponer de su correo electrónico para remitirle esa información elaborada. En estas circunstancias, *si usted lo estima deseable, pertinente y oportuno*, puede dejarnos su dirección e-mail: \_\_\_\_\_ y/o su número de celular/móvil: \_\_\_\_\_

Por otra parte, el diseño de nuestra investigación combina el recurso de instrumentos de recopilación de información cuantitativa (encuesta) y cualitativa (entrevista, grupo focal y auto-informe fotográfico). Si usted tuviera una disposición favorable a participar, con profesionales como usted, dentro de unos meses, en un *grupo focal*, para profundizar en aspectos de lo tratado en este cuestionario, por favor, déjenos también una pista de su e-mail.

Si desea comentar o añadir algo a lo mucho que ya nos ha dicho o contarnos cómo se siente después del ejercicio de reflexión que acaba de hacer, por favor, hágalo aquí.

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO, SU ATENCIÓN Y SU VALIOSA  
APORTACIÓN**