



**UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN DOCENTES DE LA ENSEÑANZA BÁSICA Y MEDIA DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA CHIPRE DE LA CIUDAD DE MANIZALES**

**ANGELICA AGUDELO PALAU**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**MAESTRIA EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO**

**MANIZALES, 2014**



**UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

**RIESGOS PSICOSOCIALES EN DOCENTES DE LA ENSEÑANZA BÁSICA Y MEDIA DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA CHIPRE DE LA CIUDAD DE MANIZALES**

**Trabajo de grado para optar al título de Magister en Gerencia del talento Humano**

**ANGELICA AGUDELO PALAU**

**Director Dr. Wilman Antonio Rodríguez Castellanos**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**MAESTRIA EN GERENCIA DE TALENTO HUMANO**

**MANIZALES, 2014**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

Fecha: Día\_\_\_\_ Mes\_\_\_\_ Año\_\_\_\_

## DEDICATORIA

*Mi Proyecto lo dedico con todo el cariño y amor.*

*A ti Dios, porque me diste la oportunidad de disfrutar la vida y de regalarme lo más hermoso de mi vida una familia.*

*A ti Mamá con todo mi amor para la persona más importante en mi vida y que hizo todo para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, por siempre mi corazón y mis más profundos y sinceros agradecimientos. Te Amo.*

*A mi Hermana porque me enseñaste el valor de una sonrisa, gracias a tu sabiduría que influyo en mi la madurez para lograr todos los objetivos a lo largo de mi vida.*

*A mi Abuelita, aunque no estas a mi lado físicamente, siempre siento tu presencia y tus bendiciones desde el cielo, gracias por enseñarme que todo en la vida se logra con perseverancia y dedicación.*

*A ti Esposo tu paciencia, comprensión y amor me inspiraste a ser cada día mejor gracias por estar siempre a mi lado.*

*Dr. Jeremías y Jorge Iván muchas gracias para brindarme toda su ayuda, ahora quiero regresar todo lo maravilloso que me han otorgado.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Me encantaría que estas cortas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a la Universidad de Manizales y la Institución Educativa Chipre que me brindaron todo el apoyo para la elaboración de este trabajo, en especial a el Dr. Jairo Zuluaga y el Dr. Wilman Antonio Rodríguez por ser los pilares fundamentales para convertir este sueño en realidad mil y mil gracias por la constante orientación en la realización de este proyecto y cuyas aportaciones ayudaron a convertirme en una gran persona y a mejorar muchos aspectos en mi área profesional.*

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	10
<b>CAPITULO I. DESCRIPCION DEL ESTUDIO .....</b>	<b>11</b>
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	11
1.2. Antecedentes .....	13
1.3. Justificación .....	17
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1. General .....	18
1.4.2. Específicos.....	18
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>18</b>
2.1. El trabajo y entorno laboral .....	20
2.2. Gestión educativa.....	24
2.3. Los riesgos psicosociales.....	29
2.3.1. Acoso laboral (Mobbing).....	30
2.3.2. Síndrome de burnout. ....	31
2.3.3. Tecnoestrés. ....	31
2.3.4. Acoso escolar (Bullying). ....	32
2.3.5. Estrés. ....	33
<b>CAPITULO III. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....</b>	<b>34</b>
3.1. Tipo de investigación.....	34
3.2. Diseño del estudio.....	34
3.3. Área de estudio. ....	36
3.4. Criterios de selección. ....	36
3.5. Método de investigación. ....	36
3.6. Población y muestra .....	36
3.7. Instrumento de recolección de información. ....	37

<b>CAPITULO IV. RESULTADOS</b> .....	39
4.1. Características de la población .....	39
4.2. Condiciones de trabajo.....	40
4.3. Organización actual del trabajo .....	44
4.4. Demandas de la institución. ....	45
4.5. Importancia personal de valores.....	45
4.6. Tiempo actual para realización del trabajo. ....	46
4.7. Consideraciones según actuales tendencias laborales.....	48
4.8. Importancia de valores en la gestión de la institución .....	49
4.9. Posiciones actuales frente al trabajo.....	51
4.10. Estado de los docentes en los últimos años .....	53
4.11. Experiencias actuales sentidas en el trabajo .....	54
4.12. Estado actual de los docentes respecto al trabajo.....	55
4.13. Posición de los docentes frente a los servicios humanos (educativos) deben estar organizados y gestionados como empresas del mercado. ....	56
4.14. Aspectos positivos y negativos frente a la gestión empresarial en servicios humanos. ....	57
4.15. Tiempo laboral.....	57
4.16. Niveles de carga laboral.....	59
4.17. Carga de trabajo excesiva .....	59
4.18 Grado de ética profesional.....	68
4.19. Facilidades y dificultades para trabajar con ética profesional. ....	68
4.20. Los pros y los contras del trabajo.....	70
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	73
Anexos.....	76
Bibliografía .....	86

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Condiciones de trabajo.....	40
Tabla 2. Organización actual del trabajo. ....	44
Tabla 3. Demandas de la institución educativa.....	45
Tabla 4. Importancia personal de valores.....	45
Tabla 5. Tiempo actual para la realización del trabajo.....	46
Tabla 6. Consideraciones frente a tendencias laborales. ....	48
Tabla 7. Importancia de valores. ....	49
Tabla 8. Posición actual frente al trabajo. ....	51
Tabla 9. Estado de los docentes en los últimos años. ....	53
Tabla 10. Experiencias actuales sentidas en el trabajo. ....	54
Tabla 11. Estado actual de los docentes.....	55
Tabla 12. Posición frente a los servicios humanos.....	56
Tabla 13. Tiempo laboral.....	58
Tabla 14. Niveles de carga laboral.....	59
Tabla 15. Grado de ética profesional.....	68

## LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas .....	13
Figura 2. Características de una gestión escolar de calidad desde el PEI .....	26
Figura 3. No Diseño del estudio.....	35

## INTRODUCCIÓN

La educación puede ser un factor de cohesión si procura tener en cuenta la diversidad de los individuos y de los grupos humanos y al mismo tiempo evita ser a su vez un factor de exclusión social. Jacques Delors.

Este informe de investigación se encuentra vinculado al Macro Proyecto Internacional “Trabajar en Servicios Humanos bajo la Nueva Gestión Pública. Significados, Riesgos y Resultados”, presentando los hallazgos producidos en torno a la identificación de los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los docentes de la enseñanza básica y media de la Institución Educativa Chipre de la ciudad de Manizales, en el contexto de la importancia en la gestión de los servicios educativos; desde los cuales se evidencia la relevancia de potenciar la administración educativa como mecanismo para desarrollar capacidades, emprender mejoramientos y propiciar espacios de reflexión desde la acción pedagógica como la estrategia didáctica, los planes de estudio, las ofertas curriculares comunitarias, el seguimiento, monitoreo y evaluación para el rendimiento académico y de innovación educativa; como de las actividades de dirección administrativa atendiendo la labor económica, físico-estructural, tecnológica y del personal vinculado.

Es así que el estudio se centra en la voluntad institucional del mejoramiento del servicio, ya que “las escuelas primarias, al igual que la mayoría de las organizaciones, han entrado en un proceso de trabajo arduo en busca de la calidad, con el fin de cumplir con los propósitos establecidos en el plan de estudios vigente y satisfacer la demanda social educativa de manera equitativa, eficaz y eficiente” (Cervantes, 1998). La seguridad y salud en el trabajo, es decir la prevención de enfermedades y riesgos ocupacionales, no podrán mantenerse ajenos a los cambios y evoluciones del mundo actual que transita de la producción a la prestación de servicios, en una sociedad competitiva y con mayor información.

El gran desafío consiste en generar oportunidades en las situaciones adversas, que a través de los planes de mejoramiento propician transformaciones en la gestión en la institución educativa, dado que la educación posee un componente de crecimiento que le permite a la persona, asirse de herramientas conducentes al mejoramiento de la calidad de vida, que revierta en un desarrollo humano integral sostenible.

## **CAPITULO I. DESCRIPCION DEL ESTUDIO**

### **1.1. Planteamiento y formulación del problema**

“Levin y Rumberger (1989), destacan cómo los cambios introducidos en los procesos de trabajo y el ritmo vertiginoso de aparición de nuevos conocimientos suponen la aparición de nuevas competencias”. Martínez, 2001.

Con la dinámica de los mercados laborales, de las tendencias administrativas y de gestión del talento humano, de la significación de los servicios educativos, desde la profesión como docente en el marco del nuevo orden educativo mundial, del modelo de escuela empresa, que se ve más direccionada hacia el alcance de resultados y la presión social que se ejerce por medio del seguimiento a indicadores como evaluaciones y logros de los estudiantes, probablemente terminan estimulando las ideologías propias de la economía capitalista como son procesos e ideas individualistas y de competitividad, y según las proyecciones de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), los países necesitarán 1,6 millones de maestros en las aulas para lograr la educación primaria universal en 2015, mientras que en Colombia, según datos del Ministerio de Educación Nacional confirman que existen 315.971 docentes para los cerca de 8 millones de estudiantes del sector oficial. Es decir, aproximadamente un maestro por cada 25 estudiantes. (Escobar, 2013).

Así mismo, Julio Neffa expresa que “la tarea de los docentes de escuelas primarias constituye una actividad laboral en todo el sentido de la palabra, que compromete todas las dimensiones de la persona de los trabajadores de la educación; de ninguna manera puede ser vista como una actividad sólo mental” (Gavilán, 1999), evidenciando las complejidades del trabajador docente se refiere a la prestación del servicio, adicionalmente a ello, se puede incluir un elemento común en el ejercicio laboral de los últimos tiempos llamado estrés.

El hecho que en las empresas trabajen personas implica aceptar que estas tienen un componente social. Sin embargo, la no aceptación de este elemento conlleva a la aparición de una serie de riesgos psicosociales que, apenas se tienen en cuenta y que, en cambio, tienen una gran repercusión en la salud y bienestar de los ser humanos; dentro de un contexto de calidad de vida laboral.

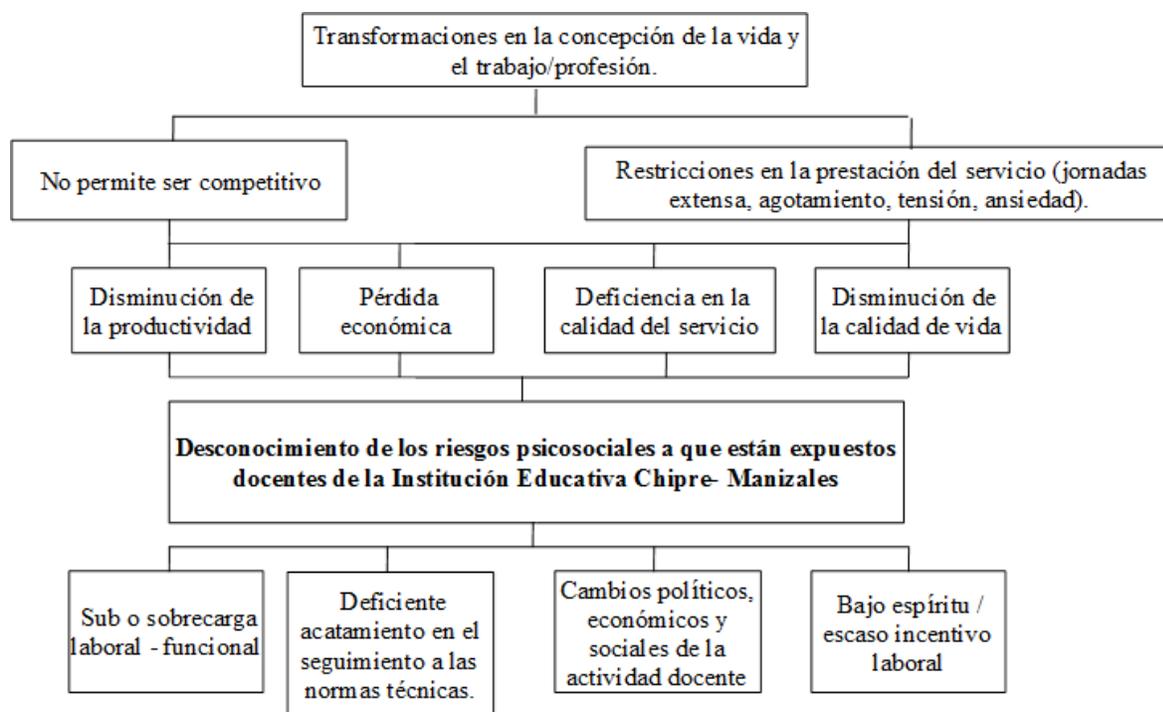
La problemática asociada a la identificación de factores de riesgo psicosocial y su subsecuente mitigación en la población docente universitaria, apenas hace pocos años empezó a ser estudiada, principalmente en Europa y recientemente en América Latina, con estudios como “El trabajo como valor en las sociedades humanas” (Blanch Ribas J. M., 2006), “La doble cara de la mercantilización de los servicios universitarios y hospitalarios” (Blanch, 2010) y el más reciente estudio de un grupo representativo de países Iberoamericanos, donde se desarrolla un Estudio Internacional sobre Calidad de Vida Laboral en universidades y hospitales, liderado por el profesor Blanch y la participación de la “Red CoLABORando”, dirigida por la Universidad Autónoma de Barcelona.

Dentro del contexto de la importancia en la gestión de un centro educativo, se encuentran elementos como: “la mezcla de los paradigmas mercantiles del liberalismo económico, la reducción del gasto público como resultado de la crisis fiscal, de las transformaciones en las valoraciones (profesionales y éticas) de la sociedad, la exigencia de una mayor inclusión de los integrantes en las decisiones dentro de los procesos de gestión y modernización del sistema educativo”. (Díaz, 2001).

Todo lo anterior propende por una mayor eficiencia en el trabajo, aunado a un ambiente más saludable, que se integre con lo humano. El grado de satisfacción con el propio trabajo es un factor fundamental para la estabilidad de la salud física, mental y organizacional, así como para la optimización de los resultados o intervenciones en el puesto de trabajo, en las condiciones laborales.

A continuación, se presenta el árbol de problema para esta investigación, así:

Figura 1. Árbol de problemas



Fuente: Agudelo, 2014.

De acuerdo con lo anterior el problema se plantea como sigue:

¿Cuáles son los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los docentes de la enseñanza básica y media de la Institución Educativa Chipre de la ciudad de Manizales, en el contexto de la importancia en la gestión de los servicios educativos?

## 1.2. Antecedentes

Los nuevos enfoques organizacionales han generado nuevos focos de interés para los investigadores quienes en su afán por encontrar nuevas maneras para comprender y analizar los factores psicosociales de riesgo, han abordado este tema desde las diversas dimensiones. Es así como para la dimensión Control sobre el trabajo se encuentran algunos estudios en torno a cada una de las variables que la conforma

En cuanto a la Claridad del rol Rizzo, House y Lirtzman (1970) elaboraron unas escalas para evaluar la ambigüedad y el conflicto de rol. En realidad, los autores hablan de claridad de rol, como lo inverso de ambigüedad de rol, entendiendo como rol el conjunto de expectativas de conducta que se adscriben a un puesto en una estructura social. La idea fundamental para un colaborador que está en una organización hace referencia a que conozca su rol y, por tanto, sepa qué se espera de ella, cuál es su función, qué objetivos debe asumir, qué debe y qué no debe hacer, qué procedimientos debe seguir y para qué actividades, así como hasta dónde llega su responsabilidad. Ante próximos cambios tecnológicos en la empresa y reestructuraciones del trabajo pueden surgir, con carácter transitorio, situaciones que las personas viven como de ambigüedad y/o conflicto de roles. Hay que anticiparse a este tipo de situaciones, sabiendo que es muy probable que se den, y proporcionar mecanismos preventivos que puedan ayudar a eliminar las posibles áreas de ambigüedad y/o de conflicto de roles.

Sin embargo esta escala ha recibido una serie de críticas por parte de Tracy y Johnson (1981), al afirmar que posee deficiencias en la exhaustividad con que muestrean el contenido y a la carencia de una estructura factorial que posibilite distinguir diferentes tipos de ambigüedad de rol.

Posteriormente y con el fin de eliminar estas dificultades se desarrolló el Cuestionario de Ambigüedad de Rol por Peiró et al. (1984, 1987), Una medida subjetiva de ambigüedad de rol capaz de diferenciar, por un lado, las fuentes de información (superiores, inferiores e iguales) en que se origina la ambigüedad, y, por otro lado, si la ambigüedad de rol es causada por la carencia de suficiente cantidad de información o más bien se debe a una falta de claridad en la misma.

Por su parte Meliá, J.L.; Zornoza, A.; Sanz, M. J.; Morte, M. P.; y González, V. (1987) de la Universidad de Valencia realizaron un estudio denominado “La incidencia de los factores de conflicto de rol y ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción laboral”, el objetivo de este estudio consistió en analizar la incidencia diferencial que los factores de Conflicto de rol y Ambigüedad de rol tienen sobre los factores de la Satisfacción laboral. La existencia de estos factores ya había sido demostrada en varios estudios (Schuler, et al, 1977; Naylor, et al, 1980; Peiró, Meliá y Zacarés, 1987; Peiró, Meliá y Torres, 1987; Meliá, et al, 1985). El resultado final arrojó que no se puede afirmar de forma general que los factores del Conflicto de rol estén relacionados negativa y significativamente con la Satisfacción laboral, sino que el Conflicto persona-rol relativo a la tarea mantiene una fuerte

relación negativa con la satisfacción general y sus factores, afectando a la satisfacción con la supervisión, la participación, el ambiente físico, las prestaciones materiales, la satisfacción intrínseca y las relaciones interpersonales.

Este resultado difiere del resultado del estudio de Meliá y col. (1987) donde en este trabajo no se encontraron relaciones del conflicto de rol global con la satisfacción intrínseca y con la satisfacción con las relaciones interpersonales, y si se encontraron con los demás factores de satisfacción.

Investigaciones anteriores como por ejemplo Hamner y Tosi (1974) no encontraron relación entre ambas variables, por otro lado Van Sell y colb. (1981) y Fisher y Gitelson (1983), encuentran que todos los datos significativos mantienen una relación negativa con la satisfacción. Adicionalmente estos últimos encuentran que sigue siendo necesario considerar los efectos de variables como las diferencias individuales, necesidad de logro, entre otras.

Más adelante Charria Victor H, Sarsosa Kewy, Arenas Felipe (2011) en un artículo denominado “Riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación” realizan un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales y resaltan la importancia que Colombia le viene dando a este tema al no ser insensible a él y menciona la batería del ministerio de la protección social que empezó a funcionar desde el año 2010.

Las estudiantes de la Universidad tecnológica de Pereira Carvajal Melissa y Ramirez Viviana realizaron un estudio llamado “Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de Gestión del riesgo ocupacional, el objetivo general fue diagnosticar los riesgos psicosociales que están inmersos en los trabajadores de la corporación Sirviendo con amor y plantear un modelo metodológico de prevención e intervención.

De los anteriores antecedentes se podría concluir que no existe propuestas específicas en torno a la evaluación de factores Psicosociales en Empresas de producción, lo que no solo valida la investigación, sino también entrega herramientas teórico conceptuales en el entendimiento e

importancia de tal evaluación en pro de la Gestión del Talento Humano y el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores de manera integral.

Finalmente para Colombia se encuentran dos investigaciones importantes frente a los factores psicosociales: la primera realizada por (Viviola Gómez y Lorena moreno, 2009) Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia, denominada Factores psicosociales del trabajo (demanda control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia, cuyo objetivos fueron: 1) identificar la prevalencia de los factores psicosociales citados (Tensión laboral y Desbalance esfuerzo recompensa) en una muestra de maestros escolares de Bogotá, Colombia; y, 2) determinar la asociación de estos factores psicosociales con indicadores de salud mental y tensión arterial. Los resultados para la investigación descrita fueron que según las correlaciones calculadas, el exceso de demandas, el desbalance demanda-control, pero especialmente el esfuerzo, la falta de recompensas y el estilo demasiado comprometido de afrontar el trabajo, son los factores que más se relacionan con un bajo nivel de salud en los docentes. En particular, los indicadores de estrés laboral (mayor percepción de desbalance entre demanda y control y de desbalance esfuerzo-recompensa) se relacionaron significativamente con experiencia de ansiedad y psicopatización, y en menor medida con depresión y disfunción social. Definitivamente esta investigación muestra la gran importancia de evaluar los factores psicosociales en las diferentes empresas colombianas al evidenciar que los colaboradores al estar expuestos a distintos factores de riesgo estarán también sumamente expuestos a dificultades graves de salud, por tanto al no ser evaluados e intervenidos no serán tampoco resueltos y generaran repercusiones graves, razón por la cual se continua investigando a este respecto como es el caso de la actual investigación de riesgos psicosociales en las empresas de producción de Colombia.

La segunda investigación en Colombia mucho más relacionada con el objeto de estudio de esta investigación realizada por: (Julián Alberto Rentería Valencia, Eliana Fernández ospina, Angélica María Tenjo M., Ana Fernanda Uribe Rodríguez, 2009), denominada: Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción: enmarcada en la revista Perspectivas en psicología, vol. 5, núm. 1, enero-junio, 2009, pp. 161-175, de la Universidad Santo Tomás, tuvo como objetivo: identificar factores de riesgo biopsicosociales que prevalecen en la accidentalidad laboral en una muestra de 78 personas de una empresa de producción de la ciudad de Cali (Colombia). Los

resultados encontrados permiten concluir que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de las estructuras formales de la organización (ambiente de trabajo, las relaciones laborales y las comunicaciones), con aspectos individuales (motivación, autoestima, estilos de afrontamiento, etc.) con los que se trabaja buscando su desarrollo personal y el incremento de su calidad de vida. Por tanto, el estudio de los factores biopsicosociales asociados a la accidentalidad laboral permite reducir los riesgos de accidentalidad, desarrollar planes de acción preventivos e incrementar el bienestar de las personas dentro de la organización. Y sus resultados mostraron que Las principales variables de riesgo en la empresa de producción de Cali que se encuentran relacionadas a los factores biopsicosociales del trabajo están mediadas por factores relativos a la organización del trabajo y actitudes del personal. En este sentido, se encuentra que las causas de los accidentes provienen de diferentes circunstancias materiales organizacionales (condición insegura) o humanas (acto inseguro) (Díaz, 2001).

### **1.3. Justificación**

De acuerdo con la definición global adoptada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su primera reunión en 1950, y revisada en su duodécima reunión en 1995, la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos, en su empleo, contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad (OIT, 2003).

Con lo anterior, la salud laboral tiene por objetivos, esencialmente, la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud, así como también el tratamiento y rehabilitación de lesiones y enfermedades derivadas del trabajo (Benavides, Ruiz y García, 2000).

Desde la Maestría en Gerencia del Talento Humano se genera un aporte significativo y de reconocimiento de las relaciones existentes entre el ser humano y el trabajo, de tal manera que la

gestión organizada del hombre se extiende más allá del alcance de objetivos meramente económicos, como son la generación de vínculos, la concordancia con la identidad institucional y el espíritu vocacional.

La novedad del proyecto de investigación se centra en función del encuentro de voluntades particulares que convergen hacia un objetivo común (la prestación del servicio), por medio de las actividades de la gestión educativa (tanto administrativa como pedagógica), de la calidad laboral y la prevención de riesgos psicosociales, que permitan contribuir al mejoramiento de las condiciones laborales de los docentes.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. General**

Describir los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los docentes de la enseñanza básica y media de la Institución Educativa Chipre de la ciudad de Manizales, en el contexto de la importancia en la gestión de los servicios educativos.

##### **1.4.2. Específicos.**

- Identificar las condiciones de trabajo que se presentan en los docentes en la enseñanza básica y media de la Institución Educativa Chipre de la ciudad de Manizales, desde un enfoque de calidad laboral en las organizaciones de servicios humanos.
- Describir el entorno y las relaciones sobre la calidad laboral que se presenta en la enseñanza básica y media de la Institución Educativa Chipre, de la ciudad de Manizales.
- Determinar la importancia en la gestión de servicios humanos que se presenta en los docentes de enseñanza básica y media de la Institución Educativa Chipre de la ciudad de Manizales.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

*“Se necesita educar hombres y mujeres sensibles, profundamente humanos y capaces de cumplir compromisos, lo cual implica educar desde otro sentido, desde la ética tan necesaria en una sociedad que se mueve contraria a los valores morales y hacia la deshumanización del hombre” (Rigoberta Menchú).*

Con el propósito de identificar criterios conceptuales y semánticos, se presentan algunos factores que intervienen en la gestión pública educativa, dentro del contexto de la calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos, tales como: concepción de trabajo, gestión pública, riesgos psicosociales y ejercicio de la actividad/profesión docente.

Con las expresiones de reestructuración de América Latina y el Caribe, *“iniciado en las décadas de los noventa ha ido aparejado de la construcción de un nuevo orden económico, político y militar, tendiente a configurar una compleja red de hegemonía y dominación a escala mundial. Estos procesos se desarrollan en contextos de Estados débiles y sociedades civiles fragmentadas, situación agudizada como resultado de la reestructuración política y económica. En el caso colombiano, el doble proceso de reestructuración se ha dado en “una relación contradictoria: mientras la “apertura política”, generada por la Constitución de 1991, ha producido condiciones favorables para un proceso de democratización e integración de la sociedad, la “apertura económica”, generada por el nuevo modelo, ha contrarrestado o reducido dicha posibilidad, puesto que ella ha implicado procesos sociales excluyentes debido, entre otras cosas, a la privatización de empresas estatales, la quiebra de empresas privadas que no pueden resistir la competencia, el desempleo y la reducción del gasto público de carácter social. Todo ello se ha traducido en altos niveles de violencia, falta de confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas, y la ausencia de una clase dirigente con un proyecto de sociedad lo suficientemente claro y amplio como para orientar la sociedad y articular los diferentes intereses sociales”.* (Orjuela, 2005).

La apertura de mercados, globalización y la internacionalización de la economía abrieron puertas a otros escenarios de contratación y de relaciones laborales; es así que gracias a las crisis económicas acontecidas en 1998, conformaron el escenario propicio para la flexibilidad laboral, adicionándole el componente de competitividad, calidad, productividad a las empresas e instituciones colombianas, estas modificaciones económicas influyen cambios en otros niveles como los sociales, políticos hasta los relacionales del talento humano, donde el Estado se esfuerza para desarrollar una política de accesibilidad al empleo, por medio de un mapa de avance de la acreditación de las personas, a

través de la certificación laboral y de estrategias inclusivas para acceso a créditos (para la inversión comercial y formativo).

El atraso y la injusticia económica y social fueron puestos de manifiesto en la medida en que avanzaba la década de los noventa: caída en el ahorro público y privado, poco crecimiento de la productividad, baja competitividad en los mercados internacionales, apertura hacia adentro, desindustrialización, reducción del área agrícola cultivada, elevación del desempleo, degradación de las condiciones de vida de los sectores populares y clase media, endeudamiento creciente del gobierno y vulnerabilidad macro económica.

Por lo tanto se hace necesario proponer una escuela transformada, que desde las dimensiones antropológica, axiológica, ética, moral y formativa (holística), responda por el desarrollo humano, por las necesidades del tipo de hombre y de mujer que necesita construir la sociedad de hoy; que a la luz de unos principios y valores reeduce los ámbitos ético y moral de la juventud y de la infancia, que desde lo espiritual, intelectual, lo socio-afectivo, lo psicomotriz y comunicativo, permita un avance ontogénico significativo, en aspectos relacionados con el ser, sentir, del saber hacer y del expresar de las nuevas generaciones, desde un proceso de formación integral, eficiente, eficaz, efectivo y pertinente.

### **2.1. El trabajo y entorno laboral**

Es el producto de una serie de acciones a través de las cuales se transforma la naturaleza, la sociedad, la cultura y el hombre mismo, mediante la programación, intervención y manejo de la tecnología o de los instrumentos con los cuales se realice la acción definida. (ISS, 1994, p. 1). Así mismo en el Código Sustantivo del Trabajo, se define como: “toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”.

Dentro del trabajo se deben considerar la capacitación, el entrenamiento, las normas, los procedimientos, los elementos propios de cada actividad, la cantidad, el rol, las responsabilidades, las condiciones propias para el desempeño eficiente, las motivaciones, el clima organizacional, entre otros.

El trabajo es, en esencia, la acción que el hombre realiza para dominar o transformar a la naturaleza con el propósito de obtener satisfactores de sus necesidades, cada vez esta es más compleja a las del orden netamente biológico. Adicionalmente el sentido social es inherente al trabajo, ya que ha mostrado por medio de la historia y de la economía la influencia, relaciones y tensiones en la sociedad. (ISS, 1994).

Trabajadores: son todos aquellos que realizan alguna actividad laboral, sea física y/o intelectual. Es importante anotar que “no es un contrato el que trabaja, es un hombre”. El trabajador, su actividad laboral y su medio de acción, no se desarrollan en forma independiente de una serie de condiciones como es la familia, la sociedad, la personalidad y la salud general, los cuales regulan en forma directa y/o indirecta las relaciones. (ISS, 1994).

Ambiente de trabajo. Es el resultado de la interacción de todas aquellas condiciones y objetos que rodean el lugar y el momento en el cual el trabajador ejecuta su labor, quedando determinado por todos los aspectos físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, sociales y psicológicos que rodean el puesto de trabajo y a la labor que ejecuta el trabajador. (ISS, 1994).

La calidad del ambiente de trabajo está muy relacionada con los riesgos a los cuales se ven sometidos todos los elementos del proceso laboral, y por lo tanto una adecuada planificación de éste permite la eliminación de muchos riesgos innecesarios y reducir al mínimo otros, con lo cual se evitan accidentes y se preserva el sistema.

Análisis del trabajo. Proceso por el cual se determina la información pertinente y relativa a un trabajo específico mediante la observación y el estudio técnico (tiempos y movimientos). Incluye la determinación de las tareas que componen un trabajo y las habilidades, conocimientos,

capacidades, responsabilidades requeridas por parte del trabajador para el adecuado desempeño del oficio o actividad. Se utiliza para: definir funciones, es decir crear el manual de funciones y procedimientos, donde se eliminan tareas innecesarias; selección de personal, para determinar requisitos de una persona precisa para ejercer el cargo; programas de entrenamiento, conocen la base del trabajo, generar formación, capacitación; programas de seguridad, examinar el riesgo o peligro del trabajador; organización empresarial, define las relaciones de autoridad, responsabilidad y niveles jerárquicos de acuerdo a la estructura de la empresa. (Álvarez, 1990).

Salud. Existen diferentes conceptos sobre la salud; desde el punto de vista legal es un derecho ciudadano, y según la Organización Mundial de la Salud (OMS) se define como “el estado de bienestar alcanzado mediante el equilibrio físico, psíquico y social del individuo.”

La salud, en líneas generales, es el resultado de un proceso dinámico de desarrollo individual, que se puede ir logrando o perdiendo en función de las condiciones que le rodean, es decir, de su entorno y la voluntad del trabajador. El trabajo y las condiciones del mismo pueden acelerar el proceso de desgaste físico y mental dando la impresión de que no hay trabajo saludable.

Si existen actividades y ambientes menos desgastantes que otros, por tanto se puede afirmar que existen ambientes y trabajos saludables.

Relación trabajo – salud. (ISS, 1994). El proceso laboral somete a los trabajadores a una serie de exigencias llamadas “cargas laborales” o factores de riesgo. Estas cargas son el resultado de la interacción entre los elementos del proceso laboral y por tanto, involucran directamente al cuerpo del trabajador, y llevan a que éste se desgaste y enferme. Una vez encontradas y analizadas las cargas presentes en una puesto de trabajo, hay que estudiar como se interrelacionan para entender cómo influyen en la salud del trabajador. La salud de los trabajadores involucra en término en sí más totalizador, más integral, sobre el ser que manifiesta la salud: el sujeto, los trabajadores.

La salud de éstos dentro de un contexto apropiador, transformador de su propia realidad, la hace en especial operativa y creadora y es aquí donde los técnicos pueden ser los impulsores, junto con los trabajadores, de los cambios que se deben dar en la relación salud-trabajo. Esta relación conjuga dos conceptos muy importantes, ya que el primero (salud) tiene que ver con el bienestar a todo

nivel que presenta la vida de los seres humanos en una formación económico-social determinada en un proceso histórico dado.

Es de resaltar el significado de la vida humana, ya que es la forma de la existencia y la única manera en que es posible ser parte de una colectividad como seres sociales. La salud entonces entra a ser un determinante social por intermedio de la vida de los hombres, condiciona la actividad del trabajo, la productividad, el sentir, el pensar y el convivir de los hombres. El segundo concepto (el trabajo) se encuentra la actividad principal que desempeñan los seres humanos en la sociedad, con el cual producen toda la riqueza que éste posee.

Salud ocupacional. Es el conjunto de medidas o acciones dirigidas a preservar, mejorar y reparar la salud de las personas en su vida de trabajo, individual y colectivamente. (Arenas, 1996, p. 15). La salud ocupacional, es el bienestar físico, mental y social de trabajador, en relación con su trabajo y su medio laboral. Además la Salud ocupacional: es el conjunto de actividades multidisciplinarias, encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de los trabajadores, para protegerlos de los riesgos de su ocupación y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas y psicológicas.

Condiciones de trabajo. Conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza, en cuanto que estas variables determinaran la salud del operario en la triple dimensión del hombre con ser bio-psico-social. Este campo comprende: condiciones ambientales, condiciones de la tarea y condiciones de organización del trabajo. (ISS, 1994).

Factores de riesgo psicosociales. Comprenden aquellos aspectos organizacionales inherentes al tipo de proceso y a las modalidades de la gestión administrativa que pueden provocar carga síquica, lo que trae como consecuencia fatiga mental, alteraciones de la conducta y reacciones fisiológicas. (ISS, 1994).

## 2.2. Gestión educativa

“Crear nuevos conocimientos significa literalmente recrear la empresa y a cada uno de los que la conforman en un ininterrumpido proceso de autorrealización organizacional y personal”. Nonaka y Takeuchi en Senge P., 1992.

De acuerdo con la Ley 24 de 1981, le corresponde al Ministerio de Educación Nacional la dirección del sector educativo, bajo la orientación del Presidente de la República. Por lo tanto, esta entidad formula las políticas, planes y programas del sector; cuantifica y asigna los recursos humanos y materiales, define las pautas de evaluación y control de la calidad del servicio y determina la normatividad que requiere el sector para su marcha.

El Sector Educativo Nacional está integrado por el Ministerio de Educación Nacional y los establecimientos públicos que le están adscritos. Este Sector está compuesto por Sub-sector de Educación, Sub-sector de Cultura, y Sub-sector de Recreación y Deportes.

Por tanto, la organización de la administración pública del orden nacional, se visualizada desde las funcionalidades de la centralización y descentralización, en aspectos tales como: Constitución Nacional Art. 209: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”. Continúa expresando, “Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que determine la Ley”.

Según lo anterior en Colombia la descentralización aplica en aspecto administrativo, político y fiscal. En el caso de la Educación, el proceso de descentralización de las funciones está bastante avanzado y son los Municipios quienes en primera instancia deben administrar el sector.

Los objetivos en esta materia apuntan a lograr un Sistema Educativo de gran cobertura, sin centralismo vigente, que posibilite una mayor modernización mediante la planificación compartida

entre los diferentes sectores. Con ello se busca ampliar las posibilidades de acceso y lograr un mayor desarrollo científico.

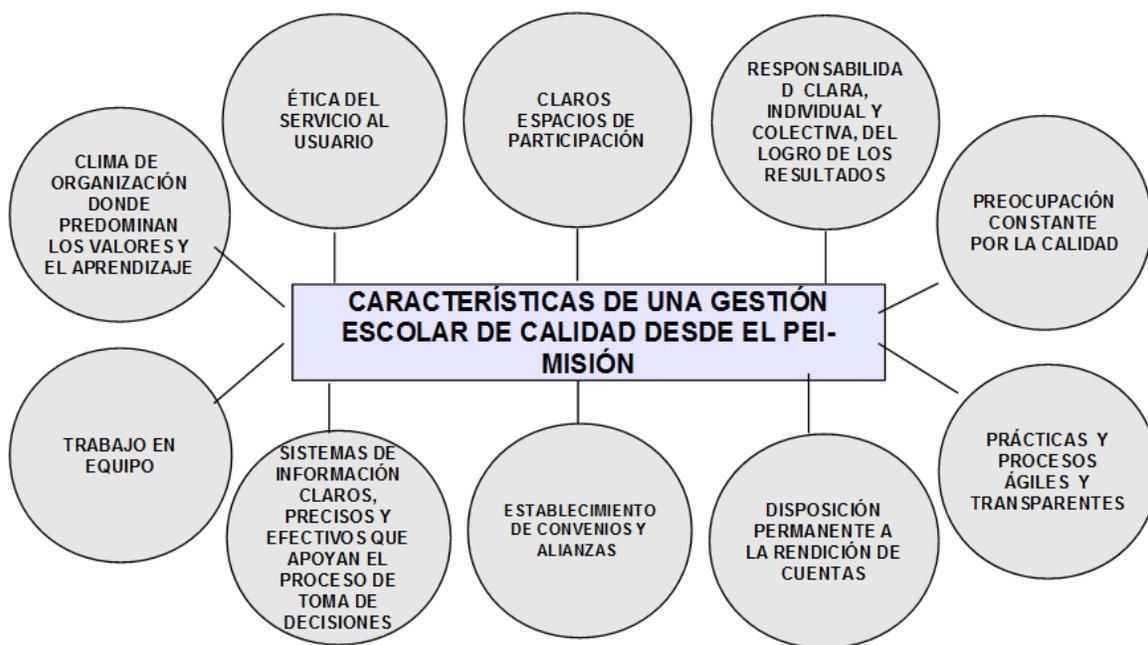
Por medio de la educación se contribuye al desarrollo académico y laboral de las personas como del desempeño en la vida futura, se encuentra entre los objetivos de la Revolución Educativa, razón por la cual se promueve la excelencia por medio de: estándares de competencia, evaluaciones y planes de mejoramiento. “Los estándares son referentes que indican un camino sobre qué debe saber y saber hacer un estudiante en cada grado y área básica de conocimiento; las evaluaciones son unos mecanismos formal de información que permite identificar qué debemos mejorar; y los planes de mejoramiento materializan esas oportunidades para mejorar” (MEN, 2004), continua expresando que en la formulación de plan de mejoramiento “permite al equipo de trabajo y comunidad educativa conocer cómo está la institución en términos académicos, gerenciales y de ambiente escolar, saber dónde se quiere llegar, establecer los caminos para hacerlo y compartir experiencias”.

Puesto que la gestión se puede interpretar de diversas formas, desde los avances teóricos y prácticos en las etapas de la administración institucional y organizacional, apoyado desde las conceptualizaciones de la administración y de la organización del sector educativo, se concibe por ende la gestión educativa, como la integración de los componentes como son condiciones institucionales, el mismo proceso de articulación y cohesión del sistema desde los recursos, los objetivos, las intencionalidades y las metas, por tanto los “modelos de gestión se fundamentan en alguna teoría de la acción humana dentro de las organizaciones y que es necesario comprender esto para entender adecuadamente los procesos de gestión.”(Alfonso, 2013).

Ahora bien, “La gestión escolar en los establecimientos educativos, es un proceso sistemático que está orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas y a sus proyectos, con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos; conservando la autonomía institucional, para así responder de una manera más acorde, a las necesidades educativas locales, regionales y mundiales. La gestión escolar está constituida por cuatro áreas de gestión: área de gestión directiva, área de gestión pedagógica y académica, área de gestión de la comunidad y área de gestión administrativa y financiera” (MEN, 2013).

El Ministerio de Educación Nacional, realizó en el 2000, jornada de sensibilización frente a la calidad y la gestión escolar, donde se ilustraba para aplicación de algunos principios de la administración en la gestión de la escuela, así mismo de estrategia para la coordinación entre calidad, filosofía institucional y la planeación estratégica, se muestra la siguiente figura en la que se visualiza las áreas de intervención, su conexión e interrelación frente a los espacios de intervención de la institución educativa, (Urrego, 2000).

Figura 2. Características de una gestión escolar de calidad desde el PEI



Fuente: Urrego, 2000.

Dentro de la administración educativa escolar, que propende por alcanzar los fines y objetivos de la educación, por medio de una acción colectiva coordinada y el mutuo entendimiento entre las partes, de tal manera que “la combinación de los factores estudiados explica más de tres cuartas partes de las variaciones observadas entre los resultados de las pruebas, lo que confirma algo muy importante: que el éxito escolar no proviene ni exclusiva ni principalmente de atributos innatos o hereditarios, sino que está asociado con elementos que pueden ser modulados a través de políticas, estrategias y acciones que refuercen a las escuelas, a los profesores, a la gestión escolar, y a las instancias de participación social”, (Alfonso, 2013).

A través del plan de mejoramiento se permite planear las políticas sociales en un contexto de recursos reducidos y de necesidades apremiantes, el proceso de planear en la escuela es integral, dado que se encuentra compuesto por procesos pedagógicos y administrativos, en función de la calidad del servicio; ahora mejorar, está orientado hacia alcanzar un estado satisfactorio, en consecuencia, requiere de la gestión en la búsqueda permanente de este fin.

Es así que, “revolucionar el sistema educativo en términos de mejorar su calidad, es el objetivo del ciclo de los estándares, las evaluaciones y los Planes de Mejoramiento, que permite, a cada comunidad educativa, ordenar integralmente sus procesos pedagógicos y gerenciales” (MEN, 2004), por tanto a continuación se esbozan los componentes según la Cartilla Al tablero No. 26 de 2004 del Ministerio de Educación Nacional, así:

*“Un Plan de Mejoramiento es una herramienta pedagógica que les permite a las instituciones educativas, de manera integral y detallada, materializar los procedimientos, las acciones, los ajustes y las metas que guían el logro de sus objetivos comunes, de acuerdo con los componentes de la gestión escolar: directiva, académica, administrativa, financiera y comunitaria.*

*Todos en la institución emprenden el plan de mejoramiento, pero es el Consejo Directivo el que decide ponerlo en marcha con el fin de solucionar una situación educativa no satisfactoria, contando con el apoyo de la comunidad educativa y el acompañamiento continuo de los Comités de Calidad de las Secretarías de Educación y del gobierno nacional. Los logros del Plan están determinados, en mayor medida, por las acciones en cada institución, en cabeza del rector y con la acción directa de coordinadores, maestros, estudiantes y padres de familia.*

*Un equipo de trabajo integrado por personas con liderazgo significativo dentro del sistema escolar, y seleccionado por el Consejo Directivo según consideraciones técnicas, de conocimiento, experiencia, compromiso y disponibilidad de cada uno para aprender y liderar el cambio, es fundamental para el éxito en la planeación, ejecución y seguimiento. El equipo debe tener un líder con capacidad directiva, administrativa y de persuasión, para mantener al grupo de trabajo activo y comprometido por un período de tiempo superior a un año.*

*Los aliados del Plan son todos aquellos que podrían beneficiarse del mismo y que aportan al proceso”. (MEN, 2004).*

En la construcción del plan de mejoramiento. Una vez se ha decidido aumentar la calidad de la educación en la institución y cada miembro tiene claro su papel en el proceso, se identifica y define un punto de partida; se delimita el problema con sus posibles soluciones y riesgos en la implementación; se precisan las metas concretas y, por último, se comunican los acuerdos a toda la comunidad educativa con el propósito de promover la participación y el compromiso institucional.

Ese plan de mejoramiento se fundamenta en la revisión de cada uno de los aspectos institucionales que orientan la prestación del servicio educativo, que se materializan en cuatro gestiones:

- Directiva,
- Administrativa y financiera,
- Académica y
- Comunitaria.

Al tener estas áreas identificadas “dan lugar a tres escenarios en los cuales la labor del docente Orientador cobra importancia: un escenario institucional, como consultor psicopedagógico para promover ambientes propicios y la implementación del PEI; uno académico como apoyo al aprendizaje efectivo; y finalmente uno social comunitario, como promotor de la convivencia ciudadana”, (MEN, 2012)

Por tanto, como lo expresa Miryam L. Ochoa, investigadora de la Universidad Externado de Colombia, frente a las conclusiones sobre el mejoramiento de la calidad, según expertos reunidos en noviembre de 2004 en Reino Unido: “Comprometerse con el desarrollo de procesos de mejoramiento necesariamente conlleva a trabajar con un marco de referencia que está más asociado con la creación de oportunidades y posibilidades, y no simplemente con la definición de responsabilidades y obligaciones”, (MEN, 2004).

Sin embargo, se está presentado la intervención económica generando un modelo de escuela empresa, donde el docente directivo se transforma en el gerente de la institución educativa, por tanto dará cumplimiento a las políticas e intereses propios del mercado y dejando en un segundo

plano las del servicio, además de poseer el perfil ejecutivos como “funcionarios innovadores y dinámicos, flexibles y transparentes, orientados al cliente y estrategas”, (Acosta y Molano, 2004, p. 9), dando continuidad con lo que expresa el autor citado, se estaría promoviendo el “individualismo político y colectivismo técnico como maneras de actuar en el marco de una cultura de competición y maximización del rendimiento”.

### **2.3. Los riesgos psicosociales.**

La Organización Mundial del Trabajo, definió los factores psicosociales del trabajo como: “las interacciones entre el contenido, organización, gestión del trabajo, condiciones ambientales con las funciones y necesidades del trabajador” (OIT, 2008), estas interacciones pueden ejercer una influencia negativa sobre el individuo a través de sus percepciones y experiencias.

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Además Cox y Griffiths (como se citó en Soler, 2008), los riesgos psicosociales son “aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización, de la dirección y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico.”

Así mismo, Lahera y Góngora (como se citó en Soler, 2008), es considerado como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen la capacidad de afectar tanto al desarrollo del trabajo, como a la salud física, psíquica o social del trabajador”.

Los factores psicosociales de riesgo son factores que según Moreno (2011) “amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control. Entre las más importantes que identifican son:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo,
2. Son difíciles de objetivar,
3. Afectan a los otros riesgos,
4. Tienen escasa cobertura legal,
5. Están moderados por otros factores,
6. Son difíciles de modificar.

Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control". Por las características propias del ejercicio profesional, los docentes conforman un sector vulnerable por su carga laboral, expresiones de violencia en las aulas, relaciones interpersonales intensas, elevado nivel de concentración/acción, diversas exigencias emocionales, entre otras; cuando las condiciones laborales no son favorables al trabajado, éstas propician un escenario para la gestión de los riesgos y alteraciones tales como: acoso laboral (mobbing), estrés, acoso escolar (bullying), tecnoestrés y síndrome de burnout; si lo anterior no es resuelto se podría llegar a consecuencias como: trastornos cardiovasculares, trastornos musculo-esqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales y del comportamiento.

### **2.3.1. Acoso laboral (Mobbing)**

También denominada hostigamiento laboral, es definido por Hirigoyen (citado por Boada, Diego y Vigil, 2003) entiende como acoso laboral "cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo" (Hirigoyen, 1999, p. 27).

Heinz Leyman, docente de la Universidad de Estocolmo, define mobbing como: "la situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática durante un tiempo prolongado, sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima, dañar su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores, y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

Sin embargo, al momento de realizar la evaluación de la presencia de mobbing en la institución, se hace necesario identificar o hacer la separación cuando en un equipo de trabajo o tendencia gerencial se posee un alto nivel de exigencia laboral, relaciones de trabajo típicas de elevada competitividad y de las diferencias propias de las percepciones en el ejercicio laboral, para no incurrir diagnósticos desacertados.

### **2.3.2. Síndrome de burnout.**

El síndrome de estar quemado por el trabajo, sin embargo es más conocido por su denominación anglosajona *burn out* usada por primera vez por Herbert J. Freudemberger y Cristina Maslach) quien la determino como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas” (Barreiro, 2006).

El síndrome de *burnout* hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas. Se suele conceptualizar como el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado (Pines, Aronson y Kafry, 1981). Y también se ha definido el *burnout* como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y los ideales individuales del trabajador y la cruda realidad de cada día en la vida profesional (Schaufeli y Buunk, 2003).

### **2.3.3. Tecnoestrés.**

Con el desarrollo de las tecnologías de la información como herramientas e instrumentos para la ejecución de las tareas o funciones de los empleados en los puestos de trabajo, en especial de la escuela, se ha recorrido un camino desde los tableros con pizarra a agendas electrónicas, pizarras digitales, blogs educativos, redes de estudio virtuales entre otras plataformas educativas; su grado de crecimiento y de demanda vienen generando situaciones de estrés principalmente en los sistemas de comunicación, de la red de trabajo, modificaciones en el contenido de las tareas y de los ritmos de trabajo.

Por tanto el tecnoestrés consiste en “un estado psicológico negativo relacionado con el uso de las TIC o amenaza de su uso en un futuro; este estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva un alto nivel

de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC". (Salanova, 2003).

Así mismo en un estudio del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, indica en un informe sobre el tema, que se han definido tres formas de este particular riesgo profesional, (Vallejo, 2013):

- **Tecnoansiedad:** es el tipo de tecnoestrés más conocido, donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera como tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC.
- **Tecnofatiga:** se caracteriza por sensaciones de cansancio, agotamiento mental y cognitivo debido al uso de tecnologías, complementados también con sobrecarga informativa, como por ejemplo la constante navegación en Internet.
- **Tecnoadicción:** es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar los aparatos tecnológicos en "todo momento y en todo lugar" durante largos períodos de tiempo, creando una dependencia a la tecnología y volviéndola el eje de la estructuración de la vida privada.

#### **2.3.4. Acoso escolar (Bullying).**

Se puede definir como "El acoso escolar es un tipo de violencia que se manifiesta por agresiones, físicas, psicológicas o sociales repetidas, que sufre el niño o niña en el entorno escolar ocasionada por sus compañeros", (Cepeda – Cuervo, 2012).

Lo que termina generando en las víctimas efectos negativos como: disminución de la autoestima, estados de ansiedad, con posible presencia de cuadros depresivos, alteración para la integración escolar y desarrollo de los aprendizajes.

Estas prácticas de intimidación, llevan en sí, acciones que atentan contra la dignidad humana, que podría generar tantas alteraciones físicas (riesgo directamente relacionados con la vida, de la

posesión de los bienes, o útiles escolares), psicológicas (estrés, ansiedad, inseguridad, depresión), relacionales y de aprendizaje (termina repercutiendo en el contexto donde se desarrolle las acciones tanto el victimario como la víctima).

Ahora bien, en *“una escuela de calidad no solo debe preocuparse porque sus estudiantes obtengan buenos resultados en las pruebas nacionales e internacionales, sino que debe posibilitar los procesos de desarrollo individual y social integral del niño. Este tipo de escuelas propone y desarrolla procesos integrales de formación en cada una de sus actividades, generando espacios de comunicación entre estudiantes, padres de familia y profesores, y la posibilidad de identificar comportamientos que se constituyen en situaciones de acoso escolar, determinando el papel que los estudiantes desempeñan en cada una de ellas”*. (Cepeda – Cuervo, 2012).

### **2.3.5. Estrés.**

El estrés se puede definir como “una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga”, Napione y Williams (como se citó en IEESA, 2013); al “estímulo o demanda que induzca al estado de estrés se le conoce como estresor y puede ser cualquier situación o condición ya sea externa o interna, física o psicológica”.

La docencia es una actividad profesional que genera altas demandas, “es un trabajo mentalmente muy estresante aunque físicamente no lo sea tanto no sólo por las características intrínsecas del trabajo educativo, sino también por las condiciones donde este se desarrolla”, (IEESA, 2013); dado que para su ejercicio se presentan relaciones interpersonales de diverso orden: con los estudiantes, padres de familia, los colegas (docentes), superiores, adicionalmente a ello se encuentra la carga laboral, el ejercicio mental de la ejecución de la pedagogía y del cumplimiento de las metas u objetivos (de la política pública); por consiguiente las afectaciones tanto físicas como psicológica en la población docente tendría a repercutir en sociedad en general por el enfoque social-humanista de la profesión docente.

## **CAPITULO III. ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

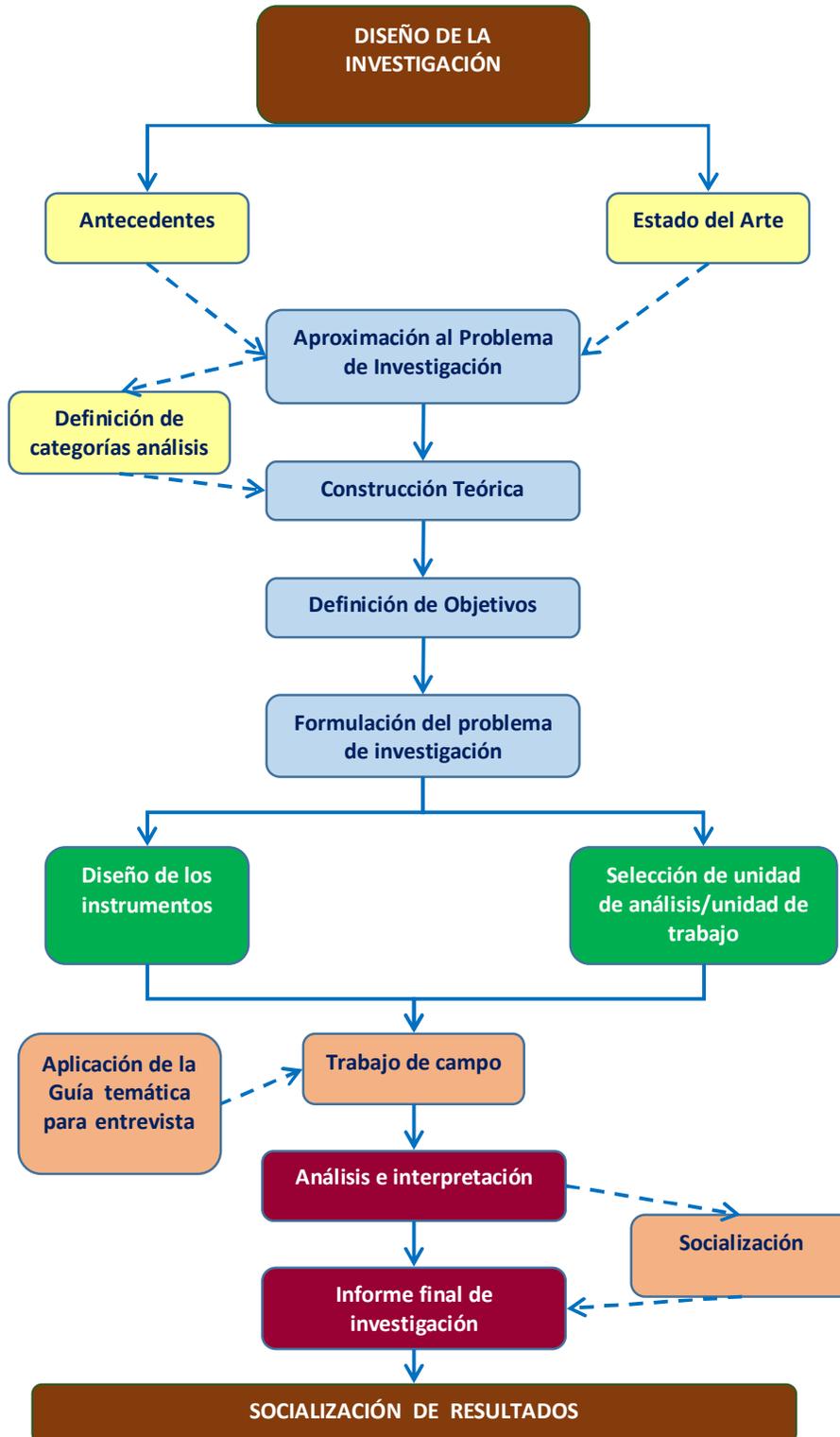
### **3.1. Tipo de investigación.**

Es exploratorio, siendo los estudios exploratorios aquellos se efectúan, cuando el objeto a examinar un tema de investigación poco estudiado y que adicionalmente sirve para familiarizar con fenómenos relativamente desconocidos; el carácter descriptivo del estudio ya que busca especificar las propiedades importantes del fenómeno sometido a análisis; y explicativo porque busca encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos, su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste. Según Méndez, (1995:34) los que identifica características del universo de investigación, señala formas de conductas y comportamientos para establecer en este caso la asociación entre efectos en la salud y el trabajo.

### **3.2. Diseño del estudio**

El estudio corresponde a un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal, estructurado por fases que se describen a continuación:

Figura 3. No Diseño del estudio.



Fuente: Agudelo, 2014.

Utilizando el enfoque comprensivo e interpretativo para la perspectiva cualitativa, y el enfoque descriptivo – exploratorio para la perspectiva cuantitativa; haciendo uso de instrumento para obtener la información y analizar los resultados; con un diseño transversal (entendido éste los diseños transversales, implican la obtención de datos en un momento específico. Los fenómenos a investigar se captan según se manifiestan, durante un período delimitado de recolección de datos) (Polit y Hungle, 1995).

La investigación se desarrolló a través de la realización de las siguientes etapas: socialización y vinculación formal de la institución que participo en el proyecto, selección de la muestra para el estudio, aplicación del instrumento de evaluación a la muestra que participó del estudio por voluntad propia con el consentimiento informado, tabulación de la información recolectada y procesamiento de la información a través de la realización de un análisis bivariado de los datos obtenidos con relación a la práctica profesional.

### **3.3. Área de estudio.**

En el Municipio de Manizales, del Departamento de Caldas, entendido sobre el servicio educativo, específicamente de enseñanza básica y media de la Institución Educativa Chipre.

### **3.4. Criterios de selección.**

La institución objeto del estudio se seleccionó por motivos de acceso a la información, la posibilidad de aplicar el instrumento en esta población, por el interés demostrado de parte de los docentes y directivos en el estudio que se realiza y como aporte significativo al Macroproyecto: Calidad de la Vida Laboral en las Organizaciones de Servicios Humanos.

### **3.5. Método de investigación.**

El método de investigación es inductivo en la medida que el proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada, según Méndez, (1995).

### **3.6. Población y muestra**

El universo está conformado por docentes de ambos sexos, de distintas edades, que desempeñan sus funciones académicas en la Institución Educativa Chipre de la ciudad de Manizales, Caldas, lo

cual equivale a 24 personas. La determinación del tamaño de la muestra se efectuó teniendo como referencia la siguiente fórmula de muestreo probabilístico, conociendo el número de la población, así:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$  (si el nivel de confiabilidad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = Margen de error (en este caso deseamos un 5%).

Según diferentes niveles de confiabilidad el coeficiente de  $Z_{\alpha}$  varía, así:

- Si la confiabilidad  $Z_{\alpha}$  fuese del 90% el coeficiente sería 1.645
- Si la confiabilidad  $Z_{\alpha}$  fuese del 95% el coeficiente sería 1.96
- Si la confiabilidad  $Z_{\alpha}$  fuese del 97.5% el coeficiente sería 2.24
- Si la confiabilidad  $Z_{\alpha}$  fuese del 99% el coeficiente sería 2.576

Por tanto:

$$n = \frac{24 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,05^2 * (24-1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = 18, 2494$$

Este número se aproxima a 18, quedando constituido el tramo de la muestra.

### 3.7. Instrumento de recolección de información.

Para el desarrollo del presente estudio se aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral, diseñado y validado por Blanch (2008), el cual consta de un cuestionario semi-estructurado con 11 preguntas cerradas de selección múltiple, con una escala de valoración de 0 (nunca) a 10 (siempre), adicionalmente 11 preguntas abiertas, y al suministro de información general denominada censales. Como variables el instrumento indaga sobre condiciones de trabajo (CT), clima social de trabajo (CST), política organizativa (PO), satisfacción con la organización (SO), adaptación a la organización (AO), ideología gerencialista (IG), bienestar laboral (BL), valores personales (VP), evolución laboral (EL), afrontamiento (A), sueños (S), identidad (ID) y, por último, efectos colaterales del trabajo (ECT). (Ver anexo No 1)

## **CAPITULO IV. RESULTADOS**

Después de haber aplicado el instrumento en la Institución Educativa Chipre de la ciudad de Manizales, en el mes de abril de 2014, en el marco del Macroproyecto 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, las cifras están expresadas en porcentaje, estos fueron sus resultados:

### **4.1. Características de la población**

El 100% de las personas que respondieron el cuestionario de calidad de vida laboral son colombianos y colombianas; de las cuales el 72,22% son mujeres y el 27,78 son hombres; por rango de edades el 50% de los encuestados se encuentra entre los 51 a 60 años, mientras que el 38,89%, de los encuestados oscilan entre los 41 a 50 años, siendo solo del 5.5% los encuestados que oscilan entre los 31 a 40 años y 61 a 70 años respectivamente.

Al indagar sobre el ámbito de la especialización y la práctica profesional, se encontró que el 100% de los encuestados presentan un nivel educativo superior, profesional; así mismo, con relación a la antigüedad en la profesión, se halló que el 38,89% de los encuestados se encuentra en el rango de 10 a 20 años de antigüedad, mientras que el 27.78% de los encuestados esta entre los 21 a 30 años y los 31 a 40 años, respectivamente.

Ahora bien, con relación a la antigüedad como profesional en la Institución Educativa Chipre se encontró que para los rangos de 2 a 5 años, de 6 a 10 años y más de 10 años es del orden de 33, 33% en cada uno; además el 100% tienen una situación contractual permanente. Con relación a la dedicación y su elección voluntaria laboral en la Institución Educativa Chipre es del 100%.

De los encuestados el 86,33% no tienen ni han tenido responsabilidad directiva, sin embargo sí la tienen o la han tenido el 16,67%. El carácter de la Institución Educativa Chipre es 100% pública.

## 4.2. Condiciones de trabajo.

Tabla 1. Condiciones de trabajo.

1. Valore los siguientes aspectos de las CONDICIONES DE TRABAJO EN SU CENTRO Pésimo 0 - Óptimo 10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Entorno físico, instalaciones y equipamientos					11,11	5,56	16,67	33,33	27,78	5,56	
Recursos materiales y técnicos					16,67	16,67	5,56	22,22	38,89		
Prevención de riesgos laborales			5,56	5,56		22,22	27,78	27,78	11,11		
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.)			5,56	5,56	5,56	16,67	27,78	16,67	22,22		
Compañerismo							5,56	11,11	17,78	38,89	16,67
Respeto en el grupo de trabajo								5,56	38,89	44,44	11,11
Reconocimiento del propio trabajo por colegas					5,56	5,56	16,67	16,67	16,67	33,33	5,56
Reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias				5,56	5,56	11,11	16,67	27,78	16,67	16,67	
Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)							11,11	22,22	44,44	16,67	5,56
Organización general del trabajo							5,56	33,33	38,89	16,67	5,56
Retribución económica				5,56	5,56	22,22	27,78	16,67	22,22		
Carga de trabajo						11,11	16,67	27,78	33,33	11,11	
Calidad del contrato laboral				5,56		5,56	5,56	5,56	33,33	16,67	27,78
Conciliación trabajo - vida privada y familiar							11,11	11,11	44,44	27,78	5,56
Autonomía en la toma de decisiones profesionales						5,56	11,11	22,22	27,78	27,78	5,56
Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción					11,11	16,67	33,33	5,56	11,11	16,67	5,56
Oportunidades para la formación continua		5,56		11,11	5,56	22,22	16,67	5,56	27,78	5,56	
Vías de promoción laboral						50	22,22	5,56	16,67	5,56	
Participación en las decisiones organizacionales	5,56			11,11	5,56	22,22	22,22	11,11	22,22		
Relaciones con la dirección						5,56	27,78	22,22	5,56	27,78	11,11
Evaluación del rendimiento profesional por la institución						5,56	16,67	27,78	38,89	11,11	
Apoyo recibido del personal directivo						5,56	16,67	27,78	22,22	22,22	5,56

Fuente: Agudelo, 2014.

Respecto al entorno físico, instalaciones y equipamientos se encontró que el 33,33% de los docentes encuestados le da un puntaje de 7, mientras que 27,78% de los encuestados asigna un puntaje de 8, para el puntaje 5 y 9 es del orden del 5,56%, los encuestados consideran que se encuentra entre 7 y 8 puntos favorables en condiciones del entorno físico; mientras que solo el 11,11% asigna un puntaje de 4. Con relación a los recursos materiales y técnicos, un 38,89% de los encuestados asignaron un puntaje de 8, mientras que el 22,22% asigno puntaje de 7, mientras que un 16,67% asigno un valor de 4 y 5.

Al preguntar sobre la valoración en la prevención de riesgos laborales en la institución educativa, un 27,78% de los encuestados asigno un puntaje de 6 y 7 respectivamente, mientras que el 22,22% asigno un puntaje de 5 y solo un 11,11% asigno un puntaje de 8. En cuanto a los servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc), se presentó el siguiente comportamiento: un 27,78% de los docentes encuestados asigno un puntaje de 6, mientras que un 22,22%, asigno un puntaje e 8. Solo un 16,67% de los docentes encuestados asigno un puntaje de 5, mientras que para los puntajes del 2, 3 y 4 solo fueron asignados por un 5, 56%.

Atinente al compañerismo, en la Institución Educativa Chipre se encontró, un 38,89% de los docentes encuestados asigno un puntaje de 9, mientras que un 27,78% asigno un puntaje de 8 y solo un 16,67% asigno un puntaje de 10. Al indagar por el respeto en el grupo de trabajo, un 44,44% de los encuestados asigno un puntaje de 9, mientras que un 38,89% asigno un puntaje de 8 y solo un 11,11% asigno un puntaje de 10. Con relación al reconocimiento del propio trabajo por parte de los colegas, un 33,33% de los docentes encuestados asigno un puntaje de 10, otro 33,33% asigno un puntaje de 9 y solo un 5,56% asigno un puntaje de 10.

Ahora con relación al reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias, se encontró que un 27,78% asigno un valor de 7, mientras que un 16,67% asigno valores de 6, 8 y 9, respectivamente, mientras que solo un 11,11% asigno un valor de 5. Con relación al tiempo, es decir, horarios, ritmos, descansos entre otros, un 44,44% de los docentes encuestados asigno un puntaje de 8, mientras que un 22,22%, asigno un puntaje de 9. Solo un 16,67% de los encuestados asigno un puntaje de 6.

Referente a la organización del trabajo, un 38,89% de los encuestados asigno una puntuación de 8, mientras que un 33,33% asigno una puntuación de 7, y 16,67% asigno una puntuación de 9. Solo un 5,56% de los docentes encuestados asigno una puntuación de 6 y 10 respectivamente. Puntualizando acerca de la valoración con la retribución económica, se encontró que un 27,78% de los encuestados asigno una puntuación de 6 y un 22,22% de los docentes encuestados asigno una puntuación de 5 y 8 respectivamente. Solo un 16,67% de los encuestados asigno un valor de 7, mientras que un 5,56% de los encuestados asigno valores de 3 y 4. Desde la percepción de la carga de trabajo un 33,33% de los encuestados asigno un valor de 8, mientras que un 27,78% asigno un valor de 7 y un 16,67% de los encuestados asigno un valor de 6. Solo el 11,11%, de los encuestados asigno un valor de 5 y 9 respectivamente.

En lo que respecta a la calidad del contrato laboral 33,33%, de los docentes encuestados le otorga un puntaje de 8, un 27,78% de los encuestados le asigna un puntaje de 10, mientras que un 16,67% de los encuestados le asigna un puntaje de 9. Desde la conciliación trabajo – vida privada y familiar, un 44,44% de los encuestados le asigna un valor de 8, mientras que un 27,78% de los encuestados le asigna un valor de 9. Solo para el 11,11% de los docentes encuestados asigna un valor de 5 y 6 respectivamente, mientras que el 5,56% del total de los encuestados asigna un valor de 10. Con relación a la autonomía en la toma de decisiones profesionales, un 27,78% de los encuestados

asigna un puntaje de 8 y 9, mientras que un 22,22% asigna un puntaje de 7. El 11,11% de los encuestados asigna un valor de 6 y solo un 5,56% del total de los docentes encuestados asigna valores 5 y 10 respectivamente.

Al preguntar la valoración frente a la justicia en la contratación, la remuneración y la promoción se encontró que el 33,33% del total de los encuestados le da una puntuación de 6, Mientras que un 16,67% de los encuestados le da una puntuación de 5 y 9 respectivamente. Un 11,11% de los encuestados asigna una puntuación de 4 y 8 respectivamente y solo un 5,56% del total de los encuestados asigna una puntuación de 7 y 10 respectivamente.

Asumiendo las oportunidades para la formación continua, se encontró que un 27,78% del total de los encuestados asigna un puntaje de 8, el 22,22% de los encuestados asigna un puntaje de 5, y un 16,67% de los encuestados asigna un puntaje de 6. Un 11,11% de los encuestados asigna puntaje de 3 y solo el 5,56% asigna puntajes de 1, 4 y 9 respectivamente. Al inquirir en función de las vías de promoción laboral se encontró que el 50,00% de los encuestados califican con un puntaje de 5, mientras que un 22,22% del total de los encuestados asignan un puntaje de 6, y solo un 16,67% de los encuestados asignan un puntaje de 8.

Considerando la participación en las decisiones organizacionales se pudo detectar que un 22,22% de los encuestados asignaron puntajes de 5, 6 y 9 cada uno, un 11,11% de los encuestados asignaron puntajes de 3 y 7 respectivamente y solo un 5,56% asignaron puntajes de 0 y 4. Al referirse a las relaciones con la dirección, se encontró que un 27,78% de los docentes encuestados obtuvieron los valores 6 y 9 respectivamente, un 22,22% de los encuestados asignaron un valor de 7, un 11,11% asignaron un valor de 10 y solo un 5,56% del total de los encuestados asignaron valores de 5 y 8 respectivamente.

Con relación a la evaluación del rendimiento profesional por la institución se encontró que el 38,89% de los encuestados asigna un valor de 8, un 27,78% de los encuestados asigna un valor de 7, un 16,67% de los encuestados asigna un valor de 6, mientras que un 11,11% del total de los encuestados asigna un valor de 9. Solo un 5,56% del total de los docentes encuestados asigna un valor de 5. En cuanto a la función del apoyo recibido del personal directivo se puede decir que el 27,78% del total de los encuestados le da un valor de 7, mientras que un 22,22% le da valores de 8 y

9 respectivamente, el 16,67% del total de los encuestados le da un valor de 6 y solo el 5,56% del total de los encuestados le da un valor de 5 y 10 respectivamente.

### 4.3. Organización actual del trabajo

Tabla 2. Organización actual del trabajo.

2. La actual organización del trabajo de mi centro... Nunca 0 - Siempre 10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Satisface mis intereses						5,56	11,11	11,11	44,44	22,22	5,56
Me exige según mis capacidades							11,11	5,56	33,33	38,89	11,11
Responde a mis necesidades							11,11	16,67	33,33	27,78	11,11
Encaja con mis expectativas						5,56	5,56	5,56	50	27,78	5,56
Se ajusta a mis aspiraciones						5,56	5,56	16,67	44,44	16,67	11,11
Concuerda con mis valores							5,56	5,56	27,78	38,89	22,22
Facilita que mis méritos sean valorados con justicia						5,56	16,67	11,11	38,89	22,22	5,56
Estimula mi compromiso laboral						11,11	16,67	27,78	16,67	22,22	5,56
Me permite trabajar a gusto							11,11	16,67	38,89	22,22	11,11
Me motiva a trabajar							5,56	27,78	33,33	22,22	11,11
Me da sensación de libertad							11,11	16,67	38,89	27,78	5,56
Me hace crecer personalmente							5,56	11,11	44,44	27,78	11,11
Me permite desarrollar mis competencias profesionales							5,56	11,11	50	22,22	11,11
Me proporciona identidad							5,56	16,67	44,44	27,78	5,56
Me hace sentir útil							5,56	5,56	38,89	33,33	16,67

Fuente: Agudelo, 2014.

Con relación a la organización actual del trabajo en la Institución Educativa Chipre se encontró que satisfacen medianamente (puntaje de 8) los intereses de los docentes con el 44,44%, mientras que los puntajes 5 y 10 son del 5,56% respectivamente; referente a la exigencia de las capacidades de los profesores le dieron puntuación de 9 con el 38,89%, y de 33,33% al puntaje 8; se puede inferir que la puntuación 8 es la predominante en esta sección, así: el 50,00% de los maestros expresan tener concordancia con las expectativas institucionales como del desarrollo de las competencias profesionales, por ende presenta un ajuste de las aspiraciones laborales, la organización del trabajo les permite crecer personalmente y desarrollar la propia identidad en el 44,44%, cada uno, de igual manera para los reconocimientos meritocráticos, de la generación de sensación de libertad, de trabajar a gusto, se muestran del orden del 38,89%, cada uno.

De lo anterior se podría enunciar los docentes de la Institución Educativa Chipre, que la gran mayoría de ellos, seleccionaron su actividad profesional, más por una vocación de servicio, de identidad institucional, que pretende trascender del plano meramente económico.

#### 4.4. Demandas de la institución.

Tabla 3. Demandas de la institución educativa.

3. Ante las demandas de mi organización... Nunca 0 - Siempre 10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me adapto a la política del centro						5,56	5,56	16,67	22,22	22,22	27,78
Asumo los valores de la dirección							11,11	11,11	27,78	27,78	22,22
Acepto que me digan cómo debo hacer mi trabajo						5,56	22,22	5,56	27,78	33,33	5,56
Interiorizo fácilmente las normas establecidas en mi servicio							5,56		16,67	38,89	38,89
Me identifico con el espíritu de los cambios propuestos							5,56	5,56	27,78	27,78	33,33
Aplico el protocolo ante cualquier dilema de conciencia					5,56		11,11	5,56	33,33	33,33	11,11
Me ajusto a los tiempos y ritmos de trabajo fijados							11,11	5,56	11,11	22,22	50

Fuente: Agudelo, 2014.

En relación a las demandas de la Institución Educativa Chipre, los docentes en el 50% se ajustan a los tiempos y ritmos de trabajo fijados, dando cuenta de la excelente interiorización de las normas establecidas para la prestación del servicio (38,89%), además de evidenciar la buena identificación el espíritu de los cambios propuestos (33,33%), elementos que evidencian integración profesional con la institución y la adaptación personal con la política de la institución.

#### 4.5. Importancia personal de valores.

Tabla 4. Importancia personal de valores.

4. Puntúe la importancia personal que usted le da a los siguientes valores: Mínima 0 - Máxima 10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Familia									5,56		94,44
Trabajo									5,56	22,22	72,22
Salud								5,56	5,56	22,22	66,67
Dinero							11,11	11,11	16,67	22,22	39
Tiempo libre								5,56	16,67	38,89	38,89

Fuente: Agudelo, 2014.

Los docentes de la Institución Educativa Chipre le otorgan alta jerarquía de importancia a la familia (94,44%), al trabajo (72,22%), salud (66,667%), al dinero (39%) y al tiempo libre (38,89%). Llama la atención los resultados arrojados que muestran que los docentes encuestados solo en un 38,89% manifiestan dedicación a la realización de actividades en tiempo libre como lo es el deporte, la recreación o la dedicación a actividades sociales. Co relación a la actividad física diferentes autores afirman que la presencia del ejercicio y la actividad física tiene repercusiones y beneficios importantes en la salud, especialmente en la prevención de enfermedades coronarias, la obesidad,

canceres, así como importantes beneficios psicológicos (Peiro, Gálvez, Ortiz y Sanz, 2011). En cuanto a las actividades sociales, se ha señalado que su ausencia dificulta la creación de redes de apoyo, diversión y satisfacción de necesidades de interacción por lo cual se considera un factor de riesgo para la salud. (Becoña, Vázquez y Oblitas 2004). Según Villalobos (2005), tanto los bajos niveles de actividad física y sociales en trabajadores puede convertirse en factores de riesgo sobre todo, en la medida que las demandas del trabajo obstaculizan la realización de este tipo de actividades, como pareciera ser el caso de este tipo de trabajadores encuestados quienes dedican más cantidad de tiempo al trabajo.

#### 4.6. Tiempo actual para realización del trabajo.

Tabla 5. Tiempo actual para la realización del trabajo.

5. Actualmente... Nunca 0 - Siempre 10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Al final de la jornada, ya he terminado todo lo que debía hacer	5,56	11,11		5,56	5,56	5,56		22,22	33,33	11,11	
Tengo tiempo suficiente para hacer bien todo lo que debo		5,56	5,56	11,11	5,56	11,11		22,22	5,56	27,78	5,56
Se me acumulan tareas pendientes a lo largo de la semana		11,11		5,56	5,56			16,67	27,78	27,78	5,56
Me llevo tareas laborales a casa	5,56	11,11				5,56	5,56	5,56	22,22	27,78	16,67
En fines de semana y vacaciones, necesito terminar trabajo atrasado	16,67	5,56				16,67	5,56	5,56	33,33	5,56	11,11

Fuente: Agudelo, 2014.

Al preguntar a los docentes de la Institución Educativa Chipre, frente a tiempo destinado para la realización del trabajo, consideran con puntaje de 9, para la acumulación de tareas pendientes a lo largo de la semana y de llevar labores incompletas a casa con el 27,78%, sin embargo con similar porcentaje y puntuación se encuentra el grupo de maestros que el tiempo es suficiente para realizar lo debido; ahora bien, para el puntaje 8 se presentaron para al final de la jornada, ya ha terminado todo lo que debía hacer, así mismo las personas terminan sus trabajos los fines de semana y vacaciones del orden del 33,33% respectivamente.

De lo anterior se puede deducir que si bien a unos pocos les alcanza el tiempo, se puede observar que la sumatoria de los puntajes 8 y 9, es decir el 55,56% se les acumula tareas pendientes durante la semana.

No se puede desconocer en este marco de referencia que la sobrecarga de trabajo junto a la carencia de apoyo social y la falta de autonomía sobre las propias actividades laborales constituye el

riego psicosocial principal que incide en el desarrollo del estrés laboral en el mundo, además de que es la mejor documentada al ser la fuente de estrés más evidente (OMS, 2004). El caso de la profesión docente no es la excepción, pues si algo la caracteriza es la multiplicidad de actividades que ejerce y la falta de tiempo con la que se cuenta para lograrlo. La sobrecarga de trabajo es tan característica en la docencia que incluso se llega a asumir como algo inherente a la profesión (UNESCO, 2005).

Como fuente de estrés tiene una doble dimensión: una cuantitativa y una cualitativa. Desde el aspecto cuantitativo se refiere al exceso del volumen o magnitud de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo (Napione, 2008). El aspecto cualitativo hace alusión a la complejidad de las actividades; que exista una excesiva demanda en relación a los conocimientos y competencias profesionales con los que se cuenta (Napione, 2008).

Este factor implica entonces que las actividades laborales no son estresantes por sí mismas sino se convierten en una fuente de estrés cuando son muchas y /o complejas en relación a los recursos temporales y profesionales del trabajador (Napione, 2008; Manassero, 2003). En el caso de la docencia, la sobrecarga de trabajo en la dimensión cuantitativa se expresa en las largas jornadas de trabajo y diversidad de actividades laborales que se tienen que realizar durante y fuera de éstas.

A pesar de que su función base es impartir clases, las actividades de la profesión docente no se limitan a ésta. Dentro de la lista de funciones que tienen que realizar los profesores se engloban las actividades relacionadas a la enseñanza propiamente dicha (preparación e impartición de clases y evaluación de tareas y exámenes); supervisión y vigilancia de los alumnos; atención personal y tutoría, reuniones con padres de familia, actualización profesional, actividades culturales del profesorado y realización de tareas administrativas y trámites burocráticos.

#### 4.7. Consideraciones según actuales tendencias laborales.

Tabla 6. Consideraciones frente a tendencias laborales.

6. Considerando las actuales tendencias en el mundo del trabajo, pienso que... Total desacuerdo 0 - Total acuerdo 7	0	1	2	3	4	5	6	7
Carece de sentido un servicio no rentable		5,56	16,67	11,11	33,33		16,67	16,67
Hay que adaptarse a la flexibilización laboral					27,78		27,78	44,44
Las decisiones se deben tomar calculando el coste-beneficio				11,11	16,67	27,78	16,67	27,78
Urge abandonar las prácticas ineficientes		5,56	5,56		11,11	11,11	22,22	44,44
Competir es un modo natural de trabajar		11,11	5,56	11,11	16,67	22,22	5,56	27,78
Un servicio es bueno en la medida en que es un buen negocio		22,22		27,78	16,67	11,11	11,11	11,11
Sería irracional resistirse a la lógica de la productividad			5,56	5,56	27,78	22,22	11,11	27,78
Quien desee tener un buen servicio debe pagarlo		11,11	5,56	11,11	22,22	11,11	16,67	22,22
El mercado pone a cada cual donde merece estar			5,56	27,78	11,11	16,67	16,67	22,22
La profesionalidad exige atender con eficiencia cualquier demanda de la institución				11,11	11,11	11,11	27,78	38,89
En algunas situaciones, la ética profesional obliga a desviarse de algunas pautas de la gerencia				11,11	16,67	5,56	38,89	27,78
Todas las normas de la organización están para ser cumplidas con profesionalidad					5,56	16,67	38,89	38,89
Cuando el centro no da los medios suficientes, no hay porque cumplir las metas que impone		5,56	11,11		22,22	27,78	22,22	11,11
En un conflicto de intereses entre organización y usuarios, a veces hay que aliarse con estos		11,11		22,22	22,22	16,67	11,11	16,67
La escasez de medios se debe compensar con profesionalidad				11,11	11,11	11,11	22,22	44,44
La lealtad a la institución es el primer imperativo de la profesionalidad		5,56				11,11	38,89	44,44
La ética profesional compromete a cuestionar algunas pautas de la dirección						16,67	44,44	38,89
Cada profesional debe defender en primer lugar los intereses de su organización		5,56	5,56		5,56	11,11	27,78	44,44
A veces, el código deontológico obliga a enfrentarse a decisiones de la dirección		5,56			5,56	27,78	38,89	22,22
La eficiencia choca con la calidad del trato profesional		27,78	16,67	5,56	11,11	5,56	11,11	22,22
La sobrecarga de trabajo deteriora mi profesionalidad		11,11	11,11			16,67	33,33	27,78
Mis condiciones de trabajos son contrarias a los valores de mi profesión		44,44	16,67	5,56	16,67	5,56	11,11	
Mi vocación profesional está reñida con mi trabajo actual		55,56	11,11	5,56	16,67		5,56	5,56

Fuente: Agudelo, 2014.

Para los docentes de la Institución Educativa Chipre, consideran que medianamente se encuentran de acuerdo que carece de sentido un servicio no rentable (33,33%), así mismo, se encuentran totalmente de acuerdo en la necesidad de adaptarse a la flexibilización laboral (44,44%), donde la toma de decisiones frente al cálculo coste – beneficio es relativamente positiva, siendo rotundo la el abandono de las prácticas ineficaces (44,44%), lo que permite dar cuenta de la identidad laboral (55,56%) en función de la vocación y el trabajo actual, de la misma manera del elevado vínculo con la institución (44,44%) reflejado en la defensa de los intereses superiores o colectivos, y el principio de lealtad institucional.

Se define la flexibilización laboral (Yáñez, 1999), en términos generales, como la capacidad de adaptación a situaciones cambiantes internas y externas a la empresa. Bajo flexibilización productiva y laboral se entiende, a su vez, el conjunto de las medidas adoptadas para que las empresas puedan responder al constante proceso de cambio dando una respuesta en forma oportuna en tiempo, calidad y costo, con el objetivo de aumentar la eficiencia económica.

Sin embargo, Battistini y Montes (2000) definieron “diferencia de flexibilidad laboral: flexibilidad numérica, que permite a las empresas adaptar el número de trabajadores, o el número de horas de trabajo, a los cambios de la demanda; flexibilidad funcional, como la capacidad de las empresas para reorganizar los puestos de trabajo”.

#### 4.8. Importancia de valores en la gestión de la institución

Tabla 7. Importancia de valores.

7. Puntúe la importancia de estos valores en la gestión de un buen centro de servicios humanos Mínima 0 - Máxima 10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rentabilidad económica	5,56	5,56	5,56	11,11	16,67	11,11		11,11	16,67	5,56	11,11
Calidad del servicio						11,11		5,56	22,22	16,67	44,44
Bien común						11,11	5,56		27,78	22,22	33,33
Competitividad						11,11	11,11	22,22	16,67	16,67	22,22
Calidad de vida laboral						5,56	5,56	5,56	27,78	16,67	38,89
Productividad						5,56	11,11	11,11	33,33	16,67	22,22
Ética de servicio público						5,56		5,56	16,67	22,22	50
Eficiencia						5,56		5,56	27,78	16,67	44,44
Espíritu de negocio privado	5,56	5,56	5,56	16,67		11,11	5,56	11,11	16,67	11,11	11,11
Análisis coste-beneficio		11,11	5,56	5,56	16,67	11,11		5,56	11,11	16,67	16,67
Satisfacción de las personas atendidas						5,56		16,67	5,56	22,22	50

Fuente: Agudelo, 2014.

Atendiendo a la rentabilidad económica se encontró que el 16,67% le otorga valor de 4 y 8 puntos respectivamente, que el 11,11% de 3, 5, 7 y 10 en cada uno, mientras que el 5,56% es para los puntos 0, 1, 2 y 9. Observando la calidad del servicio se encontró que el 44,44% le da valor de 10 puntos, el 22,22% valor de 8 puntos, el 16,67% el valor de 9 puntos, el 11,11% el valor de 5 puntos, mientras que el 5,56% al valor de 7.

A propósito del bien común se puede expresar que el 33,33% considera que el valor es de 10, el 27,78% el valor es de 8, el 22,22% el valor es de 9, el 11,11% el valor es de 5, mientras que el 5,56% el valor será de 6 puntos.

Ahora al preguntar en función de la competitividad, el grupo de docentes consultados expresó que el 22,22% para los valores de 7 y 10 puntos respectivamente, el 16,67% para los valores 8 y 9 respectivamente, mientras que con el 11,11% son para los valores 5 y 6.

Asumiendo la calidad de vida laboral, según respuestas de los docentes se puede decir que el 38,89% el otorga valor de 10 puntos, el 27,78% valor de 8 puntos, el 16,67% valor de 9 puntos, mientras que el 5,56% son para los valores 5, 6 y 7 en cada uno.

Al revisar la productividad, el comportamiento fue del 33,33% para valor de 8 puntos, del 22,22% para valor de 10 puntos, de 16,67% para valor de 9 puntos, del 11,11% para los valores 6 y 7 respectivamente, mientras que con el 5,56% es para el valor 5.

Al tratarse desde la ética de servicio público, se encontró que el 50,00% le otorga valor de 10 puntos, con el 22,22% valor de 9 puntos, con el 16,67% con el valor de 8 puntos, mientras que con el 5,56% son para los valores de 5 y 7 puntos respectivamente.

Al preguntar a los profesores en función de la eficiencia, se encontró que el 44,44% de valor de 10 puntos, que el 27,78% valor de 8 puntos, que el 16,67% valor de 9 puntos, mientras que con el 5,56% son para los valores de 5 y 7 respectivamente.

Refiriéndose a la valoración de espíritu de negocio privado, se encontró que el 16,67% le da valor de 3 y 8 puntos respectivamente, que el 11,11% le da valor de 5, 7, 9 y 10 puntos para cada uno, mientras que el 5,56% le da valor a 0, 1 y 2 puntos para cada uno.

Al consultar sobre el análisis coste-beneficio, se encontró que el 16,67% le otorga valor de 4, 9 y 10 puntos para cada uno, que el 11,11% valor a 1, 5 y 8 puntos para cada uno, mientras que el 5,56% le da valor de 2, 3 y 7 puntos para cada uno.

En cuanto a la satisfacción de las personas atendidas, el grupo de docentes consultados expresó que el 50,00% con valor de 10 puntos, el 22,22% con valor de 9 puntos, con el 16,67% con valor de 7 puntos, mientras que el 5,56% con los valores 5 y 8 respectivamente.

Con Ley General de Educación de 1944 en el artículo 126 se creó “el carácter del directivo docente que contempla funciones de dirección, de coordinación, de supervisión e inspección, de programación y de asesoría” .El Estado les ha asignado funciones y tareas agrupadas en cinco

categorías: como líder pedagógico, como organizador del sistema educativo, como administrador, como ordenador del gasto y como líder comunitario.

Con las experiencias aprendidas y una concepción más ampliada del servicio público se concibe la gestión escolar “como el conjunto de acciones relacionadas entre sí que emprende el equipo directivo de una escuela para promover y posibilitar el logro de la intencionalidad pedagógica con y para la comunidad.” (Campos, 2009).

#### 4.9. Posiciones actuales frente al trabajo

Tabla 8. Posición actual frente al trabajo.

8. Actualmente, por mi trabajo, siento... Mínima 1 - Máxima 7	0	1	2	3	4	5	6	7
insatisfacción / satisfacción					5,56		22,22	72,72
inseguridad / seguridad		5,56			5,56		33,33	55,56
intranquilidad / tranquilidad					16,67		22,22	61,11
Impotencia / potencia				5,56	5,56		38,89	50
malestar / bienestar		5,56			5,56	5,56	22,22	61,11
desconfianza / confianza					11,11		38,89	50
incertidumbre / certidumbre					11,11		33,33	55,56
confusión / claridad		5,56	16,67			5,56	33,33	38,89
desesperanza / esperanza		5,56			5,56	5,56	38,89	44,44
dificultad / facilidad					5,56	22,22	27,78	44,44
insensibilidad / sensibilidad		5,56			5,56	5,56	5,56	77,78
irracionalidad / racionalidad		5,56			5,56	5,56	22,22	61,11
incompetencia / competencia		5,56			5,56		22,22	66,67
inmoralidad / moralidad		5,56			5,56		22,22	66,67
maldad / bondad		5,56			5,56		22,22	66,67
fracaso / éxito		5,56			5,56		16,67	72,22
incapacidad / capacidad		5,56			5,56	5,56	5,56	77,78
pesimismo / optimismo		5,56			5,56		11,11	77,78
ineficacia / eficacia		5,56			5,56	11,11	5,56	72,22
inutilidad / utilidad		5,56			5,56		11,11	77,78

Fuente: Agudelo, 2014.

Con relación al actual estado de los docentes de la Institución Chipre, se puede decir que el 72,72% se encuentran satisfechos, eficaces, el 55,56% están seguros, el 61,11% expresaron percibir suma tranquilidad, que el 50,00% dijeron sentirse en máxima potencia, que el 55,56% con plena certidumbre, el 77,78% manifestaron encontrarse sensibles, con capacidad, optimismo y útiles, el 66,67% declararon hallarse en competencia, moralidad y bondad; mientras que el 38,89% mencionaron estar en plena claridad. Sin embargo a pesar de los datos no hay que desconocer que

en la docencia como profesión de servicio, se tienen que establecer continuamente nuevas relaciones interpersonales, no solamente con su objeto de trabajo propiamente dicho que son los alumnos, sino también con sus colegas, sus superiores y los padres de familia. A lo que se le agrega que el docente es depositario de una serie de expectativas y responsabilidades: se concibe como un formador social, se espera que les otorgue a los alumnos una educación integral y de calidad. La constante interacción social junto con el nivel de responsabilidad inherente a su puesto exige un alto nivel de involucramiento, compromiso y entrega (Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003). Implica estar sometido constantemente a demandas emocionales y cognitivas (Ayuso, sf., Cárdenas y Pérez, sf; Napione, 2008). Además de que tiene que realizar muchas actividades diferentes, y para la sobrecarga de trabajo que conlleva y el compromiso que se le exige es muy subvalorado socialmente y poco remunerado económicamente (UNESCO; 2005).

El desequilibrio entre la carga de trabajo y el tiempo para realizarlo puede originar el descuido de los hábitos alimenticios, alterar la rutina cotidiana, alterar los ciclos de sueño, limitar la actividad social y familiar y limitar la realización de actividades deportivas, lo cual aumenta la vulnerabilidad al estrés al privar de factores de protección contra él (el apoyo social y el practicar ejercicio físico) (Ruiz, 2009; Napione, 2008; Manassero, 2003). Algunos autores proponen a la sobrecarga de trabajo como la causa fundamental del padecimiento del estrés docente y el desarrollo del agotamiento, dimensión característica del síndrome de burnout (Rodríguez, Oramas y Rodríguez, 2007).

#### 4.10. Estado de los docentes en los últimos años

Tabla 9. Estado de los docentes en los últimos años.

9. En los últimos años... Baja 1 - Sube 7	0	1	2	3	4	5	6	7
Mi motivación por el trabajo					11,11	11,11	50	27,78
Mi identificación con los valores de la organización					5,56	5,56	55,66	33,33
Mi rendimiento profesional						5,56	50	44,44
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo					5,56	22,22	38,89	33,33
La calidad de mis condiciones de trabajo			5,56		5,56	27,78	44,44	16,67
Mi autoestima profesional					5,56	5,56	27,78	61,11
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo						11,11	38,89	50
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada					5,56	16,67	38,89	38,89
Mi confianza en mi futuro profesional							44,44	55,56
Mi calidad de vida laboral					5,56	5,56	33,33	55,56
El sentido de mi trabajo							50	50
Mi acatamiento de las pautas de la dirección							44,44	55,56
Mi estado de ánimo laboral					5,56	11,11	44,44	38,89
Mis oportunidades de promoción laboral			5,56	5,56	33,33	5,56	22,22	27,78
Mi sensación de seguridad en el trabajo				5,56	5,56	11,11	38,89	38,89
Mi participación en las decisiones de la organización		11,11	5,56	5,56	11,11	16,67	22,22	27,78
Mi satisfacción con el trabajo					5,56	5,56	38,89	50
Mi realización profesional					5,56	11,11	33,33	50
El nivel de excelencia de mi organización					5,56	27,78	44,44	22,22
Mi eficacia profesional						5,56	44,44	50
Mi compromiso con el trabajo						5,56	27,78	66,67
Mi competencia profesional						5,56	22,22	72,22

Fuente: Agudelo, 2014.

A propósito del estado de los docentes de la Institución Educativa Chipre, en los últimos años, encuentran con puntaje 7, así: con el 72,22% para la competencia profesional, el 66,67% con respecto al compromiso con el trabajo el 61,11% con relación a la autoestima profesional, con el 55,56% para la confianza del futuro profesional personal, de la calidad de vida laboral, como del acatamiento de las pautas de la dirección; ahora atendiendo a el puntaje 6, la distribución es: 55,56% en la identificación con los valores institucionales, con el 44,44% para la calidad de las condiciones de trabajo, del buen estado de ánimo con el trabajo, del buen nivel de excelencia de la institución y de la eficacia profesional; sin embargo se obtuvo el porcentaje del 50% para la puntuación 6 y 7 respectivamente frente al sentido del trabajo.

De lo anterior se puede deducir que la estabilidad laboral por medio de la contratación del ente público, le permite transferir a los docentes el espíritu laboral institucional, expresado por medio de valores, del ejercicio profesional (la satisfacción personal y laboral), la construcción colectiva de sentido de trabajo a través de la excelencia, la dedicación, el acatamiento de directrices y la estabilidad del entorno (calidad laboral y de condiciones de trabajo).

La literatura sobre estrés laboral suele mencionar que relacionarse con otros en el trabajo es fuente de satisfacción laboral; sin embargo, también señala que cuando las relaciones interpersonales son inadecuadas o conflictivas se transforman en una fuente principal de estrés (Napione, 2008). Por lo tanto una profesión que implica el establecimiento constante de nuevas y muy diversas relaciones coloca al profesor en una posición de riesgo mayor a padecer no sólo estrés laboral sino incluso el síndrome de burnout.

#### 4.11. Experiencias actuales sentidas en el trabajo

Tabla 10. Experiencias actuales sentidas en el trabajo.

10. Actualmente, por mi trabajo, experimento... Nunca 0 - Siempre 6	0	1	2	3	4	5	6
Trastornos digestivos	44,44	11,11	5,56	16,67	11,11	5,56	5,56
Dolores de cabeza	33,33	22,22	22,22	5,56	5,56	11,11	
Insomnio	55,56	27,78	11,11	5,56			
Dolores de espalda	38,89	11,11	16,67	11,11	5,56	11,11	5,56
Tensiones musculares	33,33	5,56	22,22	5,56	11,11	22,22	
Sobrecarga de actividad laboral	5,56	27,78	16,67	11,11	5,56	27,78	5,56
Desgaste emocional	16,67	16,67	16,67	22,22	11,11	11,11	5,56
Agotamiento físico	11,11	11,11	16,67	22,22	16,67	16,67	5,56
Saturación mental	11,11	16,67	16,67	27,78	11,11	16,67	
Mal humor	38,89	16,67	11,11	22,22	5,56	5,56	
Baja realización profesional	50	33,33	5,56	5,56		5,56	
Trato despersonalizado	55,56	22,22	5,56	16,67			
Frustración	38,89	27,78	11,11	11,11	5,56	5,56	

Fuente: Agudelo, 2014.

Con relación al estado actual los docentes de la Institución Educativa Chipre, experimentan medianamente saturación mental (27,78% desgaste emocional (22,22%) y agotamiento físico (22,22); mientras que casi nunca baja realización profesional (33,33%) y sobre carga laboral (27,78%).

#### 4.12. Estado actual de los docentes respecto al trabajo

Tabla 11. Estado actual de los docentes.

11. Actualmente... Nunca 0 - Siempre 6	0	1	2	3	4	5	6
Siento agotamiento emocional por mi trabajo	22,22	16,67	33,33	22,22			5,56
Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha "consumido"	11,11	33,33	27,78	11,11	5,56	5,56	5,56
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo	44,44	27,78	11,11	11,11	5,56		
Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	22,22	22,22	22,22	16,67	5,56	11,11	
Soy capaz de resolver eficazmente los problemas surgidos en mi trabajo		5,56	5,56	5,56	5,56	27,78	50
Siento que mi trabajo me ha "quemado"	38,89	16,67	27,78			16,67	
Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización		11,11	5,56		16,67	27,78	38,89
Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo	55,56	27,78	11,11		5,56		
He perdido entusiasmo por mi trabajo	50	27,78	22,22				
En mi opinión, hago bien mi trabajo		5,56	5,56		5,56	27,78	55,56
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo		11,11	5,56	33,33	50		
He realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo		5,56	5,56		27,78	16,67	44,44
Hoy me pregunto con más cinismo sobre la utilidad de mi trabajo	33,33	38,89	22,22		5,56		
Dudo sobre el valor de mi trabajo	38,89	27,78	11,11		5,56	11,11	5,56
Tengo seguridad de que en mi trabajo soy eficaz acabando las cosas		11,11		5,56	16,67	22,22	44,44
En mi trabajo me siento lleno de energía					11,11	44,44	44,44
Mi trabajo tiene sentido y propósito				5,56	5,56	38,89	50
El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando	5,56				11,11	22,22	61,11
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					11,11	44,44	44,44
Estoy entusiasmado con mi trabajo					11,11	38,89	50
Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa alrededor de mí					11,11	38,89	50
Mi trabajo me inspira					11,11	44,44	44,44
Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar					16,67	33,33	50
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo				11,11	16,67	22,22	50
Estoy orgulloso del trabajo que hago					11,11	16,67	72,22
Estoy inmerso en mi trabajo					5,56	38,89	55,56
Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo			5,56	16,67	11,11	27,78	38,89
Mi trabajo es retador					16,67	27,78	55,56
Me "dejo llevar" por mi trabajo	5,56	5,56		5,56	16,67	44,44	22,22
Soy muy persistente en mi trabajo			5,56		11,11	38,89	44,44
Me es difícil "desconectar" del trabajo	16,67		5,56	11,11	5,56	44,44	16,67
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	5,56			11,11	11,11	38,89	33,33

Fuente: Agudelo, 2014.

Al preguntar a los maestros de la Institución Educativa Chipre en función del estado actual, expresaron encontrarse orgullosos del trabajo que realizan el 72,22%, de igual manera con el 55,56% para la ejecución de la labor con plenitud, calidad y como reto; también con 50%, para resolver dificultades ocupacionales, hallar sentido y propósito en lo que se hace, disfrutar del quehacer que cumple; sin embargo para el puntaje 0 (nunca) fueron para: la pérdida del interés en

el trabajo desde que inicio en el puesto con el 55,56%, y la presencia de fatiga cada que comienza el trabajo con el 44,44%.

**4.13. Posición de los docentes frente a los servicios humanos (educativos) deben estar organizados y gestionados como empresas del mercado.**

Tabla 12. Posición frente a los servicios humanos.

12. Los servicios humanos (educativos, sanitarios, sociales, jurídicos, etc.) deben estar organizados y gestionados como empresas de mercado Total desacuerdo 1 -Total acuerdo 7	1	2	3	4	5	6	7
Total desacuerdo / Total acuerdo	50,00	11,11		5,56	11,11		22,22

Fuente: Agudelo, 2014.

Los docentes de la Institución Educativa Chipre, con relación a que los servicios humanos (educativos) deben estar organizados y gestionados como empresas de mercado se mostraron en un 50% total desacuerdo, ya que no se puede tratar al ser humano como algo rentable, ni gestionarse como empresa. Se debe tener presente que se trata de personas; no cosas, sino de seres vivos; además siendo los estudiantes seres humanos, éstos deben ser intervenidos mediante estrategias de desarrollo, propendiendo por su avance cognitivo, afectivo y expresivo.

De otro lado, son servicios de tipo social y, al estar organizados, gestionados como empresas que obedecen a las políticas del mercado se deshumanizan, porque los que la dirigen, no les interesa sino la parte lucrativa, no valoran al ser humano como tal. Estos deben ser invulnerables y ser la respuesta del estado a su pueblo contribuyente y ser gestionados por norma constitucional. Es de anotar que los servicios públicos deben ser como su nombre lo dice; públicos y no comerciales.

Mientras que el 22,22% considera totalmente de acuerdo que los servicios humanos (educativos, sanitarios, sociales, jurídicos, etc) deben estar organizados y gestionados como empresas de mercado, ya que buscan el cambio y la calidad en los servicios humanos, estableciendo acuerdos de intercambio de servicios entre individuos, y porque realmente hoy por hoy, se habla de la empresa educativa, que busca y requiere de la gestión y organización y que según esta última, se verá reflejado en su éxito o fracaso.

#### **4.14. Aspectos positivos y negativos frente a la gestión empresarial en servicios humanos.**

En cuanto a la gestión empresarial de los servicios humanos se obtuvo que **lo positivo** es:

El buen trato y correcto manejo de las relaciones humanas, la capacidad para atender las necesidades de los usuarios, el valor que se le da a la salud, se presta un servicio, se ayuda a mejorar las condiciones de vida de los habitantes y de la productividad.

Se enfatizó en la planificación, organización, dirección y gestión que sean acordes y adecuadas a la prestación del servicio. La insistencia en el mejoramiento institucional en lo concerniente al diligenciamiento de documentación. Es de anotar que el Proyecto Educativo Institucional adopta un modelo personalizante y humanista, hay motivación laboral, aunque las gestiones pueden volverse lucrativas, sirven para la sociedad.

Entre **lo negativo** se encontró: Los costos y difíciles mecanismos de financiación, la importancia del dinero por encima de la persona, se vela por la generación económica, por ser su razón de ser, depende el trabajo de la parte económica, hay por lo tanto deshumanización, fomentando la competencia aunque no se ve como empresa, ya que hay desconocimiento del mercado como ambiente social, que propicia condiciones del servicio.

También se considera que no se cumple con la debida idoneidad, se presenta presión y supervisión constante en el trabajo, se carece de talento humano en muchos casos, con algunas personas, evidenciados en autoritarismo.

Hay insistencia en la falta de comunicación transversal y de estímulos a los docentes.

Es de anotar que la institución cuenta con estudiantes de inclusión que requieren de personal capacitado para atenderles, porque no siempre se utilizan las mejores estrategias y no ha sido posible que sea atendida esta sugerencia.

#### **4.15. Tiempo laboral**

Tabla 13. Tiempo laboral.

14. Para hacer bien todo mi trabajo, con mi actual jornada laboral, en general... Me falta tiempo 1 - Me sobra tiempo 7	1	2	3	4	5	6	7
Me falta tiempo / Me sobra tiempo	5,56	27,28	22,22	11,11	16,67	16,67	

Fuente: Agudelo, 2014.

Al preguntarle a los docentes de la Institución Educativa Chipre, frente al tiempo laboral expresaron para el puntaje 2 con el 27,78% pocas veces les falta tiempo para realizar bien todo el trabajo, mientras medianamente, puntaje 6, con el 16,67%. De lo anterior se puede deducir que es mayor la porción que requiere más tiempo para realizar bien todo el trabajo durante la jornada laboral. (49,50%, sumatoria puntajes 2 y 3).

Lo que hace que se genere las siguientes sensaciones en los docentes: frustración, preocupación e insatisfacción, ya que esperan realizar muchas actividades por la Institución, pero múltiples ocupaciones impiden realizarlo, quedan incompletas algunas actividades que deben efectuarse en la tarde o en la noche, dado que el tiempo no alcanza para asumir todas esas responsabilidades. Otros porque desearían dejar todo listo dentro de la jornada laboral y al final de cada periodo es imposible porque hay exceso de trabajo. Además de la inconformidad por considerar que la satisfacción proviene del buen trabajo terminado y en muchos casos hay que tratar con chicos de inclusión que requieren de más atención.

Sin embargo, otra porción expresa que ante la falta de tiempo se siente con ánimo ya que esto lo obliga a ser más organizado, lo que revierte en rendir más y con eficacia.

También hay un grupo que se siente bien a pesar que falta un poco de tiempo y no ven problema en completar la actividad en la casa, cuando se necesita, también argumentan que el tiempo se tiene que medir, se debe producir y cumplir con las metas exigidas. Se obtuvo que 16,67% **le sobra tiempo** por lo que se sienten bien, cómodos, satisfechos ya que alcanzan a realizar las tareas desempeñándose con eficiencia, cumpliendo con las obligaciones laborales y logrando los propósitos de cada día.

#### 4.16. Niveles de carga laboral

Tabla 14. Niveles de carga laboral.

15. Los niveles de carga de trabajo excesivos, hay que asumirlos, cueste lo que cueste. Total desacuerdo 1 - Total acuerdo 7	1	2	3	4	5	6	7
Total desacuerdo / Total acuerdo	55,56	11,11	16,67			5,56	11,11

Fuente: Agudelo, 2014.

Los docentes de la Institución Educativa Chipre, expresaron frente a los niveles de carga de trabajo excesivos, se deben asumir, cueste lo que cueste, con el 55,56% totalmente en desacuerdo; mientras que el 11,11% totalmente de acuerdo.

Como enuncia Chiavenato (2004), la calidad de vida laboral “incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participar”.

#### 4.17. Carga de trabajo excesiva

- Asumir pasantías, en las pocas horas disponibles, que se requieren para preparar o calificar.
- Resignación y desagrado al efectuar tareas impuestas.
- Cuando un docente recibe más horas de clase o responsabilidades de otro.
- Aceptar horas, fuera de las asignadas por la ley.
- Asignación de varios proyectos a una persona.
- Planeación de proyectos escolares que se aumenta a la organización y ejecución de otras actividades.
- Tener que diligenciar gran cantidad de documentos.
- Llevar trabajo para terminar en el hogar.
- Asumir el trabajo de otros compañeros sin controvertir.
- Sumisión, sin la intervención.
- Tener que cubrir una persona que se ausenta, sacrificando el tiempo de las propias actividades.

- Hay docentes que se limitan a cumplir únicamente lo que se les asigna sin sentido de pertenencia.
- Trabajar horas que son de carácter no laboral-extras.
- El exceso de trabajo ha llevado a problemas de salud.
- Se satisface una necesidad pero se crea una sobre carga.

#### **Consecuencias en el nivel profesional:**

- Desmotivación.
- Estrés.
- Malhumor.
- Baja Calidad.
- Desubicación.
- Descontento.
- Desinterés.
- Depresión.
- Aburrimiento.
- Desgaste.
- Cansancio Extremo.
- Tristeza.
- Bajo rendimiento.

#### **Consecuencias en las personas atendidas:**

- Impaciencia-histeria.
- Mala calidad de servicios.
- Desatención.
- Apatía.
- No se dispone del tiempo suficiente para participar en actividades extracurriculares.
- Descuido.
- Mediocridad.
- Desmotivación.
- Insatisfacción.
- Indiferencia.
- Desgano.

- Despreocupación.
- Exceso de nivel de exigencia y trato cortante.
- Enfrentamientos.

#### **Consecuencias en la institución:**

- Mal ambiente laboral e institucional.
- Menos compañerismo, genera problemas interpersonales y de trabajo en equipo.
- Baja pertenencia.
- Descontento.
- Desorden.
- Baja calidad.
- Inconformidad por el trabajo hecho por los que le rodean.
- Institución en decadencia.
- Fatiga.
- Exceso de planes que a veces no se ejecutan.
- Se disminuye la calidad.
- No hay buenos resultados.
- Apatía.
- Improductividad.
- No se cumplen o se atrasan obligaciones.

#### **Ejemplo de resistencia** a asumir una carga de trabajo excesiva

- Protestas.
- Reclamos.
- Resistencia al trabajo complementario.
- Negarse a recibir más horas de clase de las establecidas por la ley.
- Rechazo hacia las pasantías.
- No se asumen retos y falta de compromiso de los compañeros.
- El estado de salud deficiente, estrés.
- Cuestionamiento acerca de trabajos inútiles que solo sirven de protocolo.
- No llevar trabajos para terminar en el hogar.
- Siempre se hace por ser un imperativo del directivo.
- Hipocresía e individualismo.

- Exigir la carga asignada por la ley.
- Argumentar la insatisfacción de la carga de trabajo excesiva ante los jefes inmediatos.
- Docentes que cambian de institución.
- Negarse atender estudiantes en jornada no laboral.
- Reclamar cuando no dan tiempo suficiente para proyectos.
- Contradecir aunque haya problemas y sin justificaciones razonables.

#### **Las consecuencias de esta resistencia:**

##### **En la persona profesional:**

- Desgaste.
- Resentimiento.
- Cansancio.
- Mala disponibilidad en la jornada laboral.
- No asumir retos.
- Defender el derecho al tiempo personal.
- Preocupación.
- Reportes y llamados de atención que aumentaban la tensión.
- Expulsión.
- Mal genio.
- Bajo rendimiento en el trabajo.
- Consideran haber cumplido su labor.
- Que las directivas nos juzgan mal.
- Causa malestar por muchas ocupaciones fuera de la institución.

##### **En las personas atendidas:**

- Desorientación.
- Indiferencia.
- Poca asistencia.
- Mal servicio educativo.
- No alcanzan sus propósitos.
- Mala calidad en el tiempo.
- Intolerancia.
- Mal trato.
- Desesperación.

- Indisposición (directivos).
- Se genera un atraso en las actividades a ejecutar.
- Incremento de la rotación de docentes.
- Poco acompañamiento.
- Apatía, desánimo.
- Inconformidad.

**En la institución:**

- Problemas disciplinarios por dejar estudiantes solos.
- Rechazo.
- Mal ambiente.
- Se le tilda de poco colaboradora.
- Expectativa por las personas que llegan.
- Se dan trastornos en las actividades programadas.
- Orden.
- Oportunidad.
- Desgaste.
- Mala imagen.
- Desmotivación.
- Baja el nivel en el resultado de pruebas.
- Pérdida de calidad del trabajo.
- Desorden.
- Poco interés.
- Mal ambiente laboral.
- Apatía.

De lo anterior se concluye que los docentes deben “mantenerse constantemente informado sobre estrategias para mejorar la convivencia, lograr un buen clima escolar y resolver los conflictos que se presenten entre los diferentes actores que influyen en el desarrollo formativo de los estudiantes, de manera pacífica” (MEN, 2012).

El agotamiento emocional constituye la cualidad esencial del síndrome y es su manifestación más obvia, por lo tanto, es la más estudiada; también es la que se reporta más frecuentemente en las investigaciones. Sin embargo, esta dimensión no es suficiente por sí sola para diagnosticar al síndrome. Se concibe como la experimentación de cansancio y fatiga que se puede manifestar tanto a nivel físico como mental acompañada de una sensación de ya no poder dar más de sí mismo a los demás. Se manifiesta a nivel conductual por la realización de acciones que permitan al profesor distanciarse de sí mismo y de los demás para poder lidiar con la sobrecarga de trabajo. Su frecuencia dentro de las profesiones asistenciales como la docencia se debe a las constantes demandas emocionales que acarrearán el nivel de involucramiento interpersonal del prestador del servicio con el usuario (Napione, 2008).

El agotamiento emocional está muy vinculado con la sobrecarga de trabajo, circunstancia que se ha demostrado inherente a la docencia. Un profesor agotado emocionalmente, al sentir que no puede dar más de sí mismo y que apenas puede con su trabajo, concebirá cualquier nueva petición o exigencia extra, por muy pequeña o fácil que sea, como más sobrecarga, de tal modo que evitará a toda costa realizar más actividades de las que ya tiene, no importando si realizarlas implicaría un beneficio para él o su alumnado, por ejemplo el aprendizaje y aplicación de técnicas pedagógicas novedosas. El docente se limitará a cumplir y no a innovar.

### **Defina trabajar.**

Al preguntarle a los docentes de la Institución Educativa Chipre, qué significa trabajar, respondieron de la siguiente manera:

- Actividades que se realizan para beneficiar a otros seres humanos en diversos ámbitos.
- Realizar una labor con amor y profesionalismo.
- Significa dignificar mi existencia porque lo que hago es por vocación.
- Desempeñar una función o cumplir una labor.
- Actividad que desempeño con gusto.
- Sentirme útil y aprovechar la vida y mi existencia.
- La mayor satisfacción del mundo.
- Desempeñar y desarrollar la profesión escogida.
- Ejercer una profesión u oficio, bajo condiciones socioeconómicas preestablecidas.

- Cumplimiento de deberes y desarrollo profesional por una remuneración.
- Significa misión, vocación.
- Contribución a la sociedad desde lo personal y del ejercicio de la profesión.

En conclusión se podría inferir que es una actividad vocacional de nivel profesional orientada al servicio de carácter humano y que propende por el desarrollo de capacidades; que integra entre otros elementos de la administración y la función educativa; además de inclusión de “la democracia participativa para producir cambios y el administrador esté preparado para entender la sociedad en la cual labora, velar por hacer efectivos los valores de justicia social, autenticidad en las relaciones sociales y bienestar con la comunidad” (Pinilla, 1998).

### **Práctica ideal y actual de su profesión.**

La práctica ideal de su profesión:

- Realizar el trabajo con amor.
- Formación en valores.
- Brindar formación a los jóvenes.
- Los adolescentes buscan el norte en su vida personal y profesional.
- Formación integral de los estudiantes.
- Espacio para contacto mayor con cada uno de los alumnos para comprenderlos.
- Ser formadora de nuevas generaciones.
- Aprendizaje.
- Trabajo en equipo.
- La realización de deberes a plenitud.
- Estudiantes que valoren y respeten, nuestra labor.
- Formar a los estudiantes para obtener resultados positivos.
- Servicio a los demás.
- Es la formación de personas calificadas para la sociedad.
- Dejar siempre una huella positiva.
- Hacer todo en mi empresa en un tiempo básico.

En cuanto a la PRÁCTICA ACTUAL de su PROFESIÓN

- Querer lo que se hace.
- Desarrollo de competencias.

- Tratar de colaborar en la formación de jóvenes carentes de asistencia familiar.
- Transmisión de conocimientos con algo de formación, con orientación hacia la ética.
- El número de estudiantes, sus problemáticas sociales y familiares y poco tiempo para conocerlos y ayudarlos.
- Formar, orientar niños y jóvenes para un mundo mejor.
- Proceso y eficiencia.
- Realización de deberes en ocasiones.
- El cumplimiento al servicio a los demás, de manera integral.
- Se da formación a personas con poco interés en crecer como futuros actores de la sociedad.

### **Principales valores.**

De su PROFESIÓN:

- Responsabilidad-puntualidad.
- Cordialidad-respeto.
- Ética profesional- amor –compromiso.
- Solidaridad-altruismo.
- Honestidad.
- Socialización-afecto.
- Tolerancia.
- Honradez- trabajo- eficiencia.
- Compromiso- alegría- confianza.
- Sentido de pertenencia.
- Vocación.
- Entrega.
- Interés.
- Motivación.
- Servicio.
- Disciplina.
- Paciencia-Constancia- imagen.
- Lealtad-humildad- entrega.

De la GESTIÓN de su centro de su trabajo:

- Exceso de trabajo en algunos casos.
- Apoyo a los docentes.
- Responsabilidad-compromiso-ética.
- Honestidad.
- Justicia- tolerancia –respeto -solidaridad.
- Realización de mis funciones.
- Colaboración, afecto.
- Libertad.
- Civilidad- planeación.
- Liderazgo.
- Buscar gestión, calidad.
- Crear oportunidades de formación a las comunidades.
- Equidad.
- Buscar mejoramiento continuo.

En los aspectos relacionados anteriormente, se encuentra un direccionamiento encaminado a la gestión educativa acorde con la realidad del entorno, además de dinámica, que busque la excelencia y se apoye en los principios para que posibiliten una mejor sociedad; sin embargo se evidencia posibles indicios de exceso de trabajo, presencia de agentes generadores de estrés y de factores de riesgo ocupacionales con la actividad docente (trato permanente con personas, grado alto de atención y concentración).

#### 4.18 Grado de ética profesional.

Tabla 15. Grado de ética profesional.

20. ¿En qué grado su trabajo le permite desarrollar la vertiente ética de su profesión? Mínimo 1 - Máximo 7	1	2	3	4	5	6	7
Minimo / Maximo				5,56	11,11	22,22	61,11

Fuente: Agudelo, 2014.

Al preguntar a los docentes de la Institución Educativa Chipre el grado que su trabajo le permite desarrollar la vertiente de ética de su profesión, a lo que respondió en máximo grado con el 61,11% (puntuación de 7), y mediano grado (puntuación 4) con el 5,56%.

Lo que indica una oportunidad de desarrollo integral desde la gestión educativa para el empoderamiento y desarrollo de las políticas públicas de calidad educativa. Por otro lado, “incluye el trabajo de adaptación al proceso educativo, el desarrollo de actitudes favorables hacia el estudio, el desarrollo cognoscitivo, el mejoramiento del rendimiento académico, la asesoría a los docentes en ejercicio, la integración de la escuela con el entorno, el fortalecimiento de la salud mental, y temas como memoria, inteligencia y otras habilidades”, Diaz y Araga (como se citó en MEN, 2012).

#### 4.19. Facilidades y dificultades para trabajar con ética profesional.

Los educadores exaltaron **las facilidades que encuentran en su institución:**

- Compilación y la organización en el archivo.
- Cooperación.
- Concordancia de sus valores con los de la institución.
- Autonomía para el trabajo.
- Un ambiente laboral agradable, de respeto y colaboración.
- Colaboración, comprensión, trabajo con la especialidad.
- Confianza y apoyo.
- Educación integral.
- Naturaleza y propósito de la organización.
- Las ganas de cambio de paradigmas.

- Autonomía, liderazgo, convivencia.
- Calidad humana.
- Infraestructura y un grupo humano calificado y presto a aportar su conocimiento.
- El apoyo constante de los compañeros.

Los orientadores consideran que **las dificultades que más se encuentran en su organización** son:

- Hay muchas dificultades externas (sociedad-familia) que no hacen posible un buen ambiente escolar y que se refleja en problemas como: drogadicción, pobreza, peleas, entre otros.
- Falta de empleo correcto en canales de comunicación.
- Rebeldía en los estudiantes y permisividad en los padres de familia.
- Apoyo de otras instituciones.
- Una que otra persona que no cumple con sus deberes.
- Tiempo para determinadas situaciones.
- Erogaciones económicas.
- Falta de compromiso de algunos compañeros y actores.
- Falta de comunicación.
- La poca preparación para enfrentar dificultades.
- Falta de estímulos.
- Existen normas laxas para la población estudiantil.
- La falta de compromiso de los educandos y padres.

Es así que por medio del trabajo en equipo, de las redes de conocimiento se podría reflexionar frente a los nuevos esquemas sociales que se encuentran relacionados los docentes de la actualidad, por ende, este análisis y conocimiento del entorno y el contexto de la institución educativa es importante, para poder enfocar la enseñanza y el ejercicio de la profesión docente como mentor del cambio y la transformación de ese entorno.

#### **4.20. Los pros y los contras del trabajo.**

Lo mejor es:

- El compañerismo, la calidad humana.
- El buen ambiente de trabajo.
- Los objetivos claros para orientar los adolescentes.
- La superación de los jóvenes.
- La solidaridad, el respeto.
- Los estudiantes.
- El cumplimiento.
- La estabilidad.
- La posibilidad de ser proactiva.
- El dialogo, el amor por lo que se hace
- Un ambiente solidario y de sana convivencia.
- Ayudar a otras personas en su formación.
- La confianza.
- El grupo docente, el compromiso.
- La permanencia.
- El horario.

**Lo peor es:**

- La poca exigencia de los estudiantes en su presentación personal.
- La falta de comunicación.
- El exceso de supervisión del trabajo.
- Horarios estrictos.
- Hay impotencia cuando no se ven los frutos del trabajo.
- Los trabajos extras.
- El fracaso de los jóvenes como personas (cuando caen en las drogas o desertan).
- La falta de recursos.
- El bajo rendimiento académico.
- La ingratitud de la comunidad educativa.
- La apatía de los padres, el poco control de la familia, la pereza.
- La baja remuneración y la mala calidad de salud.
- La apatía de un alto porcentaje a la que va dirigida la formación.

- Las capacitaciones en tiempos extras.

## **REFERENTE DESDE EL PENSAMIENTO DEL TRABAJO.**

Las más relevantes que se obtuvieron fueron:

- Compromiso- ética- responsabilidad- reglas
- Amor- responsabilidad-exigencia-armonía
- Disciplina-respeto
- Organización- Pertenencia por la institución- puntualidad- preparación
- Valores-afecto.
- Formación humana.
- A gusto- bueno- contenta- activa.
- Tranquilidad.
- Tolerancia-entrega- dedicación.
- Seriedad- interés- constancia.
- Acompañamiento- aprendizaje- visión.
- Paciencia\_ ayuda\_ cambio.
- Pertinencia- vocación –humanización
- Justicia.
- Gratificación.
- Ayudar- comprender-educar.
- Conocimientos-ejemplo-útil.
- Estudiantes.

## **ASOCIACIÓN DE LA PROFESIÓN.**

Al preguntar a los educadores de la Institución Educativa Chipre sobre palabras claves de asociación de la profesión, así:

- Vocación-ayuda-entrega-pasión.
- Éxito- familia-armonía-bienestar.
- Amor-exigencia-disciplina-respeto.
- Ética-servicio-energía-optimismo.
- Objetividad- asertividad.

- Poder-enseñar-aprender-formar.
- Realización-contento-estabilidad-práctica.
- Comprensión-colaboración.
- Profesionalismo- responsabilidad- aceptación.
- Tolerancia-cumplimento.
- Pedagogía-administración-liderazgo-humanidad.
- Perfección-aprendizaje-enseñanza.
- Vigor-proyección.
- Calidad- motivación.
- Planeación-gratificante.
- Dignidad-técnica-progreso-orden.
- Compromiso-placer-entrega.

## CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“El ser humano no es un «recurso» porque no es un medio, no tiene un valor instrumental: es un fin. Atribuirle la función instrumental de incremento de la «competitividad global» en el mercado mundial ya es por si mismo envilecedor.” (Augusto Ponzio, Elogio dell’infunzionale, 1997: 10)

Los factores y los riesgos psicosociales no son un tema secundario en la Salud Laboral, sino por el contrario se encuentra relacionado con la eficiencia, la productividad y el estado de la institución u organización (condiciones de trabajo y de salud), en el marco del Macroproyecto 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, se realizó la investigación para el reconocimiento de las condiciones laborales de los docentes de la institución educativa Chipre, con las siguientes conclusiones:

En la actual situación organizacional y del mercado del trabajo son uno de sus grandes problemas. Los riesgos de seguridad, ambientales y ergonómicos no han sido solucionados de forma suficiente, y es importante atender a los nuevos riesgos emergentes en estos campos, lo que constituye un verdadero reto para la Salud Laboral (<http://riskobservatory.osha.eu>; <http://osha.europa.eu/publications/reports/6805478>).

La gran ventaja que tiene la lucha contra ellos es que nadie discute su importancia y que las formas de intervención suelen ser más claras y precisas. Sin embargo, los factores y riesgos psicosociales, íntimamente vinculados al cambiante mundo del trabajo son esquivos en su definición y manejo, y suelen afectar al núcleo de la misma organización. Dado que su naturaleza es dinámica y cambiante, más importante incluso que el esfuerzo directo contra cada uno de ellos es crear una cultura organizacional de la Salud Laboral que actúe con criterios de alerta, evaluación e intervención. (<http://osha.europa.eu/publications/reports/205>),

En el grupo de docentes consultados de la Institución Educativa Chipre se encontró un alto interés por la ética del servicio público (50%), orientado hacia la satisfacción de las necesidades de las personas atendidas (50%), donde prima la calidad del servicio (44,44%) y la eficiencia (44,44%), siendo comprensible el interés de la Institución en la realización de estas consultas en función del mejoramiento continuo, por medio de la gestión educativa, recordando (Urrego, 2000), que los principios administrativos y la planificación estratégica aplicados a la escuela es una agente potencializador.

Los esfuerzos de las prácticas de gestión del talento humano deberán estar en función de disminuir las brechas de los intereses e intenciones de uno y otros de tal manera que sea aprovechado el conocimiento, las potencialidades, las riquezas desarrolladas como acumuladas tanto por los empleados como por los directivos; dando cuenta de los planes y programas de desarrollo de las personas en el interior de las organizaciones a la luz de los vertiginosos cambios estructurales y funcionales en las relaciones laborales, de tal manera que permita reconceptualizar las teorías del estudio laboral y de su avance en la sociedad.

Al reflexionar acerca de la escuela-empresa se encuentra que “unos de los factores que inciden en la eficacia del sistema educativo lo constituye la buena o mala gestión administrativa cualquiera que sea su nivel. La administración es una parte primordial del proceso educativo; le imprime el toque final de excelencia que ofrece tanto la filosofía, la estructura y los medios de la organización y, sobre todo, la calidad del educador desde el inicio y durante toda la consecución del proceso educativo”, (Cerde, 2011).

La sociedad se encuentra por tanto en una desmitificación de la función del docente, ya que con las nuevas estrategias de direccionamiento, de contratación y regulación de la educación, lo ha ido propiciando hasta convirtiendo en una función meramente productiva, lo cual genera tensiones al interior de los centros de formación y alteraciones en las relaciones de poder.

Con las regulaciones que propenden por la flexibilización laboral, se perdería la identificación del funcionario con los fines, objetivos, principios y valores de la Institución, así "La flexibilización tiende a romper las buenas relaciones entre el trabajador y el patrón, ya que las condiciones laborales imponen una situación de incertidumbre, desasociación, individualización de intereses y objetivos que debilita el poder de negociación entre las partes, constituyéndose un trabajador fuertemente segmentado fundado en nuevas condiciones de organización del trabajo que socavan las posibilidades de constituir un proyecto de identidad común" (Useche y Queipo Parra, 2006); creando distorsiones en el trabajo en equipo y el aporte a metas afines.

Por consiguiente la generación de una cultura de calidad está sustentada en la cooperación y entendimiento de cada uno de los involucrados para la ejecución de las políticas, planes y programas de la Institución en función de alcanzar la misión y visión del Establecimiento y de ser reconocidos por sus índices e indicadores de satisfacción de metas y de niveles de desempeño (tanto financiero, Académico, pedagógico).

Adicionalmente a ello el sector docente se encuentra propenso a la transformación que se exige a la labor de producción de servicios, que conlleva en sí, la generación de actividades concomitantes y complementarias, que “propician de esta forma múltiples actividades que están obligados a realizar, debido a su demanda laboral actual, tales como una constante formación y actualización, la aceptación y atención de un mayor número de estudiantes, la continua difusión del conocimiento, el servicio a la comunidad, la investigación y, por ende, la generación de conocimiento” (Garrido, Uribe y Blanch, 2010) dentro de la gestión educativa institucional.

No se pueden desconocer otros factores que en la actualidad generan desmotivación como son: el aspecto salarial, ya que, son los profesionales más mal pagos del país, pese a tener estudios de licenciaturas, especializaciones, maestrías, doctorados, inherentes a vastos tiempos de servicio, que se convierten en un cúmulo apreciable de experiencia.

La salud, en manos de las EPS, se convirtió en un problema de nunca acabar, dadas las pésimas atenciones para los educadores.

En cuanto a la evaluación por competencias para los nuevos docentes, es eminentemente coercitiva y se presenta como un engaño ya que es casi imposible lograr un ascenso, porque está dada para solo ser ganada por un porcentaje ínfimo.

Es importante, mejorar la calidad direccionada más al componente pedagógico, ya que los conocimientos se adquieren a través de las diversas facultades de educación o con el estudio cotidiano. El gobierno debe por tanto, brindar capacitaciones permanentes que reviertan en un perfeccionamiento de la enseñanza. Es relevante además, que al magisterio ingresen personas que cuenten con un perfil direccionado a las disciplinas que se orientan en los establecimientos y no cualquier tipo de profesional que presente y pase el concurso.

Finalmente, es importante resaltar que, una conciencia de ambiente de trabajo seguro debe ser no un cumplimiento de las estructuras jurídicas en salud ocupacional, sino una forma de pensar y actuar de las personas, solo así se podrá lograr detectar los riesgos en las empresas.

## **Anexos**

Anexo No 1. Instrumento para la recolección de la información.

### **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**  
**Rodeando el número elegido**

	Pésimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Óptimo	Resultado
Entorno físico, instalaciones y equipamientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			6,78
Recursos materiales y técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			6,50
Prevención de riesgos laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			5,89
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			5,94
Compañerismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			8,50
Respeto en el grupo de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			8,61
Reconocimiento del propio trabajo por colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7,56
Reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			6,72
Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7,83
Organización general del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7,83
Retribución económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			6,11
Carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7,17
Calidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			8,11
Conciliación trabajo – vida privada y familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			8,06
Autonomía en la toma de decisiones profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7,78
Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			6,61
Oportunidades para la formación continua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			5,83
Vías de promoción laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			6,06
Participación en las decisiones organizacionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			5,78
Relaciones con la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7,56
Evaluación del rendimiento profesional por la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7,33
Apoyo recibido del personal directivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			7,56

**2. La actual organización del trabajo de mi centro...**

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Satisface mis intereses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me exige según mis capacidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Responde a mis necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Encaja con mis expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Se ajusta a mis aspiraciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Concuerda con mis valores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Facilita que mis méritos sean valorados con justicia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Estimula mi compromiso laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me permite trabajar a gusto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me motiva a trabajar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me da sensación de libertad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me hace crecer personalmente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me permite desarrollar mis competencias profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me proporciona identidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me hace sentir útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

**3. Ante las demandas de mi organización...**

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
--	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------

Me adapto a la política del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Asumo los valores de la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acepto que me digan cómo debo hacer mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Interiorizo fácilmente las normas establecidas en mi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me identifico con el espíritu de los cambios propuestos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aplico el protocolo ante cualquier dilema de conciencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Me ajusto a los tiempos y ritmos de trabajo fijados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

	Mínima	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Máxima
Familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Salud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Dinero	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tiempo libre	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

#### 5. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Siempre
Al final de la jornada, ya he terminado todo lo que debía hacer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Tengo tiempo suficiente para hacer bien todo lo que debo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Se me acumulan tareas pendientes a lo largo de la semana	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Me llevo tareas laborales a casa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
En fines de semana y vacaciones, necesito terminar trabajo atrasado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

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

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

## 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	10	Máxima
Rentabilidad económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Calidad del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Bien común	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Competitividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Calidad de vida laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Productividad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Ética de servicio público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Eficiencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Espíritu de negocio privado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Análisis coste-beneficio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Satisfacción de las personas atendidas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

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

insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	satisfacción
inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	seguridad
intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	potencia
malestar	1	2	3	4	5	6	7	bienestar
desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	confianza
incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	certidumbre
confusión	1	2	3	4	5	6	7	claridad
desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	esperanza
dificultad	1	2	3	4	5	6	7	facilidad
insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	sensibilidad
irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	racionalidad
incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	competencia
inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	moralidad
maldad	1	2	3	4	5	6	7	bondad
fracaso	1	2	3	4	5	6	7	éxito
incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	capacidad
pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	optimismo
ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	eficacia
inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	utilidad

## 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 trabajo	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 trabajo	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 cosas	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 mí	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*, 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  
\_\_\_\_\_
26. Sexo:  Mujer  
 Hombre
27. Año de nacimiento: 19\_\_\_\_  
 Otro: \_\_\_\_\_

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

- |                                      |   |   |                                      |
|--------------------------------------|---|---|--------------------------------------|
| <b>Educación</b>                     | <b>Sanidad</b>                            | <input type="checkbox"/> Justicia       | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Superior    | <input type="checkbox"/> Medicina         | Servicio: _____                         |                                      |
| <input type="checkbox"/> Media       | <input type="checkbox"/> Enfermería       | Profesión: _____                        |                                      |
| <input type="checkbox"/> Básica      | <input type="checkbox"/> Auxiliar clínico |   |                                      |
| <input type="checkbox"/> Otro: _____ | <input type="checkbox"/> Otro: _____      | <input type="checkbox"/> Trabajo social |                                      |

29. Antigüedad en la profesión: \_\_\_\_ años
30. Antigüedad como profesional en el centro: \_\_\_\_ años

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 a técnicas cuantitativas (encuesta) y cualitativas (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**

## Bibliografía

Acosta Jiménez, Wilson Armando y Molano Camargo, Frank. (2006). El Nuevo Orden Educativo global y la Mercantilización de la Escuela Pública en Bogotá 1990 – 2004. Buenos Aires. Recuperado en: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/colombia/dcsupn/acostaj\\_molanoc.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/colombia/dcsupn/acostaj_molanoc.pdf)

Álvarez, Augusto. (1990). La Administración de Sueldos y Salarios. Bogotá.

Arenas, Monsalve Gerardo. (1996). Los Riesgos de Trabajo y la Salud Ocupacional en Colombia.

Benavides, F., Ruiz, C. y García, A. (2000). Trabajo y Salud. En F. G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García (Eds.), Salud laboral: Conceptos y Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales (pp. 37-48). Barcelona: Masson.

Barreiro González, Germán. (2006). Las Enfermedades del Trabajo: Nuevos Riesgos Psicosociales y su Valoración en el Derecho de la Protección Social. Ministerio de Trabajo. España.

Battistini, Oswaldo y Montes Cató Juan (2000). “Flexibilización Laboral en Argentina. Un Camino hacia la Precarización y la Desocupación.” En: Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año No.5. No.10. p 63-89. Universidad del Zulia.

Boada, J.; de Diego, R.; Agulló, E.; y Mañas, M.A. (2005). El Absentismo Laboral como Consecuente de Variables Organizacionales. *Psicothema*.

Bolívar, Antonio. (1999). La Educación no es un Mercado. Crítica de la “Gestión de Calidad Total”. Aula de Innovación Educativa. Número 83 Julio – Agosto.

Blanch, J. M. (2006). El Trabajo como Valor en las Sociedades Humanas. En Garrido, Sociopsicología del Trabajo (pp. 80-84). Barcelona: Editorial UOC.

Calderón H., Gregorio. (2003) “Cultura Organizacional y Bienestar Laboral” en Cuadernos de Administración, enero-junio, año/ vol.16, número 025.

Campos A, Elida Lucila, y otros. (2009). La Antología de Gestión Escolar. Comisión Nacional de Carrera Magisterial. México.

Cepeda-Cuervo, Edilberto. (2012). Acoso Escolar: caracterización, consecuencias y prevención. Ministerio de Educación Nacional.

Cerda, Jesús A. (2011). La Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas. Universidad Abierta para Adultos. UAPA. México.

Cervantes, E. (1998). Prácticas de Calidad en la Escuela. en: Una cultura de Calidad en la Escuela, Liderazgo para el Cambio Educativo. México.

Constitución Política de Colombia, Bogotá, 1991.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2004). La Calidad de Vida Laboral para una Cultura de lo Público: Instrumentos para su Gestión. Bogotá.

Escobar Roldán, Mariana. (2013). El País donde no Faltan Maestros. Recuperado de: <http://www.elespectador.com/noticias/educacion/el-pais-donde-no-faltan-maestros-articulo-450612>. Bogotá.

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2012). Herramientas de Gestión de los Riesgos Psicosociales en el Sector Educativo. Revista Salud Laboral Escuela. No1. febrero.

Garrido Pinzón, Johanna, Uribe Rodríguez, Ana Fernanda y Blanch, Josep María. (2010). Riesgos Psicosociales desde la Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. Bucaramanga.

Gavilán, Mirta Graciela. (1999). La Desvalorización del Rol Docente. Revista Iberoamericana de Educación. No. 19. Enero – abril. Recuperado de: <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie19a05.htm>

González, María Candelaria. (2006). Flexibilización de las Relaciones Laborales. Una Perspectiva Teórica Postfordista. Gaceta Laboral V. 12N. 1. Maracaibo. Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-85972006000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-85972006000100003&script=sci_arttext)

Hernández S. Roberto y Otros. (1997). Metodología de Investigación. Panamericana Formas e Impreso S.A. Colombia.

Institución Educativa Chipre. (2008). Plan Educativo Institucional 2008-2014. Manizales.

Instituto de Estudios Educativos y Sindicales de América. (2013). Estrés laboral en Docentes de Educación Básica: Factores Desencadenantes y Consecuencias. Junio.

Instituto del Seguro Social. ISS. (1994). Colección de Publicaciones Didácticas. Cartillas del 1 al 9. Pereira.

Méndez, Carlos. (1995). Metodologías: Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Santafé de Bogotá. 2ª Edición, McGraw-Hill.

Millán Reyes, Clara Inés, Córdoba Guerrero, Yaneth y ÁVILA ALFÉREZ, Luz Marina. (2009). Gestión Administrativa para el Mejoramiento de la Calidad Educativa en las Instituciones Distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Especialización en Gerencia de Proyectos Educativos Institucionales. Bogotá.

Ministerio de Educación Nacional. (2004). Táctica y Estrategia de la Calidad Educativa. Al Tablero, No. 26. Bogotá, Enero – febrero.

Ministerio de Educación Nacional. (2004). Apropiarse del Cambio y Mejorar. Al tablero, No. 32. Bogotá, Octubre –diciembre.

Ministerio de Educación Nacional. (2012). Orientaciones y protocolo para la evaluación del periodo de prueba del docente orientador que se rige por el estatuto de profesionalización docente (decreto ley 1278 de 2002). Junio.

Ministerio de Educación Nacional. (2013). Gestión Educativa. Mayo. Recuperado en: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-48473.html>

Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med. segur. trab.* [online], vol.57, suppl.1, pp. 4-19. ISSN 0465-546X. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2003). Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades. 91ª. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza.

Organización Internacional del Trabajo OIT. Ginebra. 2008. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/stat/documents/meetingdocument/wcms\\_100337.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/stat/documents/meetingdocument/wcms_100337.pdf)

Orjuela Escobar, Luis Javier. (2005). La Debilidad del Estado Colombiano en Tiempos de Neoliberalismo y Conflicto Armado. *Revista Colombia Internacional*. Departamento de Ciencia Política-Facultad de Ciencias Sociales. Número 49/50. Universidad de los Andes. Bogotá. Recuperado en: [http://paginasyboletines.com/curriculo/planetapaz/sectores/ejecutivo\\_sombra\\_mujeres.pdf](http://paginasyboletines.com/curriculo/planetapaz/sectores/ejecutivo_sombra_mujeres.pdf)

Pines, A; Aronson, E y Kafry, D (1981). Burnout: From Tedium to Personal Growth. En C. Cherniss (Ed.), *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. Nueva York: The Free Press.

Pinilla G, Jairo Ricardo. (1998). La Administración Educativa del siglo XXI: racionalidad crítica y/o enfoque gerencial. En: *Revista Papeles*. Universidad Antonio Nariño.

Polit, Dense F. y Hungle, Bernadette. (1995). *Investigación Científica en Ciencias*. México.

Salanova (2003). Trabajando con Tecnologías y Afrontando el Tecnoestrés: El rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

Schaufeli, W.; Buunk, B.P.(2003). Burnout: an overview of 25 years of Research and Teorizing. En M.J. Schabracq, J.A. Winnubst y C.L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology*. West Sussex, England: John Wiley & Sons Ltd.

Serna Gómez, Humberto. (1994). *Planeación y Gestión Estratégica*. Legis. Santafé de Bogotá

Soler Sánchez, María Isabel. (2008). La Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial del Trabajo en el Sector Hortofrutícola Universidad de Murcia, Departamento de Psiquiatría y Psicología Social

Urrego Gallego, Juan de Dios. (2000). Modelo de calidad de Gestión Escolar desde el PEI. Ministerio de Educación Nacional, Bogotá.

Useche, María Cristina y Queipo Parra, Beatriz. (2006). La Organización del Trabajo en el marco de la globalización. Universidad de Zulia.

Vallejo, Vanesa. (2013). Nuevas Patologías Empresariales: el Tecnoestrés. Recuperado en: <https://www.colombiadigital.net/teletrabajo/item/5240-nuevas-patologías-empresariales-el-tecnoestrés.html>

Yañez, S. (1999). Sindicalismo, Género y Flexibilización en el Mercosur y Chile. Inserción Laboral Femenina. Consideraciones sobre flexibilización laboral planteadas desde una mirada de género. Colombia. Ensignia, J. y S. Yañez, editores. Fundación Friedrich Ebert (Representación Chile) y Centro de Estudios de la Mujer (CEM), Santiago de Chile.