

MACROPROYECTO INTERNACIONAL WONPUM TRABAJAR EN SERVICIOS
HUMANOS BAJO LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA: SIGNIFICADOS, RIESGOS Y
RESULTADOS EN LA PROFESIÓN DOCENTE DE ALGUNAS INSTITUCIONES
DE COLOMBIA:



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LAS CONDICIONES
LABORALES EN ALGUNOS FUNCIONARIOS DEL SECTOR EDUCATIVO
COLOMBIANO.

ASESORES

WILMAN ANTONIO RODRÍGUEZ CASTELLANOS

MAESTRANTE

MARÍA NIEVES GUZMÁN GÓNGORA

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

XI COHORTE EN MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

MANIZALES, 2017

MACROPROYECTO INTERNACIONAL WONPUM TRABAJAR EN SERVICIOS
HUMANOS BAJO LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA: SIGNIFICADOS, RIESGOS Y
RESULTADOS EN LA PROFESIÓN DOCENTE DE ALGUNAS INSTITUCIONES
DE COLOMBIA:



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LAS CONDICIONES
LABORALES EN ALGUNOS FUNCIONARIOS DEL SECTOR EDUCATIVO
COLOMBIANO.

ASESORES

WILMAN ANTONIO RODRÍGUEZ CASTELLANOS

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MAGISTER

MAESTRANTE

MARÍA NIEVES GUZMÁN GÓNGORA

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

XI COHORTE EN MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

MANIZALES, 2017

Contenido

1. Introducción	8
Novedad.....	15
Formulación de Objetivos	27
Objetivo general.....	27
Objetivos específicos.....	27
Referentes teóricos y conceptuales	28
El síndrome de burnout	28
Despersonalización.....	29
Cansancio emocional.....	29
Falta de realización personal.....	30
5.6 Calidad de vida laboral	38
5.7 Flexibilización laboral	40
5.9 Modelo neoliberal y su incidencia en la educación	48
Metodología	54
Marco de investigación.....	54
Diseño de investigación.....	55
Enfoque.....	56
Población.....	56
Muestreo.....	56
Instrumento.....	58
Análisis de resultados	60
Fase descriptiva resultados estadísticos.....	62
7.1.1 Análisis varianza ANOVA.....	67
7.1.2 Análisis descriptivo de las correlaciones.....	68
7.1.3 Análisis de los ítems de las dimensiones del domino síndrome de burnout.....	70
7.3 Fase Interpretativa.....	74
Cansancio Emocional.....	77
Falta de Realización Personal.....	80

Despersonalización	82
Construcción de sentido	85
Conclusiones	91
Recomendaciones	95
Bibliografía.....	97

Índice de tablas

Tabla 1 Información sobre la muestra
Tabla 2 Categorías para el análisis cuantitativo
Tabla 3 Media de dimensiones de dominio Síndrome de Burnout
Tabla 4 Baremos para las dimensiones estudiadas
Tabla 5 Resultados y condiciones de riesgo trabajadores con contrato permanente.
Tabla 6 Resultados y condiciones de riesgo trabajadores con contrato temporal.
Tabla 7 Análisis de varianza ANOVA dimensiones cansancio emocional, falta de realización personal y Despersonalización.
Tabla 8 Dimensiones del Dominio síndrome de Burnout y los ítems de análisis.
Tabla 9 Escala referencia para medias
Tabla 10 Dimensión cansancio emocional.
Tabla 11 Cansancio Emocional
Tabla 12 Falta De Realización Personal
Tabla 13 Despersonalización

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Comparación de medias entre tipos de vinculación
Ilustración 2 Medias y Desviaciones de los ítems de la Dimensión de Burnout.

TÍTULO: EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LAS CONDICIONES LABORALES EN ALGUNOS FUNCIONARIOS DEL SECTOR EDUCATIVO COLOMBIANO.

Resumen

La presente investigación analiza la relación que existe entre el síndrome de burnout y las condiciones laborales con algunos funcionarios del sector educativo en Colombia. Esta relación se hace a partir de la aplicación de un instrumento: “cuestionario de bienestar laboral general” Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G. (2010) (WONPUM), con el cual se pueden analizar de manera descriptiva y explicativa el nivel de incidencia de las condiciones laborales, además de su contribución a la manifestación del síndrome.

Paralelamente y como referente metodológico, se ha tomado la investigación multimodal de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2008). Por ser un estudio correlacional permite tomar narraciones y datos estadísticos con el fin de dar una conclusión amplia sobre la afectación que se da en los trabajadores vinculados al sector educativo.

De esta forma mediante el instrumento “cuestionario de bienestar laboral general” Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G. (2010) (WONPUM), y la investigación multimodal, se permitirá cuestionar y reflexionar sobre los resultados que se logren a partir de esta investigación, ya que el sector educativo en Colombia está atravesado por múltiples situaciones que pueden ubicar a los funcionarios del sector educativo colombiano en un escenario de vulnerabilidad. Por otra parte, dichos resultados

permitirán conocer la dinámica del síndrome de burnout en los funcionarios del sector educativo Colombiano y el cual dentro del estudio realizado se pudo determinar que los índices de despersonalización, cansancio emocional y la falta de realización personal se encuentran en niveles que merecen un pronto abordaje.

Palabras Clave: Síndrome de burnout, síndrome de quemarse en el trabajo, condiciones laborales, educación, trabajo, sector público

Abstract

The present investigation analyzes the relationship that exists between the burnout syndrome and the work conditions with some officials of the education sector in Colombia. This relation is made from the application of an tool “cuestionario de bienestar laboral general” Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G. (2010) (WONPUM), with which one can analyze in a decriptive and explanatory level of incidence the work conditions in addition to its contribution to the manifestation of this syndrome.

Paralely and as a methodological reference, it has taken the multimodal research in agreement with Hernandez, Fernandez y Batista (2008), to be a correlational study that permits taking narratives and statistical data in order to give broad conclusion about the effects that occur in the workers linked to the education sector.

Thus by using the tool “cuestionario de bienestar laboral general” Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G. (2010) (WONPUM), and the multimodal research; it will permit one to question and reflect on the results already achieved by this research and the education sector in Colombia which is crossed by many situations that can place the officials of the Colombian education sector in a context of vulnerability. Moreover, said results will determine if the burnout syndrome occurs constantly or if by the contrary, it occurs at very low proportions.

Key Terms: Burnout Syndrome, burnout syndrome in the workplace, workplace conditions, education, work, public sector.

1. Introducción

Los trabajadores se encuentran expuestos constantemente a entornos, circunstancias y eventos que pueden llegar a afectar no solamente la labor que estos desempeñan en los espacios laborales si no también su calidad de vida. Dichas circunstancias pueden derivar de fenómenos sociales, culturales, económicos, políticos y tecnológicos generando un impacto considerable sobre las personas, así como situaciones perjudiciales que pueden desembocar en diferentes enfermedades de tipo mental o físico.

Siendo así el síndrome de burnout también conocido como el síndrome de desgaste ocupacional, se ha considerado como un padecimiento producto de respuestas y presiones prolongadas ante factores estresantes tanto de índole emocional como interpersonal y que están asociadas al desempeño de un trabajo. (Forbes, 2011). Esto es inquietante porque si la exposición constante a entornos desafiantes es mayor, más altas serán las posibilidades de derivar en el síndrome; invitando a una mirada profunda a las condiciones laborales que se viven al interior del sector educativo colombiano.

El desempeño de los funcionarios del sector educativo bajo ciertas condiciones de presión va generando la acumulación de sensaciones y desgaste personal el cual puede conducir al estrés crónico, cansancio emocional y finalmente al estado de estar “quemado” (Redó, 2009). Como afirma Abraham (1984), “las peculiaridades y complejidades de las escuelas y entes educativos hacen que aparezcan sentimientos ambiguos, contradictorios y frustrantes” (p.27). Aunque estas afirmaciones dentro del campo de la educación pueden ser ciertas, lo importante es clarificar cómo las condiciones

laborales presentes en el sector educativo colombiano afectan la vida de las personas que laboran en él.

Ante lo planteado, se orienta la presente propuesta investigativa hacia la percepción laboral que existe sobre los factores de riesgo laboral en el síndrome de Burnout y los factores taxativos que afectan la calidad de vida de algunos trabajadores del sector público educativo. Dado lo anterior se parte de la necesidad por generar elementos que nutran la prevención temprana del deterioro de la calidad de vida de los trabajadores del sector educativo, entendiendo esta como el desarrollo de teorías y alternativas que intervienen a partir de la perspectiva cotidiana de los actores de este fenómeno; además de la reflexión sobre los hallazgos encontrados como importantes sobre estos riesgos percibidos.

Ahora bien, haciendo referencia a los factores de riesgo y su prevención, este fenómeno se abordará dentro del campo de la educación y más específicamente a los funcionarios y otras personas que están inmersas en él, para lo cual se ejecuta un análisis cuantitativo por medio de la aplicación de encuestas del instrumento propuesto desde el Macroproyecto WONPUM, donde se analizará la relación de los factores de riesgos (despersonalización, desgaste emocional y no realización personal) del síndrome de Burnout que pueden llegar a afectar la calidad de vida de estos trabajadores y cuyos resultados tienen una directa influencia en la salud laboral.

En cuanto a salud laboral, se incluirán además de los factores mencionados, la facultad en las personas para construir la salud, entendiéndola según la Organización Panamericana de la Salud como “un proceso ligado al bienestar físico, mental y social, o lo que se menciona más adelante por estilos de vida saludable.” (Como se citó en Flórez-

Alarcón, 2002). La orientación se realizará a partir del concepto de salud mental positiva y desde el análisis a partir de la Psicología social de la salud, aplicada a los riesgos psicosociales relacionados con el síndrome de Burnout.

Por último, es importante precisar que los insumos recogidos en la presente propuesta investigativa estarán articulados y alimentarán de manera concomitante un estudio internacional del macro proyecto denominado “Trabajar en Servicios Humanos bajo la Nueva Gestión Pública. Significados Riesgos y Resultados”, direccionado por un grupo de investigadores y bajo la coordinación del Dr. Josep M Blanch de la Universidad Autònoma Barcelona.

Justificación

Interés

La educación en Colombia ha estado cruzada por diferentes factores que han permitido su reestructuración de forma profunda. Esta es la vertiente del pensamiento educativo liberal y de acuerdo a lo planteado por Miñana y Rodríguez (2003): “la educación debe estar imbuida de los valores comunes y transmitirlos por igual a todos los seres humanos (p.78) y por otra parte “*es comunitaria*” (Jhon Dewey y James Mill) Esto resalta la importancia de abordar una educación que sea libre, además de proporcionar a los seres humanos los elementos necesarios para su formación intelectual y profesional.

Con este modelo igualmente se pretende que la educación, para el caso de Colombia, represente las diferentes posturas y culturas existentes, lo cual implica una educación equitativa en donde los padres, así como los jóvenes que aspiran a formarse en instituciones técnicas o de educación superior “*tienen derecho a escoger la educación*” a decir de Miñana (2003)

Esta libertad va en contravía de lo que tradicionalmente se conoce como la mercantilización de la educación que es traducida como la oferta que hace el mercado educativo en algunos sectores con el fin de impedir los “*credos de los burócratas del estado*” y por lo tanto, le brinda autonomía con el fin de ofrecer educación de acuerdo a la demanda de personas que la necesitan. Lo anterior es traducido como una forma equitativa la cual permite el acceso educación a todos los individuos con una necesidad

amplia de formación incluso en la educación de pre-escolar y primaria donde es un derecho.

El problema radica en cómo se dirige la educación de forma centralizada que a diferencia de otros gobiernos que tienen un sistema federalista y cómo repercute en la calidad de la educación en el país. Es claro que los que conocen las problemáticas de la educación a fondo en Colombia son los funcionarios del sector educativo que están inmersos en ella; sin importar el tipo de institución que encuentren laboran en ellas. Una política centralizada representa un riesgo puesto que las personas que encuentran a cargo no vislumbran a profundidad las diferentes situaciones que se viven en el campo educativo.

Y esto tiene una amenaza de increíbles proporciones, a saber: la educación pública en Colombia y en algunos países de Latino América no cumple con los estándares educativos de calidad. Lieberman, por ejemplo, dice que “la educación libre (Atenas) fue más exitosa que la pública (Esparta), de allí que la educación “ofrecida por el mercado libre, es consistentemente mejor que la educación manejada por el gobierno” (como se citó en Miñana, p.22 2003).

Aunque la educación pública en Colombia, que es muy diferente a la que ofrecía siglos atrás en Esparta es diferente dado por los avances de los tiempos, es inevitable pensar que las personas cada día se sientan más desgastadas por el alto nivel de responsabilidades que derivan de sus campos profesionales, incluso no es necesario desempeñarse en un campo profesional para que las personas perciban dichos estados de agotamiento.

El sector educativo Colombiano cuenta con una población profesional docente dedicada a la enseñanza y formación con el fin de facilitar espacios de aprendizaje y construcción de conocimientos. Sin embargo, esta labor implica que el funcionario este en constante relación con personas lo que puede generar agotamiento y cansancio que de no ser tratado a tiempo puede afectar severamente al trabajador. Si se tiene en cuenta los estudios de Blanch, Espuny, Gala y Artiles (2003) el síndrome de quemarse por el trabajo es un fenómeno que se da principalmente en “profesionales asistenciales de servicio a personas (sanitarias, educacionales, sociales, policiales) p.12”

De acuerdo a lo anterior, surge el interés de realizar un estudio sobre el síndrome de burnout y su relación con las condiciones laborales en algunos funcionarios del sector educativo colombiano, este es el punto focal de la siguiente propuestas, esto con el fin de poder aportar en el desarrollo de estrategias que apunte al tratamiento y reducción de este fenómeno que aqueja a los trabajadores del sector educativo. Para conocer más de cerca el fenómeno en Colombia se cita a continuación un artículo del periódico El Espectador. En su sección de educación del 21 de junio de 2014 menciona el caso del profesor Alfredo Suárez quién se encontraba laborando en una institución educativa de la provincia de Sabana Centro a las afueras de la capital. Cuenta el docente (quien protege su identidad y el nombre del colegio donde trabaja por razones de seguridad) que:

La gente era muy hostil, muy bélica. Para mí fue una bofetada ver cómo los padres me amenazaban, me mentaban la madre cuando se les daba la gana; allá el maestro no es nadie. No protestaba porque sabía de antemano que las bacrim estaban por ahí escondidas. (p.18)

Con el avance del tiempo, Alfredo comenzó a sentir la presión de los rectores quienes aumentaron su jornada laboral, lo enviaban a lugares distantes donde tenía que brindar enseñanza en pequeños salones de clase que a duras penas soportaban la capacidad de 55 estudiantes máximo; esto sumado a las amenazas que recibía de parte de los padres de familia y la persecución de algunos compañeros de trabajo desencadenó en ansiedad, una dura depresión, la cual señala Alfredo que “me tiró al piso, me quitó las ganas de vivir.”

Por otra parte, y de acuerdo a un estudio preliminar realizado por Rodríguez Paipilla, Rodríguez Gómez, Riveros, Rodríguez D’Luys y Pinzón (2011) determinaron que 139 mujeres (75,5%) y 45 hombres (24,5%), presentan prevalencia en agotamiento emocional (20,6%), despersonalización (16,8%), además de baja realización personal con un (7,6%). Estos resultados se tomaron de una muestra representativa 184 trabajadores y refleja que estas condiciones existen, y que permanecen ocultas en otros sectores laborales como el de la educación (sector al que pertenece el profesor Alfredo).

Para este sector también se han realizado estudios interesantes, uno de ellos, realizado por Correa, Isabel y Chaparro (2010) denominado “Síndrome de Burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia.” y publicado en la revista de Salud Pública, revela que de los 44 docentes participantes el 9% tiene una tendencia alta a la despersonalización seguida por una frecuencia entre el 9% y el 16% de consecuencias negativas físicas y sociales. Ante la panorámica existente, el interés por el estudio del síndrome de burnout (SB) es cada vez más amplio por su incidencia clínica y social en muchos lugares del planeta; sin embargo, en Colombia las investigaciones están comenzando a darse y tras de sí dejan una evidencia clara de que los colombianos son

mucho más vulnerables, dadas las condiciones sociales (como las del profesor Alfredo) y las laborales (como las de los profesionales de la salud y la educación que fueron mencionados en los estudios anteriores).

En consecuencia y frente a esta problemática que se presenta en un sin número de instituciones educativas, se hace perentorio que se nutra con nuevos hallazgos bajo sustentos teóricos, epistemológicos y prácticos, sobre los factores como el agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral de acuerdo con Freudenberger (1974), los cuales son considerados como signos de alerta que pueden desencadenar el síndrome de burnout.

Novedad

Aun cuando hay normatividad vigente reglamentada por el estado Colombiano en términos de la Salud integral de los trabajadores (Ministerio de la Salud y la Protección Social resolución 002646, 2000) es de interés primordial no sólo para el estado si no para las instituciones en todos sus sectores y actividades, velar por la salud mental de las personas que laboran en ellas, lo anterior basado en el artículo 3 de la Ley de Salud Mental (2013) “permitir a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, por establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad.”(p.38) Esto implica un abordaje concreto de parte de los profesionales de la salud mental con el fin de evitar los síntomas del burnout tales como agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, Maslach y Jackson, (1986).

En términos de novedad este proyecto de investigación busca que los funcionarios públicos dedicados a la enseñanza cuenten con herramientas para el cuidado y

preservación de su salud en el trabajo, además pone en evidencia la necesidad de generar políticas públicas que garanticen la prevención del burnout en estos ecosistemas laborales donde cada vez es más compleja la labor. Igualmente el instrumento aplicado ha permitido junto con sus resultados obtener hallazgos significativos que contribuyan a reducir los factores que facilitan la aparición del síndrome. Es importante precisar que aunque este es un fenómeno que se ha abordado desde diversos campos de investigación, lo que resulta para este caso determinante es el análisis frente a la concepción de nueva gestión pública y la incidencia en el síndrome de estar quemado.

La presente investigación se constituye en novedad para la actual propuesta de investigación en Colombia, tendientes a favorecer acciones que aborden carencias en el actual sistema, especialmente del sector educativo con respecto a las implicaciones del burnout en la población docente.

Utilidad

A pesar de la presencia permanente de actividades de Bienestar (Bien ser y Bien estar) en las empresas e instituciones y la cual ha sido un punto de referencia para contribuir a la salud mental y física de los empleados, con frecuencia se enfrentan a dificultades en el ejercicio de su labor diaria, posiblemente derivadas de un distanciamiento entre la realidad o percepción de los trabajadores frente a las políticas de las empresas. Esta afirmación proviene de retomar experiencias organizacionales de los profesionales del área de Bienestar, específicamente de una entidad pública de Colombia, la cual se dedica a la formación para la capacitación de mano de obra como lo es el SENA (Encuesta de percepción de satisfacción e impacto del Plan Nacional de Bienestar Integral llevada a cabo en el 2012).

Desde esta lógica, se hace necesario revisar las condiciones laborales y su relación con el síndrome de burnout en funcionarios del sector educativo colombiano, observando los factores de riesgo determinantes que afectan la salud de las personas en su trabajo y por ende las de su entorno laboral, teniendo en cuenta los factores de despersonalización, agotamiento emocional y falta de realización personal. Resulta de gran relevancia la exploración de las percepciones sociales en el ecosistema laboral y que inciden en la calidad de vida de los trabajadores cuando en sí mismo el síndrome de Burnout es un riesgo psicosocial que se da al interior de las empresas bajo determinadas condiciones laborales.

En último término, el objeto y utilidad de este estudio será evaluar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y las condiciones laborales teniendo en cuenta las dimensiones de falta de realización personal, despersonalización y agotamiento

emocional, lo anterior recogiendo las percepciones de los trabajadores del sector educativo colombiano. Entonces, dando mayor precisión y delimitación del estudio, se establece que el real interés de esta propuesta es poder analizar de manera integral, desde las perspectiva de algunos trabajadores de la educación, la percepción que estos tienen referente a algunos factores de riesgo que inciden directamente en la calidad de vida asociado a la presencia continua de síntomas del síndrome del quemarse por el trabajo.

Por dichas razones, en cuanto a lo que se refiere en términos de novedad y utilidad, la propuesta investigativa está enfocada en analizar los resultados obtenidos con base en las nuevas perspectivas de gestión pública, esto desde los modelos integracionistas de la gestión institucional, con el fin de abordar la pedagogía del Bienestar en los escenarios laborales. Así, es de vital importancia reconocer la percepción y estado actual de los funcionarios del sector educativo en relación con síndrome de burnout sin olvidar que se hacen planteamiento para realizar esfuerzos desde la nueva gestión pública como una determinante que coadyuva a rescatar lo humanos de la gestión descubriendo per se cómo esta puede articularse con la gerencia del talento humano dentro de las instituciones de educación pertenecientes al estado Colombiano. De esta forma y en virtud de lo anterior se resalta la importancia de sensibilizar y conocer a profundidad como es que las dimensiones del síndrome de burnout afectan la vida de los funcionarios del sector educativo.

El sector de la educación en Colombia da lugar a innumerables estudios de tipo pedagógico, didáctico, institucional y de la formación docente; sin embargo en la pretensión de este estudio y como se mencionó anteriormente, el estudiar el fenómeno del síndrome del burnout y su incidencia en la calidad de vida laboral de los docentes, es algo

que no se circunscribe a los modelos pedagógicos y métodos de enseñanza, sino que evidencia el sentir sobre la realidad laboral de los docentes frente a su quehacer cotidiano, entonces los hallazgos aquí encontrados le permiten a las instituciones educativas a través del diagnóstico, reconocer sí el fenómeno de estar quemado está presente en su institución y desde allí gestar propuestas que permitan incluir en la cultura institucional acciones encaminadas a mitigar este riesgo psicosocial intralaboral y por tanto apostarle a la calidad de vida laboral.

El presente estudio busca evidencias de algunas de las percepciones sobre las Condiciones laborales comprendidas como “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.20) En consecuencia, está dirigido al análisis de tres categorías contenidas en la sintomatología del síndrome de quemarse en el trabajado SQT, la despersonalización y baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional los cuales pueden desarrollarse en aquellos funcionarios cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad.

El término burnout y su relación con el ambiente laboral en Colombia es cada vez más frecuente en todos los sectores laborales que van desde la salud, la educación, las organizaciones privadas e incluso en entidades del estado. Para el caso de la educación hay estadísticas que son preocupantes, ya que según un estudio publicado en la Revista Colombiana de Psiquiatría (2009) denominado: “Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional” (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia) se observó como puede llegar a afectar este agotamiento la relación docente-alumno, como también la disminución del desempeño personal e incluso despreocupación por su labor lo que contribuye a la reducción de la calidad educativa afectando finalmente no solo al docente sino a los propios estudiantes.

Igualmente se ha nombrado en anteriores apartados que además del sector educativo el de la salud también se ha visto afectado por el síndrome de burnout. Estos estudios conducen a que las personas cuyas actividades profesionales están relacionadas con la asistencia y atención a personas, son más vulnerables dadas las condiciones de

exigencia y las normatividades que rigen sus respectivos puestos de trabajo, impactando incluso a otras organizaciones como: cuerpos de seguridad y asistencia como la policía, cuerpos de bomberos o personal humanitario.

Por ello se hace necesario remitirse a casos clave que pueden ayudar a evidenciar la magnitud de este problema en funcionarios del sector educativo colombiano porque se evidencia que condiciones como el estrés, la persecución laboral, la sobrecarga de trabajo, las débiles relaciones sociales y pocas redes de apoyo sobrepasan los recursos de afrontamiento de los funcionarios que están al interior del sector educativo colombiano.

En Colombia los estudios respecto a este síndrome están en pleno desarrollo y está llamando la atención de diferentes entidades. Varias universidades ya están en un proceso de investigación amplio como la Universidad del Rosario y Universidad de Manizales; el Estado, por su parte y junto al Ministerio de salud, expidió la versión 1.0 del manual “prevenir el cansancio del personal de salud”, un documento que da luces sobre cómo prevenir el burnout. Pese a estos esfuerzos todavía en Colombia como señala el diario el espectador: “lo triste es que la batalla contra los complejos psicológicos de los maestros se mantiene en silencio por mucho tiempo y se padece en soledad”(p.46). Esto es una realidad que afecta no solo a maestros sino a muchas personas expuestas a situaciones de alta presión en diferentes espacios laborales.

Para conocer exactamente la magnitud del síndrome, es necesario remitirse a Freudenberg (como se citó en Ruiz y Ríos, 2003). Él introdujo el término de burnout profesional cuando observó cómo los voluntarios que trabajaban con toxicómanos, tras un tiempo en su puesto de trabajo, sufrían una pérdida de energía, para luego llegar al agotamiento y desmotivación por su labor. Este autor describió a estas personas como

menos sensibles, poco comprensivas y agresivas en su relación con los pacientes, incluso dándoles un trato distante y cínico. Conceptualizó el burnout como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicio como consecuencia del contacto diario con su trabajo (Gil-Monte, 1991) Tal vez la definición más aceptada entre los investigadores es la que aportaron Maslach y Jackson (1986), que lo conceptualizaron como el cansancio emocional que lleva a una pérdida y que suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso , García (1995); Maslach, Schaufeli y Leiter, (2001).

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. Investigadores como Gil-Monte y Peiró, (1997); Gil-Monte, Peiró y Valcárcel, (1998) han señalado que esta respuesta aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales.

El estrés en los profesionales de la educación está originado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Son profesionales en los que inciden especialmente estresores como la escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trato con estudiantes problemáticos, remuneración inadecuada a la labor que desempeñan, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios

tecnológicos, etc. Una taxonomía de esos estresores permite identificar cuatro niveles según Gil-Monte y Peiró, (1997): a) En el nivel individual (se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos, lo cual redundará en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional). b) En el plano de las relaciones interpersonales (la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización son fenómenos característicos de estas profesiones que aumentan también los sentimientos de quemarse por el trabajo. c) Desde un nivel organizacional (estas organizaciones inducen problemas de coordinación entre sus miembros, sufren la incompetencia de los profesionales, los problemas de libertad de acción, la incorporación rápida de innovaciones, y las respuestas disfuncionales por parte de la dirección a los problemas organizacionales. d) Por último, en el entorno social, se encuentran como desencadenantes las condiciones actuales de cambio social por las que atraviesan estas profesiones y la aparición de nuevas leyes y estatutos que regulan el ejercicio de la profesión, nuevos procedimientos en la práctica de tareas y funciones, cambios en los programas de educación y formación, modificaciones en los perfiles demográficos de la población que requieren cambios en los roles, aumento de las demandas cuantitativa y cualitativa de servicios por parte de la población, pérdida de estatus y/o prestigio, etc.

Para Gil-Monte y Peiró (1997) el síndrome de burnout tiene una dimensión de orden interaccional entre persona y ambiente, lo que indica que los factores presentes en el medio que rodea a los docentes pueden facilitar la aparición del síndrome siempre y cuando desborden los recursos de afrontamiento de los trabajadores. Lo anterior es importante ya que la educación es un proceso que implica la relación directa entre el

docente y el estudiante debido a que los dos están en un espacio de intercambio constante que también genera tensiones, estas últimas se pueden tornar conflictivas y provocar el desgaste en la población docente.

Complementando lo anterior los mismos autores resaltan que las condiciones externas como el ambiente, el diseño del puesto de trabajo y el desempeño del rol tienen un papel fundamental. Al referirse al ambiente, por ejemplo, las características de los salones de clase en algunas instituciones educativas son precarias ya sea por factores como el exceso de ruido, hacinamiento, falta de aseo, entre otros. En relación con el diseño del puesto de trabajo existen docentes que tienen una carga académica alta o tienen jornadas laborales extensas, y finalmente en lo que respecta al rol, la falta de respeto que se da entre compañeros de trabajo por desconocimiento de jerarquías o niveles de autoridad afecta igualmente el desempeño de los funcionarios del sector educativo.

Las conclusiones obtenidas por los autores permiten plantear los siguientes puntos que influyen en el desarrollo del síndrome: 1.) Ecosistema laboral y contenido del puesto de trabajo, los cuales hacen referencia a las condiciones ambientales del lugar donde se desempeña la labor docente y la cantidad de carga laboral asociada a los mismos, expectativas profesionales, condiciones salariales e incluso las expectativas que se tienen respecto al desempeño. 2.) El desempeño de roles y su influencia en las relaciones sociales, de la misma forma como la posibilidad de desarrollar una carrera dentro del lugar de trabajo y desplegar todas sus capacidades profesionales. 3.) Demandas permanentes y adaptación, la cual está vinculada a la capacidad que tienen los docentes para asimilar nuevas tecnologías o responder rápidamente a las exigencias de su entorno,

y finalmente 4.) Clima organizacional negativo asociado a situaciones de competitividad, rivalidad, uso de la violencia verbal o física en el contexto educativo.

Estas conclusiones, además de establecer los factores que pueden poner en relieve el síndrome de burnout también son una reacción asociada al estrés laboral y se hace más fuerte cuando este se hace crónico, dejando en evidencia un síndrome conformado por los siguientes agentes: despersonalización, cansancio emocional y falta de realización personal los cuales se describen a continuación.

Hasta el momento se ha intentado describir el surgimiento y desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo, sin embargo, este estudio plantea interrogantes como: ¿el síndrome de burnout afecta a todos los funcionarios?, ¿son más vulnerables los trabajadores jóvenes o los de mayor edad?, ¿este fenómeno lo padecen más las mujeres o los hombres?, ¿se da por igual en entidades públicas y privadas? y por último ¿cuál es procedimiento más adecuado para evitarlo o prevenirlo? Para responder estos interrogantes es necesario analizar y describir cómo este fenómeno surge en países latinoamericanos, ya sea consecuencia de acontecimientos políticos y la incursión de procesos de tercerización, aplicación de políticas neoliberales y de globalización, la violencia y otros factores que hacen que el funcionario público sea vulnerable a sufrir de agotamiento. Por otra parte, se hace indispensable contar con los resultados obtenidos de la presente investigación con el fin de poner en evidencia las condiciones que influyen la calidad de vida de los funcionarios del sector educativo en Colombia.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente referente al estudio de investigación se plantea la siguiente pregunta de investigación:

Pregunta de investigación

La presente propuesta investigativa pretende dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Qué relación existe entre el síndrome de burnout y las condiciones laborales en algunos funcionarios de las instituciones sector educativo colombiano?

Formulación de Objetivos

Objetivo general

- Identificar y describir la incidencia de las condiciones laborales en el síndrome de burnout, que padecen algunos funcionarios del sector educativo colombiano.

Objetivos específicos

- Identificar los niveles de despersonalización existentes en un grupo de funcionarios.
- Determinar la percepción de falta de realización personal en algunos trabajadores del sector educativo.
- Describir cuáles son los factores laborales que inciden en la manifestación de cansancio emocional.

Referentes teóricos y conceptuales

En el presente capítulo se abordan los postulados, conceptos y referentes teóricos que guían esta investigación en la construcción de sentido y análisis de los resultados que se obtuvieron de la recolección de la información y en la propuesta que se hace.

Entonces se busca establecer la relación que existe entre la calidad de vida laboral y las categorías centrales de la investigación que se retoman en la fundamentación teórica: el síndrome de burnout, la nueva gestión pública, la cultura institucional, la calidad de vida laboral, todo lo anterior desde una perspectiva humanista y crítica

El síndrome de burnout.

En el mundo existen antecedentes que preceden los orígenes del síndrome de burnout y como estos han afectado la calidad de vida de las personas que sufren. Antes de empezar con el tema en cuestión es necesario hacer un análisis profundo de la situación y que acciones se han realizado alrededor del mundo con el fin de identificar sus causas, para ello se discute a partir del modelo inicial planteado por Freudenberguer.

El síndrome de burnout tiene unos elementos que se pueden observar a nivel individual, sin embargo, se conoce que este fenómeno también tiene unas características que lo hacen social.

Según Freudenberguer (1974), durante su investigación determinó que algunos agentes estresantes propios del burnout tienen prevalencia en campos profesionales cuya relación es directa con diversos tipos de usuarios tales como: pacientes, estudiantes, padres de familia y clientes. En relación con lo mencionado anteriormente se encuentra que este estudio analiza el fenómeno con trabajadores que se relacionan de manera directa

con estudiantes (aprendices) del sector educativo colombiano. Además de esta relación cabe señalar que el síndrome puede manifestarse a partir de presiones extrínsecas como las políticas y normas que pueden limitar el quehacer docente de los profesionales.

Despersonalización

Según Blanch, Espuny, Gala y Martín (2003) la despersonalización o más conocido como “tratamiento despersonalizado en el servicio profesional.” se refiere a aquellas conductas encaminadas a la pérdida de interés por la labor profesional y por consiguiente a las personas “usuarias de ese servicio pp.12.”, lo que finalmente desencadena distanciamiento del docente con los estudiantes (aprendices), cinismo, expectativas negativas frente a su labor, la institución educativa, las relaciones con compañeros de trabajo así como su propia vida y la sociedad en general.

Cansancio emocional

Así como el burnout es un estado persistente de agotamiento físico o psíquico, el agotamiento emocional es un componente muy frecuente en las profesiones de tipo asistencial y cuyas acciones se caracterizan, según Blanch (2003) por síntomas de baja actividad laboral, apatía o pasividad en el desarrollo de las tareas incluso más sencillas. En la docencia, por ser una profesión relacionada con las personas, existen altas posibilidades de sufrir cansancio emocional debido al inadecuado manejo del estrés que los docentes tienen en sus espacios. La labor de los funcionarios está atravesada en Colombia por factores económicos, políticos y sociales que repercuten directamente en

la vida de las personas, la cual representa una mirada profunda con el fin de describir su sentido.

Falta de realización personal

La realización personal y profesional es un objetivo importante para los docentes, pero cuando las circunstancias no lo hacen posible o los resultados obtenidos no son los esperados se facilita la falta de realización personal. Para Blanch (2003) este componente consiste en “percepciones de insatisfacción, fracaso, incompetencia, ineficacia, inadecuación.” porque los docentes se desilusionan cuando ejercen su profesión en contextos difíciles o de alta exigencia los cuales desbordan sus recursos personales y los resultados esperados no son los deseados lo que desemboca en el desarrollo de actividades con falta de motivación y entrega, lo cual es perjudicial no solo para los funcionarios sino también para los clientes del servicio; es clave recordar que los cargos asistenciales son los que más están en riesgo del síndrome de burnout y por lo tanto los resultados obtenidos a partir del instrumento permitirán, obtener una guía importante que ayude al desempeño y sentido de vida general de las personas.

5.5 El estrés y su relación con el síndrome de burnout.

Tal y como lo menciona Blanch y su equipo de investigación en el 2003, el estrés ha sido objeto de diversos estudios en la historia y principalmente en el último cuarto del siglo XX. Investigadores como Hombrados (1997), Glaser y Kiecolt-Glaser (1994) además de Zeidner y Endler (1996) dejan en evidencia la apremiante tarea de abordarlo

y por otra parte encender las alarmas ante una problemática que afectará el desempeño de las organizaciones en el siglo XXI ya que será de rápida propagación en todo el mundo.

Siendo así, los resultados de estos estudios plantean que el estrés tiene actualmente doble relevancia:

1.) Teórica, ya que las relaciones interpersonales que se construyen al interior de las organizaciones tienden a ser complejas y pueden afectar las condiciones del trabajo en sí y otra inclusive más relevante: las condiciones de salud.

2.) De relevancia práctica, porque al afectar las condiciones de trabajo y de salud estas generan una respuesta significativa en la calidad de vida no sólo individual sino también a nivel colectivo, afectando según Blanch (2003), en la “eficacia, eficiencia en incluso la viabilidad y la sostenibilidad de las organizaciones” (p.23) lo cual puede generar pérdidas importantes en la fuerza laboral y su desempeño a nivel general.

A partir de estas dos relevancias las investigaciones que han sido llevadas en diversos escenarios en Europa, permitieron múltiples conceptualizaciones del estrés. Selye asevera en 1956 que el estrés es “una respuesta personal focalizada en un proceso interno de la persona” Holmes y Rae en 1967 señalan al estrés como un “estímulo ambiental centrado en los procesos externos del entorno”, pero la apreciación más aceptada actualmente es la que brindan Lazarus y Folkman (1984) contemplada como una “interacción ambiente – persona.” Desde esa perspectiva nótese como estos dos investigadores integran los conceptos de Selye, Holmes y Rae.

Entonces, a partir de los antecedentes históricos ya se puede comenzar a hilar más profundo sobre su relación con el síndrome de burnout, pues si se tiene en cuenta lo anterior, existen dos dimensiones ambiental y personal que tienen un impacto en el estrés

laboral o más conocido como distrés (Adaptado de Blanch, 2003) En ese sentido el síndrome de burnout surge a partir del momento en que el estrés laboral supera todos los recursos existentes, además de acumularse progresivamente en la vida laboral donde no hay posibilidad alguna de escape o afrontamiento. De esta forma y de acuerdo con las investigaciones de Blanch, Espuny, Gala y Martín (2003) el estrés al “ser considerado como una patología mental dominante en el cambio del milenio, el síndrome del quemarse por el trabajo constituye el principal foco de la investigación del estrés laboral.”(p.32).

Abordando igualmente el tema del estrés, vale la pena resaltar otro aspecto. ¿Qué relación existe entre el trabajo y estrés laboral?, para responder este interrogante se hace necesario remitirse a la revisión de la literatura. En el proceso de búsqueda se encuentran hallazgos importantes, uno de ellos es el de Posada Pérez (2011) quien, a través de su artículo “la relación trabajo – estrés laboral en los colombianos” logra precisar información importante, por el ejemplo el estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, más desalentador resulta cuando el estudio al mismo tiempo resalta que entre el 50 y el 60% de las bajas a nivel laboral están intrínsecamente ligadas a este tipo de estrés.

Y aunque en los apartados siguientes se habla de flexibilidad laboral, cabe señalar que en Colombia las condiciones laborales no están en su mejor momento, debido a que se cruzan diferentes factores tales como el tipo de contratación, el empleo informal e incluso el acoso laboral, lo que determina según Pérez (2011) la relación “*trabajo vs salud*”. Lo anterior se debe a que las condiciones de salud están afectadas por las

condiciones precarias de los trabajos, sumándose también la falta de control y un escaso seguimiento de parte de los organismos de control.

También las estadísticas son preocupantes porque en Colombia, dos de cada tres trabajadores señalan estar expuestos a factores psicosociales que afectan la calidad en el desempeño. Factores como los largos desplazamientos de la casa al trabajo y viceversa, inseguridad o violencia en el sector donde se encuentra ubicado el trabajo y finalmente tiempos reducidos que se dan para el descanso detonan la manifestación del estrés. Otras de las causales son la fatiga o el cansancio asociado al ritmo acelerado del trabajo por concepciones como *“hay que sacar la producción por encima de todo”*. Lo anterior llama a las administraciones y miembros de la alta gerencia a tomar medidas que busquen asegurar el bienestar de los trabajadores en las organizaciones. Para hacerlo la Organización Internacional de Trabajo (OIT) ha dispuesto una reglamentación que obliga a los países que se encuentran adscritos a ella, a tomar decisiones relacionadas con la seguridad y salud ocupacional, cuyos objetivos sean dirigidos a preservar la salud individual y colectiva de todos los miembros de las empresas e invita también desde un actuar interdisciplinar.

Varios de los factores que también influyen en la dinámica de los trabajadores están relacionados con el nivel de dedicación a la tarea. Algunos trabajadores dedican muchas cantidades de tiempo a su trabajo con el fin de buscar la perfección, lo que conlleva a descuidar la vida personal, familiar y social; generalmente, las personas que son consideradas adictas al trabajo son las que tienen mayor tendencia a sufrir de estrés laboral. Cabe señalar que ningún campo laboral está excluido de este estrés, esa es la razón por la cual cerca del 35% de los trabajadores en todo el mundo sufren de él. Se

necesita una estadística más detallada que permita identificar los campos laborales que tienen más tendencia a padecerlo.

En ese orden de ideas y como el estrés laboral afecta todos los campos laborales y ha clasificado por tipos, los cuales son:

Episódico: Caracterizado por ser momentáneo y cuya duración no es perdurable es en el tiempo.

Crónico: Hace referencia al estrés que es constante y que es detonado por una situación que se presenta en el trabajo, mientras esta situación no desaparezca o no se controle el estrés no va a desaparecer.

La relación del estrés con la actividad profesional es considerablemente alta, cuando se tiene en cuenta que los diferentes factores que intervienen en ella vienen dependiendo del campo profesional desempeñado. En ese orden de ideas y de acuerdo con Pérez (2011) el estrés está relacionado con los siguientes campos:

Trabajo apresurado: Obreros, personal que trabaja en líneas de producción de orden mecanizado, cirujanos y en entre otros.

Peligro constante: Policías, cuerpos de emergencia como bomberos, defensa civil o grupos de rescate. Personas que practican deportes extremos como buzos, paracaidistas, clavadistas, luchadores o toreros.

Riesgo vital: Personas que trabajan y tienen responsabilidad con otras personas como conductores, pilotos de aviones, barcos y otros medios de transporte donde se transportan otras personas.

Confinamiento: Personas que trabajan por largos periodos de tiempo en lugares aislados o encerrados como trabajadores petroleros, investigadores de laboratorios, marinos, vigilantes, personal de enfermería, custodios o reclutas en bases militares.

Alta responsabilidad: Coordinadores, rectores o gerentes que tienen que velar por obtener y mantener los resultados de sus organizaciones o que tienen que dirigir un volumen alto de personal.

Riesgo económico: Contadores, agentes de bolsa, gerentes financieros, cajeros de bancos y otros cargos que están relacionados con el manejo de valores, acciones o dinero.

Así pues, el estrés laboral dentro del contexto educativo y más aún en los funcionarios que se desempeñan de forma permanente en él, tiene una incidencia profunda dependiendo de la forma en cómo se ha abordado. Siendo así el estrés en el trabajo puede tornarse como negativo o malo cuando sus respuestas son excesivamente tensas, fuertes o angustiantes para la persona que lo sufre. Cuando se hace referencia, por ejemplo, a situaciones de la docencia como la exposición constante al estudiante, sus dificultades para asimilar la información o su comportamiento indebido en el aula puede facilitar este tipo de estrés. Por el lado de la parte administrativa, en su afán por generar resultados de gestión en tiempos establecidos, atender a los padres de familia, llevar el control de indicadores, entre otros, también puede desencadenar el estrés laboral. De acuerdo a esto se van haciendo presentes respuestas de despersonalización y cansancio emocional en los docentes, dejando en clara evidencia que existen factores Intralaborales y de la cultura institucional que propician el surgimiento de los síntomas propios del burnout

Se da entonces la importancia por parte de las organizaciones de crear planes de bienestar con el fin de reducir el estrés laboral, pero ¿por qué?, porque el estrés laboral trae consigo pérdidas en la vitalidad de los trabajadores y en la organización, además trae según Pérez (2011) ausentismo, rotación o fluctuación del personal o disminución del trabajo, cabe señalar también que las pérdidas económicas son considerables.

Sin embargo apuntar a instrumentos de diagnóstico más eficaces que permitan evaluar a profundidad el síndrome de burnout, su relación con el estrés laboral y su impacto en la dinámica organizacional, resulta ser cada vez más desafiante, hoy por hoy y de acuerdo con Mansilla (2004): “el problema fundamental, a la hora de valorar los problemas psicosociales en el área laboral, es la carencia de instrumentos de evaluación” (p.36) porque los factores psicosociales van muy arraigados no sólo al ambiente y al nivel de carga laboral sino también las relaciones que los (as) trabajadores tienen entre ellos, lo cual hace que el diagnóstico sea muy difuso y en muchas ocasiones carente de objetividad práctica y teórica.

El fenómeno del síndrome de burnout que se presenta en ámbito laboral educativo, se ha convertido en un situación de salud pública que necesita sin duda alguna del estudio desde diferentes vertientes de la ciencia y por esta razón debe ser analizado a la luz de nuevos conceptos e investigaciones realizadas en la actualidad. De allí que los criterios para la descripción del mismo se haga desde otros factores que inciden en la tendencia de padecer el síndrome, pero que no son determinantes como lo es el caso del acoso laboral. Entonces es relevante señalar en este punto, que se anexa información, que no obstante su importancia, no termina por vincularse de manera exhaustiva al proyecto investigativo.

De esta forma se ha comenzado a configurar otros términos de importancia alta. Por ejemplo actualmente en Europa se hace referencia al mobbing, más denominado en Latinoamérica como acoso psicológico y cuyas dimensiones abarcan el acoso laboral y moral en los escenarios de trabajo. De acuerdo a lo anterior y dado que los casos de estrés laboral, burnout y mobbing representan en el viejo continente el 30% de los casos, llama la atención el hecho de crear instrumentos de evaluación eficaces que permitan determinar la existencia del síndrome de burnout y otros factores que afectan la vida laboral. Para ello, y con miras de realizar un proceso de diagnóstico mucho más profundo es necesario evaluar las demandas existentes en el trabajo, el clima de la organización y las relaciones laborales que sostienen los trabajadores.

El llamado es urgente, puesto que los trabajadores que más se encuentran en riesgo son los que prestan sus servicios a usuarios de sectores educativos, sanitarios y sociales pues son los que están en un alto nivel de exigencia. A esto se le suma la incapacidad de enfrentar las demandas del trabajo y de controlarlas de forma efectiva, implicando un desequilibrio directo.

Claro está que esta tarea no es fácil ni siquiera con la ayuda de instrumentos como el inventario de burnout de Maslach, el inventario de acoso laboral de Leymann así como su versión modificada de González. Aquí surge una pregunta importante ¿Qué hacer?

Por esa misma razón, una de las formas más aproximadas de evaluar estas situaciones es estudiando todo el ámbito de la organización, desde la estructura funcional hasta la cantidad y calidad de tareas asignadas. Los psicólogos de las organizaciones cada día más disponen de herramientas de interpretación eficaces que apoyan su labor, no sin antes identificar el radio de acción que tiene cada puesto de trabajo, sus riesgos y sus

ventajas. Esto ayuda mucho a detectar el nivel de exigencia que tienen los trabajadores, su nivel de relaciones con otros compañeros de trabajo.

Otros elementos importantes a la hora de evaluar el síndrome de burnout en las organizaciones son los siguientes, de acuerdo a lo establecido por Mansilla (2004):

Contexto laboral: Reconocido como el ambiente que está influenciado por estímulos y está permeado por la cultura de la organización.

Frecuencia o duración del evento: Cuando se identifica un posible caso de mobbing o de síndrome de burnout es necesario validar su tiempo de duración y frecuencia en el tiempo.

5.6 Calidad de vida laboral

El estudio sobre la calidad de vida laboral se ha venido abordando explícitamente bajo dos grandes ámbitos de índole teórico-metodológicos: el primero de ellos se basa en la calidad de vida del entorno de trabajo y el segundo sobre la perspectiva de la CVL (Calidad de Vida Laboral) psicológica. Para el caso de Blanch (2007), la calidad de vida laboral se refiere al grado de satisfacción en el que se incluye el bienestar físico, psicológico y social que experimenta un trabajador. Este concepto abarca dos dimensiones, una objetiva y subjetiva, las cuales son las mismas que se mencionan al comienzo de este párrafo. La objetividad alude a las condiciones económicas, jurídicas, sociales, ecológicas, materiales y técnicas de la labor, mientras que la subjetividad se direcciona hacia las percepciones y valoraciones de la labor y su contribución al desarrollo personal.

La perspectiva sobre la calidad del ambiente de trabajo tiene como fin proveer mejoras en la calidad de vida mediante el cumplimiento de los intereses organizacionales. La perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra un grado mayor de interés por el trabajador, para lo cual se implementan microanálisis de los elementos o factores específicos que componen las diferentes situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Por un lado, se tiene que el estudio de la vida laboral desde el ámbito psicológico señala la importancia de las características subjetivas en la que el eje central es el trabajador, mientras que en el campo de la calidad del entorno de trabajo, se centra los intereses en evaluar los aspectos de las condiciones de trabajos y los elementos estructurales de la organización (Segurado & Agulló, 2002)

Existen dos preceptos claves que integran el término de calidad de vida laboral, que son las condiciones laborales y la percepción de los trabajadores, las cuales en conjunto determinan el desarrollo o no del individuo. De igual forma, estos ámbitos establecen grosso modo la aparición de efectos psicosociales nocivos como el estrés, la fatiga, el malestar psicológico, que terminan convirtiéndose en factores que afectan la percepción de bienestar y calidad de vida laboral.

Evaluando estas mismas condiciones bajo el tema central de investigación, se tiene que un sin número de instituciones educativas y de salud en Colombia se basan todavía en paradigmas anquilosados de las escuelas de administración tradicional (Aktouf, 1998) que en consecuencia perpetúan actuaciones que van en detrimento de la calidad de vida de los actores sociales en todos los niveles. Esto se puede observar en la constante búsqueda de los directivos por generar resultados intelectuales y académicos, cumplir con los hoy en día omnipresentes círculos de calidad estandarizados para lograr

ser competitivos en el mercado laboral; cabe ver las misiones, las visiones y el horizonte de algunas de las instituciones del distrito capital donde se enfoca en resultados explícitos del conocimiento o producción, esto a expensas de anular el desarrollo del ser a nivel biopsicosocial y emocional.

Pero, para una sociedad cambiante y dinámica que investiga y se preocupa cada vez más por el bienestar de sus ciudadanos, la anterior postura como modelo de gestión no permite reconocer que los seres humanos son motivados, incentivados, a los cuales se les reconoce como sujetos de derecho y emocionalmente activos, puesto que bajo estos modelos el reconocimiento de las emociones no es posible, ya que los mismos enfatizan el reconocimiento de las habilidades cognitivas.

5.7 Flexibilización laboral

A lo largo de la historia el trabajo y el cumplir una labor se concebía como la dignificación del hombre, algo que da significado.

El término de flexibilidad ha sido utilizado ampliamente desde diversos campos y no ha sido posible precisar, un solo concepto que defina su verdadera línea de acción dentro del desempeño laboral. Aun así, el interés de muchos investigadores por el tema y principalmente desde las ciencias de la economía, ha permitido lograr una aproximación importante, que si bien no define este termino de forma concreta si logra dar luces respecto a su dinámica e influencia en el mercado y el desempeño laboral.

Actualmente y según Ramírez (2006) los orígenes del término nacen como respuesta que se opone a las precarias condiciones laborales y salariales que pueden terminar en el desgaste, renuncia o incluso el despido de los trabajadores. Comprendiendo

lo anterior y debido a la rigidez de las condiciones laborales impuestas por las organizaciones, la flexibilidad laboral se establece como un conjunto de acciones que llevan a mejorar la vida de las personas en sus entornos de trabajo, apuntando al bienestar y la calidad de vida.

De esta forma los estudios revelan que a partir del desempleo involuntario masivo que vivieron los países industrializados en la década de los 60 en varios países de Europa, Estados Unidos y Canadá, daban a comprender que las comunidades estaban inmersas en un momento coyuntural que afectaba las condiciones laborales. Este momento coyuntural estaba guiado por tres momentos importantes: 1. El cambio tecnológico y su influencia en la capacidad productiva de los países industrializados generando un desajuste en los procesos de producción existentes. Lo anterior obligaba a una nueva adaptación al cambio de los cuales muchas industrias a duras penas lograron superar. El segundo momento estaba asociado al aumento en la competencia de los productos que según Ramírez (2006), ejercía una influencia considerable en el mercado global, productos que por su puesto venían de los países más industrializados. Este fenómeno y de acuerdo a los estudios de OCDE (como se citó en Ramírez, 2006) “varios de estos países, habían adoptado una estrategia claramente exportadora, con fuertes ayudas del sector público, además de que tenían una mano de obra abundante...dispuesta a trabajar largas jornadas por salarios comparativamente bajos” la necesidad es tal, que los trabajadores de la época tenían que dedicar muchas horas de su tiempo con el fin de responder a las exigencias del mercado a pesar del bajo salario recibido.

Otra de las causas se puso de manifiesto con el aumento de los precios del petróleo en 1973 y de otras materias primas. Surgió la problemática relacionada con la relación

oferta y demanda. En palabras concretas era un mercado basado en una venta fuerte que obligaba a la fuerza de producción a aumentar su fuerza y por otro lado la de ventas generando así un desgaste considerable.

Investigaciones como las de Blanch revelan de forma urgente que el mercado estaba dominado por una rigidez extrema que marcaba la dinámica en el mercado laboral y los procesos de trabajo, de esta forma llevó a los investigadores a plantear cambios que permitieran flexibilizar el trabajo de las personas; la flexibilidad nacería en el momento que se establecieran cambios serios y profundos en el marco institucional y del trabajo dirigidos a mejorar la vida de los trabajadores.

Cuando el marco institucional y del trabajo comenzó a sufrir modificaciones a profundidad, las condiciones laborales de los trabajadores empezaron a experimentar cambios favorecedores, de esa forma los sistemas de protección comenzaron a desarrollarse y adquirieron un papel sumamente importante. Los sindicatos por su parte ejercieron un papel fundamental ya que lograron conseguir beneficios que contrarrestaron los efectos de presión laboral que ejercía el mercado de la época. Igualmente otros procesos de flexibilización comenzaron a surgir, por ejemplo, el proceso *de flexibilización externa*, el cual consistía en diseñar procesos de despido mucho más amigables con el trabajador y al mismo tiempo con la organización, la aparición del modelo contractual (contratos laborales fijos e indefinidos) que brinda al trabajador una perspectiva clara, de cuál va a ser su función a desarrollar y cuánto tiempo dispone para realizarla con la empresa; evitando de esta forma despidos inesperados que vulneren la integridad del trabajador. Por otra parte este tipo de flexibilización brinda a la organización la posibilidad de elegir a su personal de acuerdo a sus necesidades.

Otro proceso es identificado como *flexibilidad salarial*, el cual ha sido también un factor importante en el desempeño y las expectativas que los trabajadores tienen dentro de las empresas, debido a que su reconocimiento salarial va conforme al nivel de conocimiento, habilidades o competencias asociadas al ambiente de trabajo, lo que significa un avance significativo en las condiciones de bienestar de los trabajadores.

Hoy en día, las condiciones laborales de los trabajadores gozan de una flexibilidad mejorada y esto ha influido en muchos sectores tanto públicos como privados en Colombia.

5.8. Contexto latinoamericano y colombiano.

En el mundo existen procesos que tienen influencias significativas en el desarrollo de las políticas internas que definen las formas de actuar de los países. Hay procesos que se dan a nivel nacional y otras a nivel internacional. En Colombia por ejemplo, todos los procesos que están relacionados directamente con la educación, son regidos por el ministerio de educación y en el mundo algunas naciones se adhieren a una organización que orienta el actuar y el quehacer de la educación: La UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) de la cual Colombia es miembro, tiene la obligación de alcanzar la paz y la seguridad mundial, a través de un instrumento tan importante como lo es la educación, en ese orden de ideas, varias de las políticas educativas que se rigen a nivel mundial tienen prevalencia de acuerdo a las necesidades formativas en el mundo.

De acuerdo con Bocanegra (2006) organizaciones como la UNESCO además de otras corporaciones y fundaciones y cuyas sedes se ubican en Estados Unidos, se

enfrentan a una “lógica determinada por un mercado globalizado y unos procesos de estandarización definidos para un contexto mundial.” De este modo, hay que tener en cuenta que tanto la educación, así como otras instituciones que rigen en Colombia son transformadas de forma constante por la economía, las políticas públicas y la globalización, esta última tiene un papel fundamental.

En ese sentido la educación por ser una actividad de alto significado social está atravesada por la globalización. Entiéndase este término como una “estrategia de dominación y como una expresión de la concentración del capital.” Bocanegra (2006) y tiene implicaciones importantes en el desarrollo social, económico, científico, tecnológico y comunicacional; por lo tanto, el surgimiento de nuevas tendencias tendrán un impacto en muchas dimensiones de la vida social de las personas que tienen acceso a la educación.

En procura de mantener políticas de educación que potencien las habilidades de los educandos, se han empezado a diseñar estrategias orientadas a modificar:

1.) Los criterios para administrar el personal docente vinculado al sector estatal, 2.) El diseño curricular, 3.) Evaluación de los educandos y el servicio 4.) Problemas relacionados con la cobertura y la calidad. Lo cual ha llevado a todas las instituciones educativas, tanto públicas y privadas a plantear metas, algunas de ellas tan grandes que exigen todas la competencias del personal.

Como consecuencia de ello los docentes del sector educativo colombiano se han visto enfrentados a diversas situaciones que han afectado su dinámica profesional e incluso emocional, también las condiciones sociales de algunas ciudades del país han generado problemáticas que han afectado la vida no solo de los docentes, también la vida

de los estudiantes los cuales reciben formación educativa. Problemáticas *como: El* “bullying (acoso escolar), consumo de sustancias psicoactivas, delincuencia entre otros, se convierten en factores que muchas veces agreden la salud física y mental de los docentes. En ese orden de ideas estas demandas del trabajo definidas por el Ministerio de la Protección Social (2003) son las:

Exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se deben ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.” lo que, traducido a la realidad laboral de los docentes, es responder con el tiempo disponible a los objetivos planteados por los colegios frente a los nuevos desafíos de los estudiantes, lo cual complejiza su labor.

Estas demandas están íntimamente ligadas con la organización en el trabajo. Este no es un término complejo, pero si requiere una mirada detallada ya que hace referencia las maneras que se plantean para ejecutar el trabajo, allí, los docentes ponen a prueba sus condiciones de satisfacción, motivación y condiciones de autonomía con el fin de desarrollar clases ante grupo de estudiantes cada vez más difíciles que pueden desencadenar en situaciones de estrés.

En el mundo docente existe una tendencia que está asociada a la estructura mercantil del trabajo, lo cual quiere decir que los profesionales que están laborando en la docencia generan una serie de percepciones propias frente a las transformaciones sociales y del trabajo. Esta tendencia nace del neoliberalismo económico y se representa en competencia y competitividad, además de comprender el trabajo como una estructura mercantil en sí misma, es decir, como una función de intercambio en el mercado que genera valor tanto para la vida de los funcionarios y su estabilidad en el sector educativo colombiano.

Es entonces cuando a partir de esta tendencia principal se derivan otras que han cobrado una indudable importancia como por ejemplo el conductismo normativo que se ve reflejado a través de la institucionalidad por medio de los estándares establecidos, llevando a los docentes a una transformación personal mediada por los intereses de las instituciones educativas, aun así el conductismo normativo pone a prueba las capacidades profesionales de los docentes y es allí donde pueden apreciarse otras tendencias tales como la autonomía moral y la ética situacional.

En este sentido la autonomía moral nace como tendencia desde una perspectiva más individual a diferencia del conductismo normativo. Allí y en el caso de los docentes, el razonamiento moral cobra importancia porque atraviesa la forma de planificar y desarrollar la labor formativa. Cada docente por su parte tiene una autonomía moral que lo diferencia de los demás, lo cual indica que si bien existe una normatividad de parte de las instituciones (como consecuencia del conductismo normativo), él puede tomar sus propias decisiones acordes con su forma de concebir la educación y la enseñanza.

Considerando el anterior apartado, hay que hacer dos aclaraciones importantes:

1.) Que ante el conductismo normativo las instituciones definen sus intereses y estándares de funcionamiento y promueven la transformación personal y profesional de los docentes

2.) Que dicha transformación está atravesada por la moral de cada uno sin que esto quiera decir que sea obstaculizada. Estas dos aclaraciones permiten llegar a otra tendencia dentro del mundo laboral *la ética situacional*. Su origen se comprende desde la institucionalidad misma, a través de su misión y visión (por ejemplo) pueden plantearse exigencias morales y colectivas que orienten el actuar de los docentes contribuyendo a

los objetivos institucionales sin sobrepasar el nivel de autonomía moral y ético de los funcionarios quienes también pueden tomar sus propias decisiones.

Condiciones del trabajo

Aquí se habla de elementos vitales que garantizan, por una parte, el desarrollo laboral de los docentes y por otra parte, aquello que afecta su estabilidad emocional o física dentro de los espacios laborales. Las condiciones del trabajo en todo el mundo están bajo la supervisión o vigilancia de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) de la cual Colombia hace parte, de esa forma se puede adentrar en las concepciones de estas condiciones las cuales se enumeran a continuación:

1.) Entorno físico y del trabajo: para este caso se hace referencia al espacio físico donde los trabajadores (que en este caso son los docentes del sector educativo) desarrollan adecuadamente su labor formativa, los aspectos locativos como salones de clase o la propia institución educativa tienen una influencia significativa, sumándole las herramientas o recursos con los cuales los docentes trabajan. De la calidad de estos aspectos depende que la calidad de los docentes en cuanto su función sea positiva, pero no es un determinante.

2.) Relaciones con los colaboradores: En muchos escenarios se habla del trabajo como una acción que dignifica al ser humano porque además de ser un escenario donde se recibe beneficios económicos, brinda la oportunidad de encontrarse, entablar y construir relaciones con otras personas. Dicha afirmación indica que las relaciones, aparte de darse con compañeros en el mismo nivel jerárquico también tienen lugar con los superiores. Independientemente del nivel de relaciones todas deben estar trazadas bajo un margen de respeto, armonía y cooperación, de no ser así el bienestar dentro del trabajo

puede decaer. Las organizaciones deben procurar que esta condición se mantenga siempre dentro de los equipos de trabajo.

3.) Control y autonomía sobre el trabajo: La posibilidad de tomar decisiones dentro del ejercicio laboral y docente es fundamental, cada docente (en su contexto) está en la libertad de tomar decisiones referentes a su trabajo, siempre y cuando los resultados sean obtenidos bajo los intereses que la institución educativa espera sin salir del margen establecido. El docente, en su magnitud, tiene derecho igualmente a decidir en aspectos fundamentales como su familia y en su vida profesional, no sin antes respetar las condiciones brindadas por la institución que a su vez, debe también brindar la oportunidad para que esta autonomía exista.

Estas condiciones apuntan a obtener valores intangibles dentro del lugar de trabajo. Un docente espera que se vean reflejadas en su espacio laboral. Se habla así de relaciones estables basadas en la afectividad que trascienda más allá de la vida familiar y alcance la vida laboral. La posibilidad, por su parte, de lograr cubrir necesidades básicas como salud, dinero y tiempo libre son factores importantes que contribuyen en la auto realización de los docentes donde se espera, además, una retribución coste beneficio por el servicio educativo prestado, esto se conoce como rentabilidad. Cuando los docentes tienen la oportunidad de alcanzar estas condiciones la complacencia profesional sale a flote, esto quiere decir que aparte del bienestar el docente experimenta alegría, seguridad y confianza por su labor realizada, los resultados obtenidos y su retribución, convirtiéndose en una triada importante en su desarrollo personal y profesional.

5.9 Modelo neoliberal y su incidencia en la educación.

Para comenzar a distinguir cuáles son los efectos que ha traído el neoliberalismo a la educación, ya sean buenos a malos, conviene antes que nada, mostrar qué es el neoliberalismo y en qué consisten sus elementos fundamentales para poder entender posteriormente, cómo ha incidido su aparición en el mundo moderno sobre la educación en América Latina y particularmente en Colombia.

Es así, como el neoliberalismo presenta un objetivo fundamental conocido como la eliminación del estado de bienestar para activar el crecimiento económico por medio de la fuerza de mercado. Ahora bien, este modelo emprendió un plan de recuperación de la economía internacional, gracias a que el escenario mundial rompió con las restricciones impuestas a la expansión del capital, es decir, el sistema capitalista mundial propuso la pugna entre las grandes potencias por la hegemonía del mercado con total libertad para efectuarlo si lo podían lograr.

Lo anterior está basado en el deseo de instaurar el precepto esencial de incrementar la productividad del trabajo y así aumentar las ganancias, hecho que posteriormente permitirá alcanzar el objetivo máximo del neoliberalismo, aquel que consiste en acumular el capital de manera consistente de tal forma que la economía llegue a nuevos puntos de crecimiento.

El capital no tiene otra lógica que la de su constante acumulación, que es lo que determina la tendencia siempre presente por reforzar la productividad del trabajo, incorporando constantemente nuevos adelantos técnicos y científicos, con la finalidad de

desvalorizar el trabajo, revalorizando el capital. La competitividad que está también en el centro de esta política no es más que poder vender mercancías más baratas, porque se ha reducido su costo de producción, principalmente, el de la fuerza de trabajo. (Caponi y Mendoza, 1997, párr. 8)

Para aumentar la producción del bien terminado, es decir, de la mercancía, debe, a su vez, aumentarse la productividad laboral que constituye la fase esencial para este efecto, claro está acompañado de un proceso de afianzamiento de la competitividad, único método para sobrevivir en este modelo. Tales factores deben penetrar en el mercado, con el efecto consiguiente de materializar la ganancia.

En resumidas cuentas el neoliberalismo es el modelo económico que por medio de la globalización penetra en todos o pretende penetrar en casi todos los lugares del mundo, esto con la excusa social de promover el desarrollo económico e integrar, por medio del mercado y la tecnología, las zonas apartadas del globo.

La consecuencia de este planteamiento implica para Latinoamérica, por ser una zona geográfica con alta disponibilidad de recursos naturales y capital humano, que la educación y el conocimiento pasas a ser bienes, se reducen a ellos y hay que pagar un precio estipulado por la misma, pues, ya es mercancía, es decir, un producto más.

Si convertimos el conocimiento y la “instrucción” en una “mercancía” que juega en el mercado, desaparecen los saberes y conocimientos sociales, colectivos y tradicionales. Desaparecen las diferentes formas de producir, circular y apropiarse del conocimiento, - que ha documentado ampliamente la antropología social y

cultural- bajo la apropiación privada de dichas “mercancías” en forma de patentes y derechos de propiedad. Si bien el conocimiento se produce en contextos diversos y por procedimientos regulados por mecanismos que no siempre coinciden e incluso se oponen a los del mercado, el capital se apropia de todos estos conocimientos en su provecho, haciéndonos creer, además, que es el mercado la fuente y el motor de dichos conocimientos. (Miñana y Rodríguez, 2002, p.15)

Lo que menos le ha importado al neoliberalismo es que tipo de educación, enseñanza o instrucción se da en las aulas de educación primaria, secundaria o superior, realmente lo que allí importa es cómo se consiguen las ganancias -- con el denominado negocio de la educación para los inversionistas. En realidad no hay interés por el currículo, si se dicta matemática o ética, y se deja de ver lo que siempre ha estado presente, es decir, que todo en este modelo se compra y se vende y que reporta réditos económicos. Latinoamérica no está siendo pensada como un potencial humanista de interacción educacional o social, lo es desde la perspectiva educativa del control del producto y estándares de la calidad; es algo así como retornar a la época sofista de la filosofía griega en la que era evidente el valor monetario que se le daba a la enseñanza.

La educación está desde hace unos años en la mira de los grandes capitales como un negocio todavía virgen, poco explotado. (...) Aunque es muy difícil establecer cifras, algunos analistas se frotan las manos estimando el “volumen del negocio” educativa y ya se han realizado varios eventos internacionales para atraer a los inversionistas. (Miñana y Rodríguez, 2002, p.19)

Para el caso particular de Colombia no ha pasado algo diferente. Según la Constitución de 1991 el país y sus dirigentes propenden por un espíritu pluralista, social y político, en lugar de tomarse esta consigna como una excusa para impulsar el libre mercado y la acumulación de capital. El deber ser apunta a cumplir lo primero y respetar lo que se consagró en la carta magna, no obstante, los políticos y mandatarios han conducido el tema por otros senderos que llevan mucho más a pensar la educación como el intercambio mundial de bienes y servicios.

Colombia ha vivido desde las dos últimas décadas en una situación claramente de incertidumbre, la educación se ha tornado en lo que ha divulgado Robert Dale, a saber: “el qué de la gobernación de la educación se concentra hoy en la financiación, la dotación y la regulación, y el quién en el Estado, el mercado y las organizaciones de la comunidad” (Miñana y Rodríguez, 2002, p.48).

La educación en Colombia ha estado influenciada por diferentes factores que han permitido su reestructuración de forma profunda. Esta es la vertiente del pensamiento educativo liberal. Con este modelo igualmente se pretende que la educación, para el caso de Colombia, represente las diferentes posturas y culturas existentes, lo cual implica una educación equitativa.

La llegada del modelo neoliberal en Latino América produjo y afectó a Colombia y esta se vio trasformada, en especial en el mundo del trabajo, es así que se conocieron las manifestaciones de algunos docentes y sus estrategias de afrontamiento para hacer frente a las situaciones adversas derivadas del nuevo modelo económico. Se encontró que las condiciones de vida laboral se hacen cada vez más precarias ,esto por la

mercantilización de los servicios como la educación que llevan a que el país sea esclavo de ideas prestadas, con creencias e ideologías diferentes. Los docentes se ven sometidos a condiciones laborales que afectan su calidad de vida, los cuales producen estrés, limitan el compartir con la familia, causan malestar físico y emocional y deterioran el clima institucional,(Quiroz & Vallejo, 2015). Lo anterior hace parte de las conclusiones de la investigación realizada por los mismos autores y denominada “Resultados del trabajo y su relación con las estrategias de afrontamiento en algunos profesionales del sector educativo desde la nueva gestión pública Colombiana”

En el ámbito educativo incide la estructura mercantil del trabajo y del neoliberalismo económico, lo cual se representa en la competencia y la búsqueda permanente de resultados eficaces, así como se ve al conocimiento como un generador de valor económico, y no como un elemento de desarrollo social, cultural, profesional, familiar y laboral.

Es entonces que a partir de esta tendencia mercantil se derivan otras que han cobrado una indudable importancia como por ejemplo el conductismo normativo, el cual se ve reflejado a través de la institucionalidad, por medio de los estándares establecidos por la organización social, llevando a los docentes a una transformación de su realidad laboral y personal mediada por los intereses de las instituciones educativas.

Otra de las manifestaciones en lo laboral es la tendencia mercantilista en la educación, es cuando los docentes son absorbidos por su trabajo, que puede estar relacionado con un alto nivel de compromiso, esta condición es conocida como engagement.

En resumen

- Sin hacer un estudio profundo, a simple vista la educación es ahora mucho más que antes una inversión y una mercancía.
- Los docentes son vistos, bajo este modelo deshumanizado, como simples medios para el fin exclusivo del capitalismo neoliberal, la acumulación y sostenibilidad de ganancias.
- El no haber declarado la educación como un derecho fundamental sino social y la típica expresión “hay falta de recursos”, no hacen de esta faceta clave de la formación social un objeto altruista sino mercantil en extremo.

Metodología

Marco de investigación

El estudio que se desarrolla está articulado al Macroproyecto Internacional WONPUM – Trabajar en servicios humanos bajo la nueva gestión pública: significados y resultados en la profesión docente y de la salud de algunas instituciones de Colombia.

Se efectúa dentro del marco de esta investigación un tipo de estudio multimodal Hernández et al (2008), puesto que metodológicamente permite reflexionar, indagar y explicar el fenómeno de estudio, reconociendo la realidad humana, dándole un carácter amplio a las formas de pensar, llevando a solucionar interrogantes de cómo un determinado grupo de actores sociales perciben el mundo, además se da la oportunidad

de analizar de manera inductiva y deductiva tomando elementos significativos de cada forma de pensamiento.

El estudio multimodal reconoce la riqueza del enfoque cuantitativo ya que posibilita una construcción de conocimiento sobre la base de conceptos y relaciones estadísticas, lo anterior es importante ya que en este estudio se aplicó un instrumento para medir la situación laboral de los funcionarios en el contexto educativo colombiano aplicando un cuestionario de escala Likert. Dichos resultados cuantitativos se contrastaron con los resultados cualitativos con el fin de establecer una relación entre las condiciones laborales y el síndrome de burnout. Igualmente la relación permite ver la dinámica del fenómeno porque las variaciones pueden darse ya sean de forma positiva o negativa; respecto a esto y según Cerda (2002) es positivo cuando “al aumentar un fenómeno el otro también aumenta” (p.36) o negativa cuando “al aumentar el uno, el otro disminuye”. Por lo tanto y dentro de este estudio, además de buscar la correlación entre las dos categorías principales, también se busca investigar qué tanto influye la una sobre la otra, ya sea aumentando o disminuyendo su impacto sobre la población objeto de estudio. De esta forma se puede dar un balance de la situación de los funcionarios del sector educativo en relación con las tres dimensiones que componen el síndrome de burnout: 1. Despersonalización, 2. Cansancio Emocional y 3. Falta de Realización personal.

Diseño de investigación

La investigación es de tipo no experimental, transaccional porque en el desarrollo del estudio los datos se recogieron en un único momento, por otra parte implica un proceso de relación entre las condiciones laborales y el síndrome de burnout como

categorías centrales. Teniendo en cuenta lo anterior se tomó como base un estudio de tipo descriptivo-correlacional-interpretativo, ya que, de acuerdo con Cerda (2002) “este hecho nos relaciona con el análisis de correlación o prueba de hipótesis por medio del cual se relacionan recíprocamente dos causas o variables (p25).” lo anterior indica que existe la posibilidad de asociar dos variables para describirlas o explicarlas. Para Hernández, Fernández y Baptista (2008) un estudio correlacional hace referencia a la relación entre dos o más categorías conceptos o variables en un momento determinado.

Enfoque

Se toma una metodología multimodal con un enfoque descriptivo e interpretativo.

Población

La población se deriva del Macroproyecto WONPUM “Trabajar en servicios humanos bajo la Nueva Gestión Pública: Significados, Riesgos y Resultados”, para este caso y lograr los resultados, se abordaron los funcionarios que laboran en el sector educativo de instituciones públicas de Colombia.

Muestreo

Muestra de tipo no probabilística por conveniencia, porque esta muestra fue seleccionada de acuerdo a los objetivos de la investigadora, igualmente responde a una investigación de tipo no experimental, como lo expone Ávila (2006):

En la muestra no probabilística la selección de las unidades de análisis dependen de las características, criterios personales, etc. del investigador (...) Este tipo de muestra adolece de fundamentación probabilística, es decir, no se tiene la seguridad de que cada unidad muestral integre a la población total en el proceso de selección de la muestra. (p.4)

Para el caso de este informe se tomó del universo de la población del Macroproyecto algunos funcionarios del sector educativo colombiano con una muestra de docentes del país. Estos docentes trabajan en diferentes sectores de la educación pública, colegios, universidades e instituciones de educación. Esta muestra fue seleccionada bajo criterios no probabilísticos teniendo presente los siguientes: 1. Organizaciones del sector educativo del régimen público, pudiendo ser estas universidades, escuelas, colegios en los niveles de básica secundaria y media que presenten un número de personal contratado superior a 30 (treinta) empleados, 2. Personal docente que tenga más de dos años de vinculación a su labor profesional y que no se encuentren próximos a su proceso de jubilación. A continuación en el cuadro 1 se describe la información de la muestra seleccionada y sus condiciones metodológicas.

Tabla 1 Información sobre la muestra

CARACTERÍSTICAS	INFORMACIÓN
POBLACIÓN OBJETO ESTUDIO	Docentes que acrediten como mínimo dos años de vinculación en la organización y no se encuentren próximos a su proceso de jubilación.
PERÍODO DE RECOLECCIÓN	2014
MEDIO RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada.
UNIDAD MUESTRAL	Docentes y organizaciones educativas.
UNIVERSO DEL ESTUDIO	704 docentes pertenecientes a 10 instituciones educativas.

Fuente: elaboración propia.

Instrumento

El instrumento aplicado corresponde al diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010) encuesta semi-estructurada denominada “Cuestionario Internacional de Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos”, y cuya estructura se realizó en forma cualitativa y cuantitativa.

Este es un tipo de Escala de Likert: (medidas ordinales) con una calificación de 1 a 10, donde se le pidió a los encuestados que indicaran hasta qué punto estaban de “acuerdo.” o en “desacuerdo.” en cada una de las categorías objeto de análisis.

El instrumento utilizado es un cuestionario de estudio internacional sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos. Todos los puntos de vista de los encuestados serán relevantes.

El instrumento de medición utilizado para la categoría riesgos tiene noventa (90) preguntas con opción de respuesta de 1 a 10.

El instrumento de medición empleado agrupa las siguientes dimensiones: Condiciones ambientales y entorno físico, Organización del trabajo entre otros.

Este instrumento indaga la calidad de vida laboral en las organizaciones, a través de nueve dominios (condiciones de trabajo, organización del trabajo, demandas del trabajo, valores, tendencias del mundo del trabajo, motivación, estrés, síndrome de burnout y engagement); 27 dimensiones que se encuentran al interior de los dominios y 147 ítems que están adscritos a las dimensiones.

Tabla 2 Categorías para el análisis cuantitativo

DOMINIOS	DIMENSIONES	No. ITEMS
CONDICIONES DEL TRABAJO (ambientales, relaciones con los colaboradores y entorno físico)	Entorno físico del trabajo	4 ítems
	Relaciones con los colaboradores	3 ítems
	Control y autonomía sobre el trabajo	9 ítems
	Relaciones con jefes y directivos	4 ítems
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Organización del trabajo	15 ítems
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas del trabajo	7 ítems
VALORES	Relación estable de la interacción humana	2 ítems
	Autorrealización	3 ítems
	Bienestar social del trabajo	6 ítems
	Rentabilidad	2 ítems
	Complacencia profesional	9 ítems
	Razón moral del trabajo	10 ítems
TENDENCIAS EN EL MUNDO DEL TRABAJO	Estructura mercantil del trabajo	6 ítems
	conductismo normativo	4 ítems
	Autonomía moral	3 ítems
	Ética situacional	3 ítems

	Pragmatismo utilitarista	3 ítems
MOTIVACIÓN	Satisfacción laboral	15 ítems
	Promoción y seguridad en el trabajo	4 ítems
ESTRÉS	Salud general	5 ítems
	Vitalidad	4 ítems
	Salud mental	4 ítems
SÍNDROME DE BURNOUT	Cansancio emocional	5 ítems
	Falta de realización personal	4 ítems
	Despersonalización	2 ítems
ENGAGEMENT	Vigor y dedicación	9 ítems
	Absorción	2 ítems

Análisis de resultados

Es de anotar que el instrumento de medida ,se estructuró bajo escala de Likert, esto con el fin de favorecer las condiciones de distribución de normalidad y la validez y confiabilidad de la información, para lo cual se analizaron aspectos como: validez de contenido, fiabilidad y validez de constructo utilizando el coeficiente alfa de cronbach², y el análisis factorial exploratorio³, lo que permitió reconocer que existe consistencia interna entre las variables que conforman el instrumento y fiabilidad de la información recopilada.

A partir de lo anterior y con la finalidad de otorgar valoraciones precisas para cada una de las organizaciones se construyó un baremo cualitativo mediante un análisis de puntos críticos⁴, bajo el cual es posible categorizar las condiciones estudiadas que presentan en promedio cada una de las organizaciones. Al respecto se presentará con detalle en el análisis descriptivo el baremo para los dominios, baremo para las dimensiones y la respectiva escala para la interpretación de los ítems.

Es importante resaltar que el Macroproyecto de investigación al que se encuentra adscrito este estudio, está constituido por varios proyectos de investigación que enfatizan en diferentes dominios, dimensiones e ítems. Para este caso puntual de estudio se retomó el dominio Síndrome Burnout con sus respectivas dimensiones e ítems.

Ahora bien, el test alfa de cronbach presentó un índice superior a los valores teóricos en la valoración del instrumento y en la valoración de las dimensiones que lo conforman ($\alpha \geq .7$). De esta forma el análisis factorial utilizó el método de rotación oblimin, y así poder explorar las condiciones que agrupan los ítems, esto sin contar el desarrollo de los procesos normativos de todas las variables, dando luz los nueve dominios de estudio que describen la varianza en su mayor proporción en los ítems expuestos. Se reconocen puntos críticos en la muestra estudiada (análisis de varianza) y así posibilitar la construcción de baremos, (Blanch et al, 2014, p.18)

La información que se presenta a continuación sobre los resultados obtenidos mantienen un carácter tanto cualitativo como cuantitativo, puesto que en el proceso de recolección de la información el instrumento utilizado consta de unas preguntas escala Likert y preguntas abiertas, lo cual hace necesario el análisis de desde lo cuantitativo y cualitativo. Estos datos serán presentados de manera secuencial y ordenada.

Los resultados se abordaron desde tres aspectos: 1. una fase descriptiva, 2. fase interpretativa y por último 3. La construcción de sentido.

Fase descriptiva resultados estadísticos

Para realizar el análisis descriptivo de los resultados se presentan los datos cuantitativos específicos de los dominios, dimensiones e ítems y las respectivas correlaciones, en las cuales se tuvieron en cuenta los datos obtenidos de la media, desviación estándar, de varianza ANOVA entre los grupos poblacionales de docentes con contrato permanente y contrato temporal y las correlaciones con Rho de Spearman entre las dimensiones estudiadas y el síndrome de Burnout.

Para esto, se describió los resultados a partir de un baremo para los dominios y un baremo para las dimensiones que están entre los siguientes cinco rangos: sin condiciones, bajas condiciones, condiciones aceptables y con necesidad de mejora, condiciones buenas y condiciones óptimas. Ver tablas (anexo 1, 2 y 3).

(Tabla 5) Resultados y condiciones de riesgo trabajadores con contrato permanente.

Dominio	Dimensiones	Resultados Contrato Permanente		Condiciones
		Media	Desviación Estándar	
	Cansancio emocional	68,2681	16,01727	Condiciones Buenas

SÍNDROME DE BURNOUT	Falta de realización personal	47,4305	16,77877	Condiciones Aceptables Pero Con Necesidad De Mejora
	Despersonalización	73,0437	18,58582	Condiciones Buenas

Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados presentados en la tabla 5, en el proceso de análisis con referencia a las medias de las dimensiones del dominio Burnout, tomadas en el estudio para trabajadores con contrato permanente y cotejadas con los baremos en caso de la dimensión “Cansancio emocional” (Ver anexo No 1) se evidencia una media de 68,2681 y se clasifica en Condiciones buenas, Lo anterior indica que los docentes con respecto al Síndrome de Burnout del trabajo actual, como no suficientes, o no cumplen con sus expectativas para la ejecución de sus actividades laborales.

En cuanto a la desviación estándar se observa una puntuación de 16,01727, siendo ésta inferior a 25, por lo que puede inferirse como confiable para su interpretación.

En el caso de los resultados presentados en la tabla 5 para la dimensión “Falta de realización personal” y la comparación con el baremo (Ver anexo No 1.), se obtuvo una media de 47,4305; lo cual indica que las condiciones son aceptables, pero con necesidad de mejora, es decir que los docentes de contrato permanente mantienen respuestas negativas hacia el trabajo y las personas; estas pueden estar asociadas y reflejadas en depresión, moral baja, evitación de las relaciones profesionales e interpersonales, baja productividad, y pobre autoestima.

En relación con la desviación estándar se observa una puntuación 16,77877, siendo ésta inferior a 25, por lo que la determina como confiable para su interpretación.

En esta misma lógica con base en los resultados presentados en la tabla 5 y comparados con el baremo (Ver anexo No 2) para la dimensión “Despersonalización” la puntuación obtenida fue una media de 73,0437, esto permite inferir que las condiciones en este factor son buenas, es decir que los docentes tienen actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios del servicio, aunque estas no son generalizadas.

En relación con la desviación estándar puntuó en 73,0437 siendo ésta inferior a 25, por lo que la determina como confiable para su interpretación.

Tabla 6 Resultados y condiciones de riesgo trabajadores con contrato temporal.

Dominio	Dimensiones	Resultados Contrato Temporal		Condiciones
		Media	Desviación Estándar	
SÍNDROME DE BURNOUT	Cansancio emocional	68,5516	19,06133	Condiciones Aceptables Pero Con Necesidad De Mejora

	Falta de realización personal	52,6701	18,87534	Condiciones Aceptables Pero Con Necesidad De Mejora
	Despersonalización	75,3994	19,26184	Condiciones Buenas

Fuente: Elaboración propia.

En comparación con la tabla 6 los resultados presentados y comparados con el baremo (Ver anexo No 3) para la dimensión “cansancio emocional” la puntuación obtenida en los docentes con contrato temporal fue una media de media es 68,5516, las condiciones son aceptables con necesidad de mejora es decir está asociada por la pérdida de motivación y sentimientos de fracaso hacia su actividad profesional. Es decir se evidencia la ausencia de recursos emocionales para hacer frente a las actividades laborales.

La desviación puntuó en 19,06133, siendo ésta inferior a 25, por lo que la determina como confiable para su interpretación.

En el caso de las dimensiones de “Falta de realización personal” para este caso la media tuvo una puntuación de 52,6701 con una desviación de 18,87534, y en la dimensión de “Despersonalización” su media fue de 75,3994 con una desviación de 19,26184, esto quiero decir, que en amabas dimisiones, las condiciones que presentan los empleados de contrato temporal son aceptables con una necesidad de mejora, en términos de la sintomatología del síndrome de estar quemado por el trabajo existen respuestas negativas por parte de los docentes hacia el trabajo y la persona reflejadas en depresión, moral baja, evitación de las relaciones profesionales e interpersonales, baja

productividad, pobre autoestima y actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios del servicio.

Como se observa hay diferencias en la correlación existente entre el tipo de vinculación laboral.

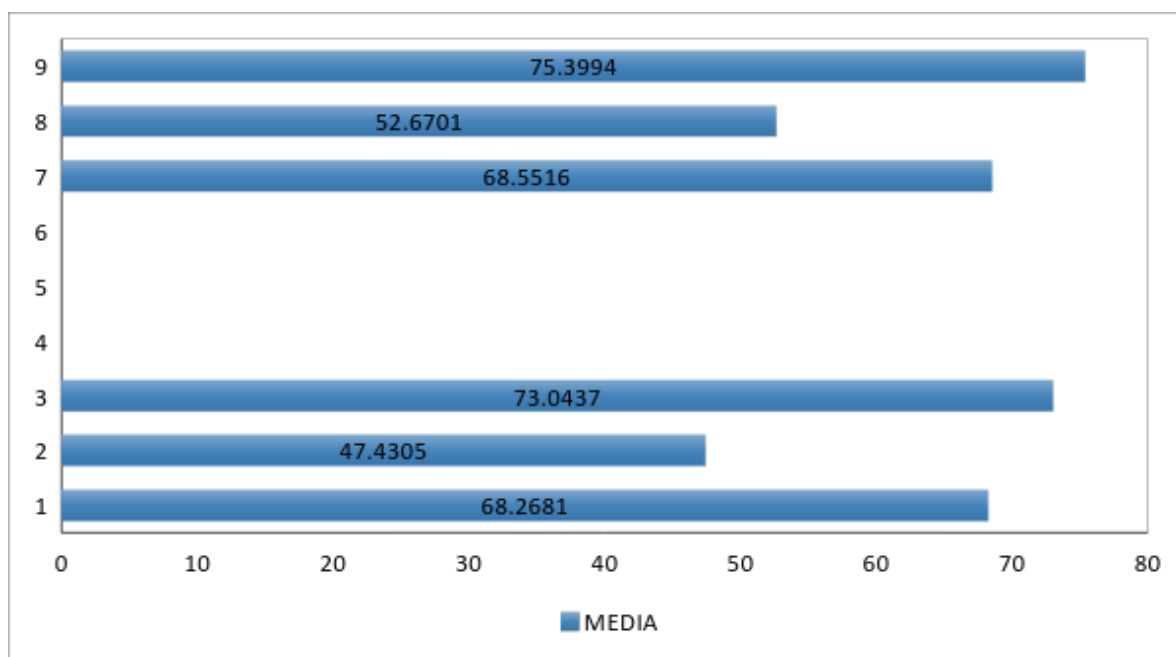
(Tabla 6) Media de dimensiones de dominio Síndrome de Burnout

	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
(dimtrans23) Cansancio emocional	68,4251	17,54652
(dimtrans24) Falta de realización personal	49,8559	17,84430
(dimtrans25) Despersonalización	74,3308	18,90933

Fuente: Macroproyecto WONPUM. Universidad de Manizales

De lo anterior y observando las medias se puede aseverar que los síntomas cansancio emocional, falta de realización personal y despersonalización están presentes en la mayoría de participantes, lo que llevaría a concluir que también padecen de la enfermedad del síndrome de estar quemado

Ilustración 1 Comparación de medias entre tipos de vinculación



7.1.1 Análisis varianza ANOVA

Tabla 7 Análisis de varianza ANOVA dimensiones cansancio emocional, falta de realización personal y Despersonalización.

ANOVA						
		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Cansancio emocional	Entre grupos	12,911	1	12,911	0,042	0,839
	Dentro de grupos	199261,204	641	310,86		
	Total	199274,115	642			
Falta de realización personal	Entre grupos	4390,985	1	4390,985	13,739	0
	Dentro de grupos	203908,472	638	319,606		
	Total	208299,458	639			
Despersonalización	Entre grupos	895,81	1	895,81	2,499	0,114

Dentro de grupos	230876,444	644	358,504		
Total	231772,254	645			

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

El análisis de varianza ANOVA generó la identificación de diferencias significativas, los insumos obtenidos entre el grupo poblacional de docentes con contrato permanente y docentes con contrato temporal, en relación a esto desde los criterios del análisis de datos las dimensiones que estén por debajo de 0,5 presentan diferencias altamente significativas entre los grupos.

Con base en los resultados obtenidos se evidenció que existen diferencias altamente significativas de los datos entre los grupos poblacionales, dado que el puntaje que se obtuvo entre los dos grupos en la dimensión de falta de realización personal en el trabajo es de 0 y en la dimensión despersonalización es de 0,114, lo que indica que el tipo de contratación está generando diferencias importantes en las dimensiones referidas.

El análisis arrojó una significancia de 0,0 menor a 0,5 en la dimensión Falta de realización personal por lo tanto la diferencia es altamente significativa entre las respuestas dadas por el grupo docente según el tipo de contratación. Y al ser contrastada con las tablas anteriores se determina que la población con contrato permanente es la que percibe mayor afectación en su realización personal, sin embargo lo anterior no implica que esté presente el síndrome de burnout, sino que existen variables Intralaborales que afectan la salud mental de los trabajadores.

7.1.2 Análisis descriptivo de las correlaciones

A continuación se muestra la correlación existente entre otros dominios de la encuesta y las dimensiones del dominio de síndrome de burnout: Cansancio emocional, Falta de realización personal y Despersonalización.

Con una confianza alta se puede asegurar que existen correlaciones significativas entre las dimensiones del síndrome de burnout y algunos dominios de las condiciones laborales medidas en la encuesta.

Para la interpretación estadística de los resultados arrojados por las dimensiones que se observan en la encuesta aplicada a las instituciones de servicios de salud bajo la nueva gestión pública, se tomarán aquellos datos donde existe un nivel real de correlación; para el caso de la investigación la interpretación se realizó de manera generalizada.

Al llevar a cabo el análisis de las dimensiones como: (1) Entorno físico del trabajo “Es todo aquello que se encuentra en el medio físico en el que el trabajador realiza sus tareas”, (2) Relaciones con los colaboradores “Trata los atributos de la gestión de los subordinados en relación con el respeto por el grupo de trabajo, el reconocimiento del propio trabajo por los colegas, y el compañerismo.”, (3) Control y autonomía sobre el trabajo “Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos en el tiempo de trabajo, carga de trabajo, calidad del contrato laboral, conciliación trabajo – vida familiar y autonomía en las decisiones profesionales”, (4) Relaciones con jefes y directivos: “Se refiere a las interacciones que se establecen con los jefes y relaciona la evaluación del rendimiento profesional y el apoyo recibido por parte del personal directivo.”, (5) Cansancio emocional: “Se refiere a la pérdida de motivación y sentimientos de fracaso que tienen las personas hacia su actividad profesional. Es decir

es la ausencia de recursos emocionales para hacer frente a las actividades laborales.” (5) Falta de realización personal: Son respuestas negativas hacia el trabajo y las personas reflejadas en depresión, moral baja, evitación de las relaciones profesionales e interpersonales, baja productividad, y pobre autoestima. Y (6) Despersonalización: “En el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios del servicio”.

Se encontró que en todas las dimensiones no existe una relación directamente proporcional salvo algunos casos.

7.1.3 Análisis de los ítems de las dimensiones del dominio síndrome de burnout

Con base en los ítems (Ver anexo 1), que componen las tres dimensiones del dominio síndrome de burnout, a continuación se muestran los resultados obtenidos con su respectiva información estadística, evidenciando el estado de riesgo en que se encuentran, lo anterior cotejando los datos con base en la tabla 9 la cual clasifica el estado de riesgo en tres: pésimo, medio y óptimo. Lo que quiere decir, que según la puntuación de la media de los ítems de cada dimensión, (falta de realización personal, cansancio emocional y despersonalización) se puede observar el estado o nivel de riesgo de padecer el síndrome de estar quemado, y detalla cuales percepciones y sensaciones están más presentes en los docentes.

A continuación los resultados obtenidos en cada uno de los ítems que componen las tres dimensiones del dominio síndrome de burnout.

Tabla 9 Escala referencia para medias

ESCALA	RIESGO
--------	--------

Entre 0 y 3,99	Pésimo
Entre 4,0 y 7,99	Medio
Entre 8,0 y 10,0	Optimo

Fuente: Macroproyecto WONPUM. Universidad de Manizales

Tabla 10. Dimensión cansancio emocional.

Dimensión cansancio emocional.			
	Media	Desviación estándar	Estado
Siento agotamiento emocional por mi trabajo	7,35	2,213	Medio
Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha consumido	7,08	2,298	Medio
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo	7,86	2,182	Medio
Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	7,54	2,296	Medio
Siento que mi trabajo me ha "quemado"	7,84	2,303	Medio
Dimensión falta de realización personal.			
	Media	Desviación estándar	Estado
Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización	5,01	2,26	Medio
En mi opinión, hago bien mi trabajo	5,66	2,249	Medio
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	5,69	2,165	Medio

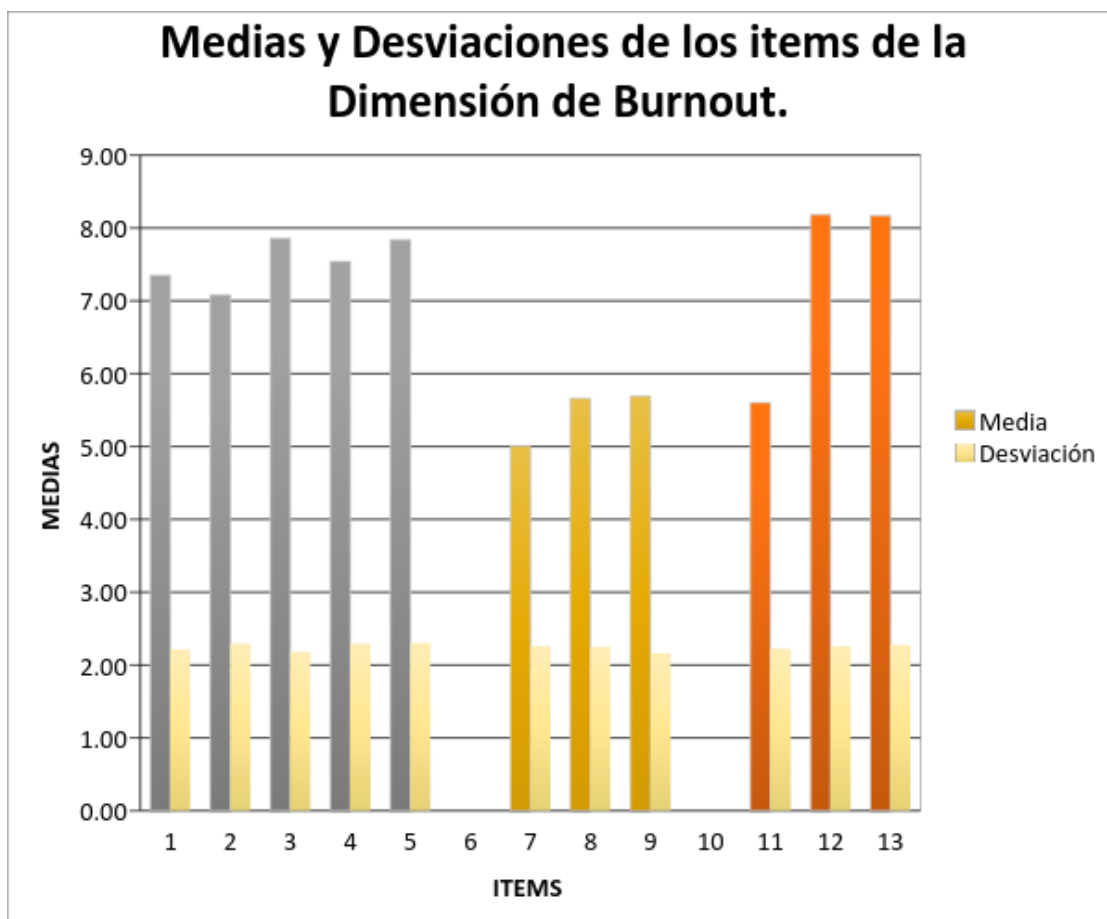
He realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo	5,6	2,224	Medio
Dimensión despersonalización.			
	Media	Desviación estándar	Estado
Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo	8,18	2,26	Optimo
He perdido entusiasmo por mi trabajo	8,17	2,279	Optimo

Fuente: Macroproyecto WONPUM. Universidad de Manizales 2015

Ilustración 2 Medias y Desviaciones de los ítems de la Dimensión de Burnout.

Ítems
1. Siento agotamiento emocional por mi trabajo
2. Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha "consumido"
3. Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí
5. Siento que mi trabajo me ha "quemado"
6. Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo
7. He perdido entusiasmo por mi trabajo
8. Hoy me pregunto con más cinismo sobre la utilidad de mi trabajo
9. Dudo sobre el valor de mi trabajo
10. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas surgidos en mi trabajo
11. Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización
12. En mi opinión, hago bien mi trabajo
13. . Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.

Ilustración 2; Análisis descriptivo de los ítems que componen las tres dimensiones del dominio síndrome de Burnout.



De manera comparativa las medias de las dimensiones evaluadas: (cansancio emocional, falta de realización personal y despersonalización), los datos arrojados son confiables dada su desviación estándar, y como se observa en la gráfica, en la dimensión cansancio emocional en color verde, se ubica en un riesgo medio. La dimensión que se

muestra como más significativa es la de falta de realización personal en color morado, que aunque se ubica en un riesgo medio, muestra una tendencia a estado pésimo. La dimensión despersonalización en color rojo muestra en ese aspecto el estado es óptimo.

7.3 Fase Interpretativa

En esta fase de la investigación se pretende traer a colación los aportes de aquellos autores que marcaron el esquema teórico del documento, para ponerlos en contexto con los resultados que ofreció la búsqueda emprendida y generar un diálogo pertinente, que nutra y fortalezca las averiguaciones realizadas.

Para esta fase se confrontaron los datos obtenidos de los actores o docentes encuestados con los autores y respectivas teorías del marco teórico construido, el desarrollo de este apartado se realizó en consonancia con los objetivos planteados para esta investigación.

Los resultados que se obtuvieron hacen eco de los tipos y enfoques de gestión humana que hasta la actualidad imperan, los cuales mantienen la mirada eficientista de los procesos, y se deja de lado el desarrollo humano. Este tipo de gestión tuvo su origen en los postulados del positivismo lógico, corriente filosófica del siglo XX, cuyos fundamentos inicialmente se introdujeron desde la teoría clásica de la administración que se desarrollaba a finales del siglo XIX y principios del XX, dando respuesta a las exigencias de la sociedad industrializada que propendía por el crecimiento económico con base en la productividad, la lógica eficientista y la maximización del trabajo en las organizaciones. Esta posición permeo el discurso económico y la instrumentalización de los trabajadores, tuvo sentido, pues a la luz del capitalismo, lo verdaderamente

importante no era la salud laboral sino la producción y por ende el progreso. Dentro de los exponentes más importantes de éstas teorías Max Weber (1864- 1920), Frederick Taylor (1856-1915) y Henri Fayol (1841- 1925). El primero afirma que la organización del trabajo esta permeada por el aspecto burocrático y racionalizador que tiene como objeto ajustar los fines con los medios. Este ingeniero planteó que la racionalización del trabajo del obrero debe darse con base en la eficiencia y eficacia. Estas dos condiciones sientan las bases para abordar la gestión humana desde lo científico considerando que la motivación laboral esta mediada por el factor económico y que el trabajo como proceso puede ser organizado por los administradores. En esta dirección, Fayol propone aumentar la eficiencia de la empresa a través de la aplicación de los principios básicos de la administración, ya que éstos tienen un carácter flexible para adaptarse a las necesidades de la misma. (Cassasus, Problemas de la Gestión Educativa en América Latina, 2000). Sin embargo en la actualidad se sigue teniendo una perspectiva instrumental del trabajador, donde se concibe al mismo no como un fin sino como un medio para conseguir mayor productividad a costa de la calidad de vida de los seres humanos.

En las últimas décadas el mundo ha sufrido cambios estructurales en la economía que se traducen en estrategias políticas dictadas por los centros de poder orientadas a obtener control económico mundial. La apertura económica, acompañada por la revolución en el sector de las telecomunicaciones y de la informática ha transformado las estructuras sociales, económicas y políticas, pero sus efectos, no se detienen en los aspectos económicos. La globalización ha permeado lo cultural y moral de las sociedades locales y ha traído consigo y una

internacionalización de los modos de producción, de tal forma que la implantación del modelo neoliberal se convirtió en una condición *sine qua non* para que los países puedan integrarse al comercio mundial. (Guevara y Ramírez, 2006. p. 98)

Entró en vigencia la moda de pensar al ser humano como un medio, no como un fin en sí mismo. Medio para que otros dentro del marco mercantil se enriquecieran y acapararan poder adquisitivo, al tiempo que los trabajadores, solo eran considerados elementos para la consecución del capital. Pero sin duda ya había nacido el sindicato y poco a poco se fueron gestando las políticas de la protección laboral y aunque se creó una impresión de que los empleados eran personas de cuyo bienestar el estado y los entes privados se preocupaban, se ve que hay todavía brechas que salvar. Síndromes del tipo que se está investigando lo demuestran, pues las condiciones no propician tranquilidad al actor, por el contrario contrae desequilibrios que no permiten un óptimo desempeño laboral y que lo sumergen en dificultades que lo afectan de modo directo.

En referencia al síndrome de Burnout y sus tres dimensiones de la categoría de riesgos en la encuesta aplicada se evidenció que existen correlaciones con las condiciones de trabajo solo con dos dimensiones.

La dimensión cansancio emocional tiene correlación media con la dimensión de Control y autonomía 0,398, Relaciones con jefes y directivos 0,387 y un alto nivel de correlación con la dimensión Despersonalización 0.637, que para este último, se observó que existe una relación de dependencia directamente proporcional sobre los mismos, es decir, el aumento de una dimensión implicaría el aumento de la otra y viceversa.

A continuación se presentan los resultados arrojados para las preguntas de la encuesta que se formularon de forma abierta, que fue instrumento para la presente investigación, además, dichas preguntas hicieron referencia y se extrajeron para el dominio burnout y las tres dimensiones: Cansancio emocional, Falta de realización personal y Despersonalización, de cuyas respuestas se obtuvieron las siguientes narrativas de los sujetos:

Cansancio Emocional

Cuando se refiere a la falta de motivación y sentimientos de fracaso que tienen las personas hacia su actividad profesional, es decir, es la ausencia de recursos emocionales para hacer frente a las actividades laborales.

La cantidad de relatos encontrados en esta dimensión fueron 34 y entre los cuales se resaltan los más importantes, cabe señalar que varios relatos son similares y se han tomado los más representativos.

El cansancio emocional afecta las actividades laborales y el desempeño en el lugar de trabajo, esto se da, según Blanch (2003), por síntomas de baja actividad laboral, apatía o pasividad en el desarrollo de las tareas incluso más sencillas. En la docencia, por ser una profesión relacionada con las personas, existen altas posibilidades de sufrir cansancio emocional debido al inadecuado manejo del estrés que los docentes tienen en sus espacios.

Ahora bien, tales reacciones son producto o tienen lugar en el individuo mismo y sus manifestaciones propias, por eso se puede afirmar que la ausencia de recursos

emocionales, en gran medida brotan del sujeto mismo. Selye (1956) asevera, por ejemplo, que el estrés es “una respuesta personal focalizada en un proceso interno de la persona”, lo que conduce a manifestaciones negativas en el entorno laboral y crea condiciones no adecuadas para llevar a cabo la labor a la que se dedica.

La dimensión de agotamiento emocional, considerada por Maslach como la más próxima a una variable de estrés, se caracteriza por sentimientos de desgaste y agotamiento de los recursos emocionales. Es un sentimiento de que nada se puede ofrecer a los demás. (Martínez y Salanova, 2003, pp. 362-363)

En ese orden de ideas, sensaciones de agotamiento además de cansancio físico y emocional son los más relevantes en esta dimensión. Se ha identificado que a partir de las extenuantes jornadas de trabajo y la incapacidad para terminar las tareas asignadas a tiempo, es un factor fundamental que genera cansancio; algunos funcionarios de la institución resaltan que logran terminar sus tareas bajo una enorme presión dadas las responsabilidades asignadas en sus áreas. Lo anterior genera impacto en las otras dimensiones ya que, además de producir cansancio algunos funcionarios se lamentan de no tener tiempos para compartir con sus familias o dedicarse a sus intereses personales, desencadenando en estados de agotamiento y cansancio principalmente de orden emocional.

Otra de las razones que generan el cansancio es la presión constante de los compañeros de trabajo o de los superiores. Algunos funcionarios se sienten decepcionados ante las fallas que les son señaladas con frecuencia en vez de motivar o felicitar por los logros que obtienen en sus respectivos puestos y áreas de trabajo. Por otra

parte, este cansancio aumenta al realizar tareas que según los encuestados “no tienen ningún objetivo o no son claras”.

Es inevitable pensar que el entramado que se teje alrededor de esta problemática trae consecuencias, incluso externas al personal que labora afectando otros ámbitos, en tal caso Zeidner y Endler (1996) dejan en evidencia la apremiante tarea de encender las alarmas ante una problemática que afectará el desempeño de las organizaciones en el siglo XXI ya que será de rápida propagación en todo el mundo.

En consecuencia existe una preocupación latente en el sentido de que muchos funcionarios deben terminar el trabajo en sus hogares y por ende, el tiempo para dedicar al descanso es reducido, “Cuando un trabajador dice que está quemado habitualmente quiere dar a entender que no se encuentra satisfecho en su trabajo” (Gil monte, 2003, p.188). Lo anterior tiene repercusiones significativas en su desempeño laboral. Igualmente hay una preocupación por no cumplir los compromisos del área generando angustia e incluso sintiéndose vulnerables por las repercusiones que pueden recibir de parte de sus jefes inmediatos; es uno de los factores que también inciden en la dinámica que responde a su desempeño laboral.

Es importante tener en cuenta los hallazgos de los teóricos que se avienen a esta investigación para comprender, desde sus postulados, como cada dimensión presenta características propias a su naturaleza, sin embargo en alguna medida se encuentran superpuestas entre sí, pues comparten parte de la problemática, tal y como se verá a continuación con la dimensión de *falta de realización personal*, pues , es evidente que

junto con la anterior presenta similitudes, en tanto la persona que la labora resulta afectada desde su fuero interno.

Falta de Realización Personal

Son respuestas negativas hacia el trabajo y la persona reflejada en depresión, moral baja, evitación de las relaciones profesionales, e interpersonales, baja productividad y pobre autoestima.

Al analizar los casos de esta dimensión, no cabe duda de que varios de los factores que también influyen en la dinámica de los trabajadores están relacionados con el nivel de dedicación a la tarea. Algunos trabajadores dedican muchas cantidades de tiempo a su trabajo con el fin de buscar la perfección, lo que conlleva a descuidar la vida personal, familiar y social; generalmente, las personas que son consideradas adictas al trabajo son las que tienen mayor tendencia a sufrir de estrés laboral y a presentar descuido en las relaciones ya sea personales dentro del lugar de trabajo como laborales allí mismo.

Hay que tener presente que los individuos que padecen el síndrome de quemarse por el trabajo sienten que su capacidad para controlar las situaciones está mermada, por lo que desisten o no se esfuerzan de manera adecuada para afrontar los problemas laborales y los síntomas que les genera el estrés laboral percibido.
(Gil monte, 2003, p. 187)

Cada factor es esencial en el momento de potenciar la disposición de aquel que labora, pues, se ha visto de forma evidente el deterioro de cada uno de los elementos fundamentales

para llevar a cabo las funciones asignadas con éxito integral. La realización personal y profesional es un objetivo importante para los docentes, pero cuando las circunstancias no lo hacen posible o los resultados obtenidos no son los esperados se facilita la falta de realización personal. Para Blanch (2003) este componente consiste en “percepciones de insatisfacción, fracaso, incompetencia, ineficacia, inadecuación.”

Surge la falta de realización personal en funcionarios cuyos conocimientos obtenidos en su formación profesional no son aplicados al 100% dentro de sus actividades laborales. Existe una moral baja ante la falta de expectativa que les genera el lugar de trabajo dado que son muchas tareas a realizar y que no son cubiertas por completo generando una decepción como trabajador y como persona misma. Es por esto que se requieren buenas condiciones laborales que mitiguen cualquier muestra de disfunción por parte de los trabajadores, de modo que se puedan afrontar, con la mayor entereza posible los desafíos que se presentan. Siguiendo a Blanch (2007), la calidad de vida laboral se refiere al grado de satisfacción en el que se incluye el bienestar físico, psicológico y social que experimenta un trabajador, de allí que dichos niveles de calidad sea los adecuados, si lo que se quiere es avanzar en la reducción de agentes que entorpezcan el desempeño de los trabajadores y sus posibles resultados.

Por otra parte, la realización personal no solo se logra a partir de resultados positivos en el lugar de trabajo, los funcionarios sienten que su trabajo es tan absorbente que hasta el tiempo que pasan con sus familias es completamente limitado. Sentimientos de frustración y desmotivación son los más relevantes en esta dimensión seguidos por la impotencia y la desesperanza.

El hecho de que algunos de los funcionarios no puedan terminar con sus labores o respondan a las exigencias de sus puestos aumenta más el riesgo de sufrir de falta de realización personal. El trabajo, además de suplir un bienestar económico también dignifica al ser humano y cuando este no es cumplido por diferentes factores asociados al clima laboral tiende a generar la falta de realización personal. González (2009) argumenta que las emociones ocupan un puesto central en la vida del hombre. Influyen en su manera de pensar, de percibir e interpretar el mundo, de elegir objetivos, de actuar... influyen incluso en su salud; esto demuestra que el bienestar emocional conduce a la satisfacción del que labora consigo mismo, pero cuando surgen factores externos que afectan los sentimientos y la disposición en el área de trabajo esto trae diversas consecuencias en el contexto personal lo que genera distancia y actitud de derrota, es decir, los factores nombrados desarmen al trabajador, dejándolo indefenso ante las circunstancias y con muy poca capacidad de afrontamiento ante las adversidades.

En otros relatos la falta de realización personal es producida por la falta de estímulos que la institución ofrece generando también sentimientos de angustia y frustración constante. Lo anterior va ligado igualmente a la falta de planeación que los funcionarios tienen para distribuir su tiempo, ya que en los relatos obtenidos se evidencia la incapacidad para administrarlo de forma eficaz frente a otros trabajadores que sí lo hacen.

Despersonalización

Es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios del servicio.

Tal y como lo describe esta dimensión, algunos funcionarios resaltan que desde la llegada a la institución, la pérdida de interés por su trabajo ha ido en aumento dado que se presentan cuestionamientos sobre la utilidad que tienen sus labores profesionales al interior del sector educativo. Por otra parte, el exceso de presión y la carencia de herramientas útiles generan sentimientos de impotencia, los cuales finalmente recaen en la falta de interés por sus trabajos, hacia sus compañeros e incluso hacia los usuarios del sistema.

Teniendo en cuenta a Blanch, Espuny, Gala y Martín (2003) la despersonalización o más conocido como “tratamiento despersonalizado en el servicio profesional.” se refiere a aquellas conductas encaminadas a la pérdida de interés por la labor profesional y por consiguiente a las personas “usuarias de ese servicio”, es decir, los destinatarios finales a quienes va dirigido el trabajo realizado pierden valor en el esquema interior del trabajador, que demuestra, con su apatía y poca dedicación, el desinterés creciente que se gesta dentro de su concepción de mundo; máximo cuando los resultados esperados no son los deseados, lo que desemboca en el desarrollo de actividades con falta de motivación y entrega, lo cual es perjudicial no solo para los funcionarios sino también para los clientes.

Sin duda es un rasgo crítico de la poca importancia que se va teniendo por el desempeño laboral, al punto de afectar directamente a los destinatarios de la labor encomendada. “La despersonalización se refiere al sentimiento de endurecimiento emocional, desapego, desarraigo, pérdida de la capacidad de contacto y a la adopción de actitudes negativas, frías, distanciadas hacia los receptores de los servicios” (Martínez y Salanova, 2003, p.363)

Por ello mismo, sentimientos o estados de desadaptación tienden al aumento. La tristeza, el aburrimiento y la confusión constante son los principales ejes que se presentan en esta dimensión. De acuerdo a los relatos obtenidos, existen funcionarios que reciben salarios insuficientes, así como las discordias entre compañeros o la carga de trabajo excesivo son elementos fundamentales que impactan en el desempeño laboral. En concordancia con esto, la desmotivación se hace evidente y el entusiasmo pasa a ser reducido hasta su más mínimo nivel, lo que finalmente desencadena en distanciamiento, por ejemplo, del docente con los estudiantes (aprendices), cinismo, expectativas negativas frente a su labor, la institución educativa, las relaciones con compañeros de trabajo así como su propia vida y la sociedad en general. Ahora bien, el desconocimiento propio sobre la forma de superar este estado, hace creer por el contrario al trabajador que todo está bajo control, cuando la situación indica todo lo contrario.

Hay que tener presente que los individuos que padecen el síndrome de quemarse por el trabajo sienten que su capacidad para controlar las situaciones está mermada, por lo que desisten o no se esfuerzan de manera adecuada para afrontar los problemas laborales y los síntomas que les genera el estrés laboral percibido. (Gil monte, 2003, p. 187)

Cada situación emergente es el resultado de la transformación de los modelos de administración asumidos y la gestión que se hace en la institución lo que permite es enfrentar los nuevos problemas y desafíos que resultan en los procesos de gestión pública actuales, sin embargo, enfrentar nuevos problemas no implica que los anteriores hayan desaparecido, de otra parte, poseer la visión de los conjuntos de las realidades sobre las

condiciones de vida laboral permiten tener una visión multidimensional, compleja e integral de la organización en diferentes momentos.

En resumen, la Gestión pública desde la perspectiva humanista aprovecha la descentralización y la autonomía de las instituciones educativas al ubicar en el centro de las organizaciones al ser humano, privilegiando la modernización del sistema, al convertirse en un elemento fundamental que permite mejorar la calidad de la educación para ejercer dirección y liderazgo, lograr el cumplimiento de metas y objetivos, promover la participación democrática, desarrollar competencias en los actores educativos y fomentar un buen clima laboral a partir de las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización.

Construcción de sentido

Después de haber observado las dimensiones: despersonalización, falta de realización personal y cansancio emocional en los funcionarios del sector educativo y tomando como muestra un grupo de docentes, se ha evidenciado que están expuestos a factores de riesgo que ponen en peligro su salud emocional y que desde el modelo de la gestión pública merecen ser abordados al interior de la institución con el fin de proveer un bienestar físico y emocional.

Siendo así, la gestión pública permite la aplicación de todos los instrumentos de parte de la administración con el fin de alcanzar los objetivos de desarrollo o de bienestar de las personas, y es definida también como un ejercicio administrativo de parte del

gobierno y por ende es responsabilidad de este último velar por la salud física o emocional de la población.

Desde este modelo se han planteado propuestas que han alcanzado resultados de alta prevalencia, sin embargo, estos no logran reducir la totalidad de los efectos del síndrome de burnout y las dimensiones anteriormente estudiadas. Por ello, se plantea la posibilidad de apoyar la iniciativa pública desde una gestión articulada del talento humano y que hoy en día es considerado, según Cabrales (2008) como “una de las variables más importantes en las que las organizaciones deben centrar gran parte de su atención y sus recursos” (p.36)

Gracias a la gestión del talento humano los seres humanos tienen la posibilidad permanente de crecer a nivel personal en todas sus dimensiones, principalmente en lo que atañe al espíritu y al intelecto, sobre todo con equidad. Lo anterior es pertinente dado que los seres humanos están laborando en ambientes cada vez más competitivos y por lo tanto la importancia de desarrollar competencias que permitan afrontar situaciones difíciles en el entorno laboral y personal se hace evidente.

Es interesante contemplar que al interior de las organizaciones privadas la gestión del talento humano también promueve el crecimiento personal de acuerdo a las competencias existentes en los empleados. Siendo así y partiendo de lo anterior, se resalta de acuerdo con Cabrales (2008) que “en consecuencia, las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales” (p.23) y por lo tanto “crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones”. Esta afirmación es cierta si se consideran las narrativas obtenidas

por medio del instrumento “cuestionario de bienestar laboral general” Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G. (2010) (WONPUM), en donde los funcionarios del sector educativo proyectan las tres dimensiones: despersonalización, cansancio emocional y falta de realización personal, unos en mayor grado que otros.

La gestión del talento humano tiene otra raíz importante, el desarrollo humano, el cual comprende al trabajador como un ser viviente, único, histórico y con una amplia receptividad hacia los demás. Para lograrlo, la gestión del talento humano provee de 4 estados importantes según Smith (2007):

1. Pensamiento de la Información: Son consideradas como las percepciones internas y externas de los trabajadores al interior de las organizaciones.
2. Conciencia: Sentido del espacio y del tiempo en la organización y de todas las situaciones que se viven en ella.
3. Evaluación: Evaluación del sentido de identidad y pertenencia a la propia organización y los valores que ella promueve.
4. Conducción: Que incluye las rutas por las cuales las personas realizan su trabajo con satisfacción y conciencia plena de que son aceptados, se realizan y se sienten protegidos por su organización. (como se citó en Cabrales, 2008)

Bajo estos estados se rigen los motivos y las emociones de los trabajadores. En ese sentido, la gestión del talento humano al interior del sector educativo tiene efectos positivos porque promueve competencias como el logro y la acción, ayuda y servicio, competencias gerenciales, competencias cognoscitivas y competencias de eficacia personal. Competencias que al mismo tiempo cuidan el desempeño de las

organizaciones, el bienestar social y personal de los trabajadores y finalmente ayudan en el alcance de los logros propuestos por las personas.

Esta construcción de sentido permite plantear elementos personales del investigador a partir de una postura crítica y reflexiva a través de los hallazgos obtenidos e identificados desde la realidad.

Para realizar el proyecto se tuvo que contar con la aplicación del instrumento basado en el Macroproyecto WONPUM y con funcionarios del sector educativo que tienen contrato de tipo permanente y temporal. Siendo así, los educadores permanentes se encuentran en niveles bajos de cansancio emocional y despersonalización; un empleo permanente que les brinde garantías en seguridad social y una estabilidad a largo plazo genera que las dos dimensiones (cansancio emocional y despersonalización) no alcancen niveles significativamente altos, si bien el espacio laboral se representa como el lugar en donde se comparten experiencias comunes entre los trabajadores representadas en angustias y satisfacciones, estas dimensiones deben seguirse de cerca.

Sin embargo, llama la atención que los funcionarios de contrato temporal por su parte laboran en condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora en las dimensiones de cansancio emocional y falta de realización personal. Es así como el tiempo limitado que puede brindar un contrato de esta índole está claramente vinculado con el burnout y el estrés, porque un contrato cuya temporalidad sea corta y que al mismo tiempo genere incertidumbre hacia el futuro, puede además de convertirse en un factor desencadenante del estrés, en un elemento que facilite la manifestación del síndrome de burnout, debido a la falta de herramientas que permitan enfrentar los cambios como, por ejemplo, la

pérdida de un empleo, que es un detonante para que las preocupaciones surjan, o por otra parte, aumentar la efectividad laboral a toda costa con el fin de generar resultados satisfactorios a la organización, manifestar un excelente desempeño y reducir al máximo las posibilidades de quedar desempleado.

Las organizaciones, en el sentido estricto de la palabra, representan para sus trabajadores un escenario donde se comparten y viven experiencias. De allí la importancia de desarrollar espacios más armónicos que posibiliten su dinámica laboral de forma que los funcionarios del sector educativo reavive su labor sin caer en el riesgo de la despersonalización. Por eso mismo y dado que los marcos teóricos explicativos del síndrome de burnout están íntimamente relacionados en la interacción existente entre el ser humano y el ambiente, es importante construir áreas de sana convivencia, donde el trabajo posibilite un espacio saludable y que promueva el desarrollo de las metas de los trabajadores e incluso su plan de carrera o proyecciones que tengan dentro de la institución, además de las metas organizacionales.

Blanch, Espuny, Gala y Martín, consideran la despersonalización como un tratamiento despersonalizado en el servicio profesional o usuarios del servicio, en ese orden de ideas, los funcionarios del sector educativo están expuestos a diferentes factores que pueden desencadenar en la despersonalización, entre ellos, la falta de contacto con la familia.

Cuando los escenarios de trabajo se hacen cada vez más desafiantes al interior de las instituciones, los funcionarios del sector educativo tienen que tomar dos vías, enfrentarlos directamente o permitir que estos afecten la dinámica laboral. De acuerdo a

lo anterior se deduce que el síndrome de burnout es un proceso que contempla dos variables (cognitivo y aptitudinal) y finalmente, el factor psicosocial que representa el síndrome, resalta la importancia de abordarlo a tiempo y es preciso allí cuando se debe fortalecer la gestión pública en pro de generar salud y bienestar.

La gestión pública al interior del sector educativo tiene una importancia significativamente amplia, porque goza en el sentido de promover la calidad de vida en diferentes espacios, principalmente el entorno laboral y así aumentar los niveles de satisfacción psicológica, física y social. En apartados anteriores se nombró también la gestión del talento humano como elemento de apoyo y de esta forma proveer acciones de mejora.

La aplicación propia del instrumento “cuestionario de bienestar laboral general” Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G. (2010) (WONPUM) permite destacar la expresión de narrativas que evidencian diferentes necesidades de los funcionarios del sector educativo, para que a partir de ellas se puedan aumentar los esfuerzos de parte de la gestión del talento humano en conjunto con la pública; de esta forma, contribuir a la percepción positiva de los funcionarios del sector educativo en relación a su entorno de trabajo. Esta tarea por supuesto no es fácil, ya que requiere de una política que sea aplicada en todo el sector educativo y no solo en algunas instituciones, lo cual indica la importancia de poner en marcha políticas que contribuya con estrategias para una vida laboral sana.

Siendo así y dado que las relaciones humanas están enmarcadas desde principios filosóficos que resaltan la importancia del ser. Un equipo de trabajo dotado de habilidades

y herramientas para afrontar el cambio es un equipo capaz de afrontar los riesgos y las fuerzas externas que afectan la dinámica laboral; es claro que si bien la gestión viene desde las áreas de recursos humanos y bienestar, el papel de la alta gerencia es de gran importancia.

Conclusiones

Luego del análisis de los resultados y la discusión de los mismos se puede concluir lo siguiente:

El presente trabajo de investigación abordó de forma integral las características principales que rodean las tres dimensiones del síndrome de burnout: Despersonalización, Cansancio emocional y Falta de realización personal como elementos que prevalecen fuertemente en diferentes escenarios laborales.

De esta forma se encuentra que el síndrome de burnout, así como sus efectos desencadenantes, parte del nivel de actividad que presenta la tarea profesional a partir del estrés. Tomando en cuenta lo anterior, se tiene presente que tanto el trabajo apresurado, el peligro constante, riesgo vital, el hacinamiento, la alta responsabilidad y el riesgo económico son los que más configuran las dimensiones del síndrome de burnout, que tienen una incidencia significativa en las dimensiones emocionales y en el desempeño definitivo en el campo laboral, que en este caso, fueron investigados en los funcionarios del sector educativo colombiano.

También al hablar de las condiciones del trabajo se desarrollan elementos importantes como por ejemplo el entorno físico, las relaciones con los colaboradores, el control y la autonomía sobre el trabajo. En este aspecto, el instrumento “cuestionario de bienestar laboral general” Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G. (2010) (WONPUM), presenta resultados importantes que se tienen en cuenta dentro de la dinámica laboral de los funcionarios del sector educativo.

Se evidencia que la capacidad de respuesta natural ante el estrés laboral que poseen la mayoría de los educadores, se ha ido minando, esto debido a la concepción sentida de baja realización personal con respecto a la labor de los docentes, aunque cabe precisar que la fuente directa de los síntomas de estar quemado, es un poco difícil de comprender por su complejidad psicológica, puesto que habría que adentrarse en cada caso en particular, sin embargo, los resultados dan a conocer que desde la percepción general de los funcionarios hay que empezar a tomar planes de intervención que minimicen los riesgos.

En términos de la productividad y los resultados que espera toda compañía, es claro para cualquier modelo de gerencia que debe partir de la motivación de los empleados. Sin embargo, es contradictorio que se llene de incentivos y capacitación a los empleados, y a su vez la carga laboral aumente de manera desproporcionada, como también que los mismos sientan que su realización como profesionales se ve afectada debido a la multitarea que exigen los hoy en día “altos estándares de calidad”.

La exigencia de las demandas sociales resultado de la interacción humana o las dinámicas de poder, generan tensiones entre los seres humanos, en especial aquellos que

por su situación coinciden en el mundo del trabajo. Por esta razón se debe garantizar los mínimos vitales de bienestar para que así la salud mental de los trabajadores no se vea afectada, en este sentido lo que se observa en el presente estudio es que los hallazgos sobre la percepción que tienen los funcionarios sobre su calidad de vida laboral son negativos y que los afecta de manera significativa, tanto en la institución como en el mundo de la vida familiar y personal.

Pero si bien los hallazgos encontrados resaltan dichas percepciones también se debe señalar que existen narrativas positivas que los funcionarios del sector educativo tienen en relación con su trabajo y esto es un avance importante; la gestión del talento humano tiene hoy en día elementos útiles que ayudan a reforzar las actitudes positivas y el profesionalismo suficiente para ayudar a los funcionarios que más lo necesitan dentro del sector educativo. La educación en Colombia está pasando por tiempos determinantes que definen el futuro de nuestra nación: un neoliberalismo sin precedentes con la mercantilización de la educación, factores psicosociales cada vez más fuertes y relaciones laborales ponen en jaque a los docentes y a todos los funcionarios en su generalidad. Es importante que además de hacer seguimiento a estos cambios, la alta gerencia deberá comprometerse para cuidar del talento humano. Los nuevos elementos de educación en el mundo, por ejemplo, de educación experiencial o de Team Bullying que son espacios donde los funcionarios refuerzan aprendizajes en entornos de aprendizajes dinámicos y fuera de los ambientes (Outdoor), varias organizaciones Colombianas e incluso algunos colegios de la Secretaría de Educación de Bogotá ya los están implementando y generan resultados efectivos.

Por esta razón si se contrastan los resultados y se exponen como una realidad sentida ante los organismos de control y con cada uno de los gerentes o responsables de la dirección y gestión humana, se lograría concienciar de la realidad de la afectación de los riesgos psicosociales en cada uno de los empleados, que en muchas ocasiones es conocida pero no reconocida en los marco del desarrollo institucional.

Es fundamental para los Gerentes del Talento Humano, plantear desde los diferentes hallazgos y manifestaciones de los docentes, estrategias que posibiliten buscar respuestas propositivas en los diferentes aspectos laborales, económicos y sociales de los educadores que laboran y prestan servicios bajo las nuevas reformas del Neoliberalismo y la nueva gestión pública.

A partir de esta investigación se pueden tener en cuenta los insumos evidenciados en lo relacionado con: los enfoques de gestión de talento humano, los factores de riesgos psicosocial, las condiciones laborales que afectan la calidad de vida laboral en las organizaciones, entonces para el Gerente del Talento Humano retomar el principio de la gestión humana en los procesos organizacionales es parte fundamental para una cultura institucional. Con base en esto se entenderá que detectar a tiempo síntomas que como el desgaste emocional, la despersonalización y la desmotivación inciden el desempeño y crecimiento personal de los trabajadores por ende en su calidad de vida.

De acuerdo a esto, los resultados permiten aportar a las organizaciones un diagnostico real de cómo perciben los docentes el Bienestar y la calidad de vida laboral en sus centros de formación, descubriendo así agendas ocultas que no permiten el avance de visión de la institución.

A partir de esta investigación el Gerente del Talento Humano, busca a través de su desempeño y crecimiento aportar a las organizaciones y generar impacto desde lo regional, nacional e Internacional, buscando cambios que dinamicen desde lo organizacional, minimizando los riesgos y movilizandorecursos desde su propia gestión.

Recomendaciones

Desde la apuesta nacional del plan decenal de salud pública que presentó el gobierno Nacional, a través del ministerio de salud y protección social, se proyectó mejorar la salud en general de los trabajadores colombianos desde la dimensión salud y ámbito laboral, que en la mayoría de los casos las políticas de este tipo aunque se perciben como públicas, en muchos casos es una política gubernamental, que no contiene elementos surgidos de la sensación real de quienes son los actores nacionales del trabajo.

Por ello los presentes hallazgos deberían darse a conocer para involucrar en este plan decenal una perspectiva de salud mental desde los modelos actuales de gestión humana pública, así como se hace una encuesta nacional de salud oral, entonces que esta batería utilizada para este estudio sea replicada a nivel nacional, empezando por empresas del estado y todas aquellas que trabajan con servicios humanos.

La investigación realizada permite abordar un análisis más profundo que motiva a los Gerentes de Talento Humano a implementar planes de intervención y programas. Estos pueden plantear alternativas que viabilicen en los docentes una mejor calidad de vida y disfrute del tiempo laboral, desde los riesgos psicosociales y especialmente desde el síndrome de burnout.

Desde la nueva gestión pública, la propuesta investigativa permite al Gerente de Talento Humano, indagar, profundizar y generar una conciencia reflexiva y crítica, para el desarrollo de estrategias, hallazgos y experiencias complejas que contribuyan y minimicen los riesgos psicosociales, identificados desde el cansancio emocional, la despersonalización y la desmotivación laboral de algunos docentes del sector educativo.

Por ello se hace necesario implementar un plan de intervención que responda a una mejor calidad de vida laboral.

Bibliografía

Ávila, H. L. (2006) Introducción a la Metodología de la Investigación. Recuperado de:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2l.htm>

Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. (2010). Bogotá.

Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G. (2010) Cuestionario de bienestar laboral general: Estructura y propiedades psicométricas. *Revista de psicología y trabajo de las organizaciones*. 26 (2): (pp.157 – 170).

Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., & Artiles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Barcelona: Editorial UOC: (pp.12).

Bocanegra, A. (2006). Globalización y política pública educativa en Colombia. *Revista Diálogos de Saberes*, (pp.33-50). file:///C:/Users/WilliamKamilo/Downloads/Dialnet-GlobalizacionYPoliticaPublicaEducativaEnColombia-2740968.pdf

Borgues, A., Rangel, R., & González, P. (2012). Síndrome de burnout en docentes de una universidad pública venezolana. *Revista Comunidad y Salud*, (pp.1-9). <http://servicio.bc.uc.edu.ve/fcs/cysv10n1/art01.pdf>

- Cabrales Salazar, O. (2009). La gerencia del talento humano bajo la perspectiva de la condición humana. *Revista Facultad de Ciencia Económicas Scielo* , (pp.155-178).
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90913041009>
- Cerda, H. (2002). *Los elementos de la investigación, como reconocerlos, diseñarlos y construirlo*. Bogotá D.C: Editorial el Búho.
- Chávez, P. (2001). Flexibilidad en el mercado laboral: orígenes y concepto. *Aportes, Facultad de Economía*, (pp.57 – 74). <http://www.redalyc.org/pdf/376/37661703.pdf>
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Bta. Colombia. McGraw-Hill Interamericana S.A
- Congreso de Colombia. (21 de enero de 2013). Ley 1616 del 21 de enero 2013. *Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C, Bogotá D.C, Colombia: Imprenta Nacional.
- Correa, Z., Muñoz, I., & Chaparro, A. (2010). Síndrome de burnout en docentes de dos universidades de Popayán, Colombia. *Redalyc*. (pp.1-11).
<http://www.redalyc.org/pdf/422/42217796006.pdf>
- El empleo.com. (s.f.). *El empleo.com - personas*. Recuperado el 10 de Febrero de 2015,
http://www.empleo.com/colombia/formacion_desarrollo/las-mejores-empresas-para-trabajar-en-el-sector-educativo-/10081984
- El Espectador. (21 de junio de 2014). ¿Qué deprime a un profesor en Colombia? *El Espectador* (p. 18).

El Espectador. (13 de marzo de 2014). El neoliberalismo tomo por asalto las universidades.
Bogotá, Colombia.

Estudio de las Variables que intervienen en la aparición de Riesgos Psicosociales. Universidad
de Salamanca. Depósito legal: j-2501-2011.

Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. (2008). Bogotá. Ministerio de la Protección Social.

Gil M, Pedro R. (2005) El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout) Una enfermedad
Laboral en la Sociedad del Bienestar. Madrid (UNIPSIICO) de la Universidad de
Valencia. Ediciones Pirámide (grupo Amaya S.A)

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2008). *Metodología de la investigación*. México:
McGraw-Hill Interamericana.

Mansilla, F. (2004). El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente. Revista de la
asociación española de neuropsiquiatría, (pp.3-5).

Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad
Social y Riesgos Profesionales. (2010). Batería de Instrumentos para la Evaluación de
Factores de Riesgo Psicosocial. Bogotá. 52–104 y 372–392. Ministerio de la Protección
Social. Resolución 2646.

Padilla, A., Gómez, C., Rodríguez, V., Dávila, M., Avella, C., Caballero, A., y otros. (2009).
Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes
de tres colegios de Bogotá (Colombia). *Revista colombiana de psiquiatría*, (pp.1-16).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502009000100005

- Posada, E. (2011). La relación trabajo - estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*,(pp.66-73).Tomo.6.file:///C:/Users/WilliamKamilo/Downloads/Dialnet-LaRelacionTrabajoestresLaboralEnLosColombianos-3677384.pdf
- Revista Forbes. (2011). El síndrome de burnout; síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Revista CEGESTI* .
http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Rodríguez, M., Rodríguez, R., Riveros, A., Rodríguez, M., & Pinzón, J. (2011). Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010. Bogotá D.C, Colombia: Universidad del Rosario.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social*. España: Universidad de Oviedo.
- Serrano, J. (10 de octubre de 2007). Educación y Neoliberalismo el caso de la educación básica rural en Colombia. Maestría en desarrollo rural. Bogotá, Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de Vida y desgaste profesional, una mirada desde el síndrome de burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Villalobos, G (1999) Identificación y Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, Consejo de seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo, Consejo Colombiano de Sanidad Bogotá.

Marcos, Luis Melero (1991) Las consecuencias de la Organización del Trabajo en la Salud Laboral en la empresa. Estudio de las Variables que intervienen en la aparición de Riesgos Psicosociales. Universidad de Salamanca.

Anexos

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

Entorno físico, instalaciones y equipamientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Recursos materiales y técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Prevención de riesgos laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	RIESGOS
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Compañerismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Respeto en el grupo de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 SENTIDOS
Reconocimiento del propio trabajo por colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Organización general del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Retribución económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 RIESGOS
Calidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Conciliación trabajo – vida privada y familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Autonomía en la toma de decisiones profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oportunidades para la formación continua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vías de promoción laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Participación en las decisiones organizacionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 RIESGOS
Relaciones con la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Evaluación del rendimiento profesional por la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Apoyo recibido del personal directivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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	SENTIDOS
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 AFRONTAMIENTO

Interiorizo fácilmente las normas establecidas en mi servicio 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 SENTIDOS

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	RIESGOS
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	SENTIDOS
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

Quando 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 SENTIDOS
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 RESULTADOS
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 SENTIDOS
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 SENTIDOS
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	AFRONTAMIENTO
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 RIESGOS

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 RIESGOS

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 RIESGOS

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	RIESGOS	
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	RIESGOS
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...

RESULTADOS

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

Lo positivo

Lo negativo

RESULTADOS

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...**

RIESGOS

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 RIESGOS

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

RESULTADOS/AFRONTAMIENTO (ELEMENTO COMPARTIDO)

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**

SENTIDOS

18. Resuma en qué consisten...

La PRÁCTICA **IDEAL** de su PROFESIÓN

La PRÁCTICA **ACTUAL** de su PROFESIÓN

RESULTADOS

19. Háblenos de los principales **VALORES...**

de su **PROFESIÓN:**

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

SENTIDOS

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

Mínimo 1 2 3 4 5 6 7 Máximo

SENTIDOS

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

¿Qué **facilidades** encuentra

En su organización?

RESULTADOS

¿Qué **dificultades** encuentra

En su organización?

22. De su trabajo, señale...

Lo mejor:

Lo peor:

RESULTADOS

--

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

SENTIDOS			
-----------------	--	--	--

24. Escriba cuatro PALABRAS CLAVE que asocie a su PROFESIÓN

SENTIDOS			
-----------------	--	--	--

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:

Educación

Superior

Media

Básica

Otro: _____

Sanidad

Medicina

Enfermería

Auxiliar clínico

Otro: _____

Justicia

Servicio: _____

Profesión: _____

Trabajo social

Otro: _____

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

Anexo 1 Tabla 3. Baremo para las dimensiones estudiadas.

DIMENSIONES	SIN CONDICIONES	BAJAS CONDICIONES	CONDICIONES ACEPTABLES PERO CON NECESIDAD DE MEJORA	CONDICIONES BUENAS	CONDICIONES ÓPTIMAS
DIM1 Entorno físico del trabajo	0,00 - 34,09	34,10 - 50,00	50,01 - 63,64	63,65 - 72,73	72,74 - 100,00
DIM2 Relaciones con los colaboradores	0,00 - 42,42	42,43 - 60,61	60,62 - 72,73	72,74 - 78,79	78,80 - 100,00
DIM3 Control y autonomía sobre el trabajo	0,00 - 42,42	42,43 - 54,55	54,56 - 65,66	65,67 - 74,75	74,76 - 100,00
DIM4 Relaciones con jefes y directivos	0,00 - 40,90	40,91 - 56,25	56,26 - 68,18	68,19 - 77,27	77,28 - 100,00
DIM5 Organización del trabajo	0,00 - 51,94	51,95 - 68,02	68,03 - 78,57	78,58 - 87,66	87,67 - 100,00
DIM6 Demandas del trabajo	0,00 - 59,09	59,10 - 72,73	72,74 - 79,22	79,23 - 85,71	85,72 - 100,00
DIM7 Relación estable de la interacción humana	0,00 - 77,27	77,28 - 81,82	81,83 - 86,36	86,36 - 90,91	90,92 - 100,00
DIM8 Autorrealización	0,00 - 66,67	66,68 - 72,73	72,74 - 81,82	81,83 - 84,85	84,86 - 100,00

DIM9	Bienestar social del trabajo	0,00 - 65,15	65,16 - 72,73	72,74 - 81,82	81,83 - 88,26	88,27 - 100,00
DIM10	Rentabilidad	0,00 - 45,45	45,46 - 54,55	54,56 - 72,73	72,74 - 81,82	81,83 - 100,00
DIM11	Complacencia profesional	0,00 - 42,05	42,06 - 50,00	50,01 - 57,95	57,96 - 66,19	66,20 - 100,00
DIM12	Razón moral del trabajo	0,00 - 50,00	50,01 - 54,55	54,56 - 63,18	63,19 - 76,36	76,37 - 100,00
DIM13	Estructura mercantil del trabajo	0,00 - 19,70	19,71 - 31,82	31,83 - 41,67	41,68 - 50,00	50,01 - 100,00
DIM14	conductismo normativo	0,00 - 37,50	37,51 - 47,73	47,74 - 54,55	54,56 - 65,91	65,92 - 100,00
DIM15	Autonomía moral	0,00 - 34,84	34,85 - 45,45	45,46 - 53,03	53,04 - 63,64	63,65 - 100,00
DIM16	Ética situacional	0,00 - 30,30	30,31 - 39,39	39,40 - 48,48	48,49 - 60,61	60,62 - 100,00
DIM17	Pragmatismo utilitarista	0,00 - 28,78	28,79 - 39,39	39,40 - 48,48	48,49 - 60,61	60,62 - 100,00
DIM18	Satisfacción laboral	0,00 - 46,67	46,68 - 52,58	52,59 - 61,21	61,22 - 70,91	70,92 - 100,00
DIM19	Promoción y seguridad en el trabajo	0,00 - 30,68	30,69 - 43,18	43,19 - 54,54	54,55 - 63,64	63,65 - 100,00
DIM20	Salud general	0,00 - 26,36	26,37 - 52,72	52,73 - 67,27	67,28 - 80,45	80,46 - 100,00
DIM21	Vitalidad	0,00 - 34,54	34,55 - 56,36	56,36 - 74,55	74,56 - 85,45	85,46 - 100,00
DIM22	Salud mental	0,00 - 21,59	21,60 - 38,07	38,08 - 63,64	63,64 - 77,27	77,28 - 100,00
DIM23	Cansancio emocional	0,00 - 30,90	30,91 - 50,45	50,46 - 69,09	69,10 - 81,82	81,83 - 100,00
DIM24	Falta de realización personal	0,00 - 27,27	27,28 - 43,18	43,18 - 54,55	54,56 - 77,27	77,28 - 100,00
DIM25	Despersonalización	0,00 - 36,36	36,37 - 59,09	59,10 - 81,82	81,83 - 90,91	90,91 - 100,00
DIM26	Vigor y dedicación	0,00 - 38,06	38,06 - 45,45	45,46 - 54,55	54,56 - 75,00	75,01 - 100,00
DIM27	Absorción	0,00 - 31,81	31,82 - 45,45	45,46 - 54,55	54,56 - 63,64	63,65 - 100,00

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2 Tabla 4. Baremo para los dominios estudiados.

DOMINIOS	SIN CONDICIONES	BAJAS CONDICIONES	CONDICIONES ACEPTABLES PERO CON NECESIDAD DE MEJORA	CONDICIONES BUENAS	CONDICIONES ÓPTIMAS
DOM1 Condiciones del trabajo	0,00 -55,74	55,75 -66,16	66,17 -74,02	74,03 -79,23	79,24 -100,00
DOM2 Relaciones con los colaboradores	0,00 -42,42	42,43 -60,61	60,62 -72,73	72,74 -78,79	78,80 -100,00
DOM3 Control y autonomía sobre el trabajo	0,00 -42,42	42,43 -54,55	54,56 -65,66	65,67 -74,75	74,76 -100,00
DOM4 Valores	0,00 -67,05	67,05 -72,06	72,07 -77,76	77,77-81,97	81,98 -100,00
DOM5 Tendencias en el mundo del trabajo	0,00 -43,45	43,46 -49,32	49,33 -57,92	57,93-69,71	69,72 -100,00
DOM6 Motivación	0,00 -48,79	48,80 -55,15	55,16 -65,79	65,80 -78,13	78,14 -100,00
DOM7 Estrés	0,00 -50,61	50,62 -67,88	67,89 -79,01	79,02 -86,36	86,37 -100,00
DOM8 Síndrome de burnout	0,00 -54,51	54,52 -65,23	65,24 -74,55	74,56 -78,80	78,81 -100,00
DOM9 Engagement	0,00 -44,32	44,33 -53,69	53,70 -71,59	71,60 -80,80	80,81-100,00

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3 (Tabla 4) Baremos para las dimensiones estudiadas para el estudio de caso.

DIMENSIONES	SIN CONDICIONES	BAJAS CONDICIONES	CONDICIONES ACEPTABLES PERO CON NECESIDAD DE MEJORA	CONDICIONES BUENAS	CONDICIONES ÓPTIMAS
DIM23 Cansancio emocional	0,00 - 30,90	30,91 - 50,45	50,46 - 69,09	69,10 - 81,82	81,83 - 100,00
DIM24	0,00 - 27,27	27,28 - 43,18	43,18 - 54,55	54,56 - 77,27	77,28 - 100,00

Falta de realización personal					
DIM25 Despersonalización	0,00 - 36,36	36,37 - 59,09	59,10 - 81,82	81,83 - 90,91	90,91 - 100,00

Fuente: Macroproyecto WONPUM. Universidad de Manizales

Anexo 4 Tabla 8 Dimensiones del dominio síndrome de Burnout y los ítems de análisis.

Dimensión del síndrome de Burnout	Ítems
Cansancio emocional: Se refiere a la pérdida de motivación y sentimientos de fracaso que tienen las personas hacia su actividad profesional. Es decir, es la ausencia de recursos emocionales para hacer frente a las actividades laborales.	<p>11.1. Siento agotamiento emocional por mi trabajo</p> <p>11.2. Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha "consumido"</p> <p>11.3. Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo</p> <p>11.4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí</p> <p>11.6. Siento que mi trabajo me ha "quemado"</p>
Despersonalización: Es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios del servicio	<p>11.8. Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo</p> <p>11.9. He perdido entusiasmo por mi trabajo</p> <p>11.13. Hoy me pregunto con más cinismo sobre la utilidad de mi trabajo</p> <p>11.14. Dudo sobre el valor de mi trabajo</p>

<p>Falta de realización personal: Son respuestas negativas hacia el trabajo y las personas, reflejadas en depresión, moral baja, evitación de las relaciones profesionales e interpersonales, baja productividad, y pobre autoestima.</p>	<p>11.5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas surgidos en mi trabajo</p> <p>11.7. Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización</p> <p>11.10. En mi opinión, hago bien mi trabajo</p> <p>11.11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.</p>
---	--