

Universidad de Manizales
Departamento de Psicología
Maestría en Gerencia del Talento Humano

Autor

JUAN CARLOS PIEDRAHITA OCAMPO

RESULTADOS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO SUSTENTANDO EN EL MODO
BÁSICO ESCAPE-EVITACIÓN CONDUCTUAL DE LOS PROFESIONALES DOCENTES,
DESDE LAS ACTUALES CONDICIONES DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Tesis de Maestría

Directores de investigación:

Mabel Ibarra Luna

Wilman Antonio Rodríguez Castellanos

Manizales Colombia

2013

CONTENIDO

RESUMEN	3
INTRODUCCIÓN	4
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
3. OBJETIVOS.....	17
3.1 OBJETIVO GENERAL	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
4. MARCO TEÓRICO	18
4.1 MODELO NEOLIBERAL Y GESTIÓN PÚBLICA.....	19
3.1.1 GESTIÓN PÚBLICA EN SALUD	20
4.1.2 Reforma Educativa Neoliberal, Implicaciones en Latinoamérica y Colombia:.....	27
4.2 Estrés Laboral.....	32
4.3 Estrategias de Afrontamiento	40
4.3.1 Afrontamiento sustentado en el modo básico Escape-evitación conductual	48
5. METODOLOGÍA.....	54
6. RESULTADOS.....	56
6.1 FASE DESCRIPTIVA	58
6.1.1 Condiciones socio-demográficas de la población objeto de estudio.....	58
6.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	63
6.1.2.1 TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN CUALITATIVA	67
6.2 FASE INTERPRETATIVA.....	83
6.3 FASE DE CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO	98
CONCLUSIONES	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107

RESUMEN

El presente documento expone los resultados y hallazgos finales del ejercicio investigativo “Resultados y estrategias de afrontamiento sustentando en el modo básico escape-evitación conductual de los profesionales docentes, desde las actuales condiciones de la gestión pública” el cual se inserta en el Macro proyecto Internacional “Trabajar en servicios humanos bajo la Nueva Gestión Pública. Significados, Riesgos y Resultados”. El proceso se enfoca al tratamiento, categorización y análisis teórico de la información recolectada con el objeto de identificar y describir a luz de la teoría las estrategias de afrontamiento sustentando en el modo básico escape-evitación, que un grupo de 498 profesionales docentes utilizan en contextos laborales de 19 instituciones educativas. Es necesario argumentar que la metodología que pauta el ejercicio analítico se implementa desde un enfoque comparativo asumido en dos momentos: uno cuantitativo y otro de orden cualitativo, en los que se realizaron abstracciones y cruces teóricos de la información recolecta por medio del instrumento aplicado, el cual fue suministrado por el grupo investigador del Macro proyecto.

INTRODUCCIÓN

Los hallazgos de la presente investigación están articulados al Macro proyecto “Trabajar en servicios humanos bajo la Nueva Gestión Pública. Significados, Riesgos y Resultados”, el presente proyecto encuentra su punto de partida en el macroproyecto Estudio internacional sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos (WONPUM) liderado por el profesor Joseph María Blanch de la Universidad Autónoma de Barcelona dirigido al reconocimiento de las realidades actuales del mundo del trabajo permeado por la lógica empresarial en las organizaciones que prestan servicios humanos (sanitarios y educativos) y a la interpretación de sus características en términos de la significación del trabajo, el sentido profesional, las condiciones laborales, la calidad de vida laboral y los modos de afrontamiento que los profesionales asumen frente a las demandas organizacionales.

Así, los resultados del presente ejercicio investigativo dan cuenta de la identificación y descripción de lo reconocido empíricamente sobre las estrategias de afrontamiento centrado en el modo básico escape-evitación conductual de los profesionales docentes ante los actuales modelos de gestión de las instituciones educativas.

Es de considerar, que en este tipo de investigaciones, el campo estudio de la Gerencia de Talento Humano se muestra como una opción fundamental en la lectura objetiva de realidades sociales donde el mundo trabajo y las relaciones que se entretienen en él son foco de conflicto; lo que conlleva a la necesidad de develar alternativas y estrategias desde la academia para su resolución, las cuales puedan contribuir a la reconfiguración de políticas de gestión adecuadas a

las expectativas y necesidades de los trabajadores y profesionales que pertenecen al sector educativo.

El documento, presenta en su estructura base los siguientes apartados: el primero referido al proyecto de investigación que incluye elementos como: justificación, planteamiento, antecedentes y formulación del problema, objetivos, referente teórico, sustentación de la metodología (tipo, diseño, instrumento, variables, población y muestra). Un segundo apartado que presenta los resultados del proceso de análisis del cual dependen dos etapas: descriptiva e interpretativa donde se realiza el tratamiento de la información y el análisis de las categorías teóricas en relación a los datos empíricos.

Como resultado del procesamiento y análisis de la información emergieron hallazgos que exponen la influencia de la gestión empresarial en los servicios educativos y las consecuentes transformaciones en las condiciones de trabajo de los profesionales, las cuales se pueden sintetizar en: la reorganización del sistema educativo, las implicaciones de la implementación de criterios de racionalidad administrativa, eficiencia, eficacia y alcance de indicadores sobre la calidad de vida, la salud física, mental y familiar de los profesionales de la educación. Hecho que ha conllevado a la construcción de formas de adaptación, resistencia y afrontamiento a contextos laborales no garantistas; frente a las estrategias de afrontamiento identificadas, se presentan como significativas conductas o comportamientos dirigidos a la retirada social, la aceptación o resignación, la búsqueda alternativa de gratificaciones y la descarga emocional. Un tercer apartado, concerniente a la fase de construcción de sentido, que da cuenta del relato construido a partir de la visión del investigador y sus interpretaciones finales, en la cual se realiza una reflexión en torno al proceso de empresarización del sector educativo y sus consecuencias directas sobre los escenarios laborales y la práctica profesional.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El contexto colombiano, caracterizado por un modelo capitalista, neoliberal, fundamentado en una idiosincrasia alienante de la modernización, con una estructura política que responde en primera medida a las necesidades de los grandes monopolios económicos del país y del mundo, deja a la deriva una realidad sin voz, en la cual se encuentra inmersa la gran mayoría de los compatriotas, realidad que permite evidenciar un detrimento de la condición humana, donde el hombre es concebido en muchos contextos como medio y no como fin al interior del proceso globalizador.

En este sentido, vale la pena retomar algunos de estos contextos, como es el mundo del trabajo, en especial en el sector salud y educación, en los cuales el modelo neoliberal ha gestado y transformado el concepto de trabajador y las condiciones laborales, dando prioridad a pilares de productividad, rentabilidad, competitividad, bajo una mirada desintegradora del componente humano.

En este panorama, se encuentra para el sector educativo, la promulgación de iniciativas reformadoras tendientes y explicadas en la lógica de la racionalidad administrativa y evidenciadas en la publicación de políticas y normas acordes a las demandas de un contexto mundial permeado por la hegemonía del modelo neoliberal y asumidas desde la postura innegociable de los organismos financieros internacionales.

Así, para la región Latinoamericana, han surgido numerosos estudios que han analizado la implicancia de las reformas educativas neoliberales en el desfinanciamiento público al sistema de educación, de cara a propuestas modernizadoras asociadas a la lógica del intercambio y del libre mercado (López, Guerra & Flores, 2006), o los efectos que ha tenido el desarrollo del liberalismo económico tanto en la práctica como en el terreno teórico sobre los sistemas educativos, y frente a los cuales se ha sustentado la reforma educativa como la contribución que el sistema hace desde las tendencias de creación de ventajas competitivas, investigación y desarrollo tecnológico, la reconfiguración de la misionalidad educativa hacia una concepción de capacitación y adiestramiento para el trabajo, y el desarrollo de una “empresarización” de la educación, en virtud de que la exigencia de su base competitiva sea el desenvolvimiento del sector conocimientos (Moreno, 1995).

Al interior de los estudios se encuentran conclusiones comunes, la restricción relativa de la inversión pública sobre el subsector educación, la participación del sector privado y la multiplicación y diversificación de instituciones prestadoras de servicios educativos y el consecuente dinamismo de oferta y demanda educativa frente al distanciamiento del Estado de sus responsabilidades en la financiación y regulación de la educación (Yársabal, 2002), con lo cual se puede entender para el caso de éste sector, el surgimiento de transformaciones del orden nacional, respaldadas en políticas relacionadas con el manejo del financiamiento y los excesivos controles de calidad y eficiencia que en definitiva, han generado nuevas pautas de relación entre la institucionalidad educativa, el Estado y la sociedad, orientadas al posicionamiento de mecanismos estratégicos para la orientación tanto del sistema educativo y de sanidad como de las instituciones que lo comprenden.

Como parte de la cotidianidad de las instituciones educativas y asistenciales de nuestro país, se observan las apuestas por procesos de modernización, en los que se encuentra su inclusión en los sistemas de acreditación y de gestión de calidad, con las lógicas instrumentales que los comportan (estrategias, políticas, recursos y procedimientos), todos éstos como respuesta a la incursión del modelo neoliberal, que expone serios cuestionamientos por cuanto los pilares fundamentales de la educación y la salud no comparten una orientación al mercado y a los modos de producción capitalista.

De igual forma, entre los resultados propios de las ejecutorias del modelo neoliberal sobre la educación y la salud, se encuentran situaciones que han ido en detrimento de la autonomía institucional y de la especial protección que el Estado profería en datas anteriores al sistema, esto provocado por el principio neoliberal de la racionalidad del gasto público social y soportado en los cambios legislativos realizados en nuestro país al Sistema General de Participaciones y Transferencias al interior de los cuales se han autorizado erogaciones y recortes presupuestales para este sector; que dejan ver sus consecuencias sobre la calidad, la desatención en las instituciones, las contrataciones y estabilidad laboral del gremio docente.

Otro de los efectos resultantes de la aplicación del modelo económico, se puede comprender a partir de las reformas acaecidas sobre la labor docente y asistencial, aunque en primera instancia se considera la incidencia de elementos centrados en el proceso de gestión y administración, es pertinente mencionar otras variables relacionadas con factores propios de problemas derivados de las políticas educativas evidenciados en una mayor demanda de contribuciones institucionales

y en escenarios laborales más tecnificados y competitivos que repercuten en sus propias capacidades adaptativas y de afrontamiento, al respecto, un estudio sobre personal asistencial y docente en instituciones Latinoamericanas, realizado por el equipo de investigación coordinado por Josep M Blanch (2000), constató que la intensificación del trabajo se traduce en malestar laboral, dilemas éticos y en grados de confusión en cuanto al sentido del trabajo y la profesionalidad

Por otro lado investigaciones realizadas en campos referidos al reconocimiento de grupos de agentes estresores para el profesorado destacan factores propios del contexto organizacional y social, de la relación educativa y del ámbito personal o individual (Doménech, 1995; Valero, 1997); conociéndose de la manifiesta relación entre una mayor propensión al síndrome de burnout y las características de la personalidad tales como autoestima y locus de control (Schaufeli & Enzmann, 1998; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001); entre otros, se ha explicado la varianza de las dimensiones del burnout a través de los niveles de inteligencia emocional auto-informados por docentes y la tendencia a la supresión de pensamientos negativos (Extremera, Fernández-Berrocal & Durán, 2003), presentes éstos por la existencia de una frecuencia mayor de emociones negativas que positivas en la práctica docente (Emmer, 1994), haciéndose necesario que éstos aprendan a mantener estados emocionales positivos, hecho que promueve un mayor nivel de bienestar del docente y un mejor ajuste de sus estudiantes (Fernández-Berrocal & Ruiz-Aranda, 2008).

Los estudios centrados en el análisis de la relación del ajuste personal del docente como estrategia de afrontamiento al estrés, producido por las dinámicas propias del ejercicio de su

labor, muestran que el uso adecuado de las emociones es un factor conveniente para el afrontamiento del estrés laboral propio del contexto educativo (Fernández–Berrocal, Ruiz–Aranda, Extremera & Cabello, 2008); de la afectación positiva del ejercicio de las habilidades emocionales en el proceso de aprendizaje, en la salud física, en la calidad de las interacciones y en el rendimiento académico y laboral (Brackett, Alster, Wolfe, Katulak & Fale, 2007; Brackett & Caruso, 2007; Mayer, Roberts & Barsade, 2008), mencionándose de las relaciones positivas con la salud mental y con realización personal del profesorado que tienen puntuaciones significativas en la escala de manejo emocional (Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test; Mayer, Salovey y Caruso, 2002).

La situación descrita para el sector educativo en nuestro país, no es ajena a la dinámica actual del sistema de salud, siendo innegable que ha tenido una serie de dificultades a nivel financiero, asistencial, locativo, tecnológico, de cobertura y calidad, que han suscitado un sinnúmero de manifestaciones de inconformidad y resistencia por parte de usuarios en relación a su funcionamiento y de condiciones laborales por parte del mismo personal asistencial vinculado al sistema, que dejan entrever una situación que tiene antecedentes y un contexto de dificultades a nivel político, económico y social del sistema.

Así, el sector público, siendo un escenario social y de trabajo que no es ajeno a las carreras de la modernización, se convierte en el reflejo de unos pensamientos autómatas de reproducción de dinámicas y modelos de organización neoliberal, dejando de lado la responsabilidad social que le confiere el tratamiento de su capital humano y de la respuesta que deba generar en la provisión de condiciones de desarrollo económico, político y social de las instituciones.

El trabajo realizado por el personal asistencial (médicos, enfermeras, terapeutas, entre otros) en Instituciones Prestadoras de Salud, se ha caracterizado por la vocación de servicio, con el fin de mantener, velar, recuperar la salud de las personas, salvaguardar la vida de los enfermos, en unas condiciones de trabajo bajo presión, teniendo presente no solo su misión vocacional, sino además la exigencia que demanda dichas profesiones como son algunas de ellas, la resistencia emocional, física, la competencia cognoscitiva y la sensibilidad frente al compromiso y responsabilidad social.

Como toda acción humana se encuentra inmersa en un contexto, es pertinente esbozar algunas características de ésta, en especial a las que corresponden a las condiciones económicas, políticas, sociales que rigen el mundo del trabajo, modelos predominantes de occidente, que son en últimas los referentes de nuestro entorno.

Las organizaciones prestadoras del servicio de salud como son las IPS, en Colombia a partir de la Ley 100 de 1993, incursionaron en los modelos de modernización, privatización y competitividad, buscando garantizar a los usuarios del sistema de salud, calidad, cobertura, eficiencia y sostenibilidad, bajo dinámicas gerenciales explícitas de rentabilidad, negocio y mercado. Con ello todo el sistema fue intervenido y obligó su transformación en todos los niveles de la organización, modificando el modus operandi de dichas entidades y de su personal.

Los actuales paradigmas del mundo del trabajo en un entorno capitalizado con intenciones de modernidad y modernización, hacen de las entidades de salud espacios coyunturales, tratando de

conciliar la racionalidad económica y la racionalidad social, como lo expresa Aceros (2003) el triunfo de la primera en detrimento de la segunda.

En este sentido, estas tensiones recaen generalmente en el personal sanitario, que en gran parte se ven comprometidos a resolver esta dicotomía, a través de sus altos desempeños, amplia disponibilidad, eficiencia, competencia, cualificación de sus perfiles, flexibilidad en la relación laboral, compromiso institucional, polivalencia laboral, motivación, adaptación, entre otras condiciones y competencias personales y funcionales; en contraprestación la organización ofrece contraprestaciones laborales insuficientes lo cual redundaría en la baja calidad del bienestar del profesional de la salud.

El funcionamiento de estas entidades, requieren de una aparente sincronía de actividades en cumplimiento de la misión institucional y social, mientras tanto esta realidad impacta las vivencias personales y colectivas del personal sanitario, como las condiciones propias del trabajo (infraestructura, recursos técnicos, tecnológicos, materiales, contratación, gestión humana, bienestar, clima organizacional), las condiciones individuales (salud, competencia, motivación, entre otros) y las condiciones sociales (familia, relaciones interpersonales, pertenencia), aspectos que se conjugan, pero no necesariamente armonizan, por el contrario pueden rozar y buscar su ajuste natural o mediado (estrategias de afrontamiento) con el fin de permitir la movilidad y adaptación necesaria para el desempeño de las labores y la retribución.

Lo anterior describe someramente condiciones de desequilibrio en relación a lo demandado al personal y las retribuciones recibidas, gestando un terreno abonado de factores de riesgo de

estrés laboral, entre los que se encuentran la precarización del trabajo (largas jornadas laborales, inestabilidad laboral, resistencia al incremento salarial, mayor demanda – poca oferta, pérdida de espacios personales, polivalencia, mayor exposición y parcial atención en riesgos psicosociales, entre otros) y el pluriempleo o multiplicidad de vínculos laborales de los médicos en el que se superponen tareas y modalidades de vinculación, que traen como consecuencia insatisfacción y estrés laboral (Brito, 2000).

En consideración a lo anterior cabe la posibilidad de evaluar y/o verificar dicho desequilibrio que en apartados de Velásquez, et al. (2003); reportan que la frecuencia de problemas relacionados con la salud es dos veces superior en los sectores de la educación, los servicios sociales y los servicios de salud. Más aun se ha puntualizado que el desbalance esfuerzo-recompensa es frecuente en profesiones y ocupaciones de servicios, en particular profesionales de la salud (Smith, Román, Winefield & Siegrist, 2005).

Así mismo, el estrés laboral, como condición de vulnerabilidad de salud física y mental, pero no siempre con evidencias tangibles e inmediatas, expone un panorama que debe ser abordado considerando la especialidad del contexto (sector público) y la población de estudio; es por ello que surge la necesidad de realizar procesos investigativos en los sectores de Salud y Educación, enfocados a la identificación y comprensión de las dinámicas del trabajo, los resultados obtenidos por los profesionales y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los mismos para dar respuesta a las demandas de su contexto laboral.

Como soporte a la problematización del objeto de estudio, se realiza un abordaje de investigaciones realizadas en el contexto nacional e internacional que dan muestra de los efectos producidos en la relación ser humano – trabajo y frente a los cuales se da cuenta de un punto de interés investigativo, dada la multiplicidad de manifestaciones en la reorganización del trabajo, la reconfiguración de roles profesionales, la presencia de factores estresores y la consiguiente utilización de estrategias de afrontamiento, a modo de mecanismo de adaptación que los profesionales docentes utilizan en el cotidiano de su labor.

Como bien lo plantean Guerrero & Rubio (2005), las nuevas dinámicas de la sociedad de la información han replanteado los modelos de acción y requieren de nuevos profesionales que sean capaces de afrontar situaciones de crisis e incertidumbre en el escenario educativo actual. Es por ello, que numerosos investigadores, han abordado la necesidad de investigar la prevalencia del síndrome de bournout o estrés laboral en los profesionales de la educación, Kyriacou, 1980; Cunningham, 1983; Ivancevich, 1988; Pierce, Molloy&Ogus, 1992; Moreno, Oliver & Aragonese, 1992; Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés, Fernández &Queimaledos, 1994; Oliver 1993; Salgado, Yela, Quevedo, Delgado, Fuentes, Sánchez & Velasco, 1997; Aluja, 1997; Guerrero, 1999 & Rubio, 2003), según lo refieren Guerrero & Rubio (2005).

En su defecto, Lazarus&Folkman (1986) citados por Guerrero & Rubio (2005) han divulgado el uso de las estrategias de “coping” y los esfuerzos tanto conductuales como cognitivos que realizan los individuos para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por las transacciones estresantes, concluyendo que las respuestas de afrontamiento pueden ser adaptativas, al reducir el estrés y promover estados de salud a largo plazo, o de inadaptación, en

cuyo caso aunque pueden reducir el estrés a corto plazo pueden tener consecuencias graves a largo plazo. Siguiendo la misma línea de acción, Labrador (1991, 1992) & Sandín (1995), citados por Guerrero & Rubio (2005) han puesto de manifiesto que la tensión se puede controlar bien sea modificando directamente la activación fisiológica inicial y su mantenimiento, o modificando los efectos que los pensamientos, las situaciones o las conductas tienen sobre ella.

Las investigaciones que se han preocupado por exponer la influencia de las estrategias de afrontamiento ante situaciones estresantes, han sido estructuradas desde diferentes perspectivas de investigación, destacando a Martínez, Reyes del Paso, García & González (2006), quienes concluyen que los estilos de afrontamiento del estrés, permiten constatar la correlación positiva del optimismo con determinadas estrategias de afrontamiento activo (resolución de problemas y reestructuración cognitiva), siendo esta relación negativa con respecto a algunas estrategias de afrontamiento pasivo, tales como los pensamientos ansiosos y, sobre todo, la autocrítica; lo cual repercute en la agudización o mejoramiento de los niveles de estrés en los equipos docentes.

En sentido similar, cabe resaltar los planteamientos de Guerrero (2003), citando a Lazarus & Folkman (1986), los cuales afirman que los modos de afrontamiento dirigidos a la emoción pueden dañar la salud al impedir conductas adaptativas relacionadas con la salud-enfermedad. Así, los modos de afrontamiento, negación y evitación pueden disminuir el trastorno emocional, pero pueden impedir al individuo enfrentarse de una forma realista a un problema susceptible de solucionarse mediante una acción directa; concluyendo que el tipo de conducta de afrontamiento es importante en tanto que además de servir para dominar las

demandas de la situación de estrés, determina la forma en que se activa el organismo para dar respuesta a dicha situación.

Sumado a ello, Guerrero & Rubio (2005) concluyen que la preocupación por el desarrollo docente y la investigación educativa, han tomado fuerza, en tanto, éste es considerado un gremio de sustancial importancia en la construcción de un contexto mejor; sin embargo, se concluye que ha sido generalizado la expresión de los docentes en torno a la no formación en habilidades prácticas y estrategias que les permitan afrontar las situaciones de tensión cotidianas, y en consecuencia, sus episodios de estrés.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los resultados y estrategias de afrontamiento del modo básico escape–evitación conductual de los profesionales docentes, desde las actuales condiciones de la nueva gestión pública?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Describir los resultados y estrategias de afrontamiento del modo básico escape–evitación conductual de los profesionales docentes en Instituciones Estatales Colombianas, desde las actuales condiciones de la gestión pública.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar la utilización de la estrategia de afrontamiento conductual del modo básico escape / evitación, en los docentes
- Describir el uso de subtipos: retirada social, aceptación / resignación, descarga emocional y búsqueda de distractores, como parte de la estrategia de afrontamiento conductual presente en los docentes

4. MARCO TEÓRICO

Con el fin de realizar un abordaje teórico de las actuales condiciones de la nueva gestión pública en el sector educación, se hace necesario esbozar ciertos factores problematizadores como son el modelo económico neoliberal en cual se enmarca el fenómeno, la gestión pública tratada desde el proceso de empresarización de las instituciones del Estado y la inminente transformación en las condiciones y calidad del trabajo de los funcionarios que se desempeñan en el sector educativo, que se manifiestan a modo de agentes estresores entre los que se destacan la presencia de conflictos de valores y la sobrecarga laboral, que impactan negativamente aspectos emocionales y psicológicos de los trabajadores, situación que conlleva a analizar las estrategias de afrontamiento que estos profesionales usan, y entre las que se hallan modos de adaptación que distan de la resistencia y confrontación frente a la implementación de un modelo que no sopesa los costes humanos, y sobre el cual el profesional minado en su capacidad y autonomía profesional no tiene otra alternativa que generar procesos de asimilación y adaptación de estas realidades laborales.

4.1 MODELO NEOLIBERAL Y GESTIÓN PÚBLICA

Hablar de Gestión pública, implica considerarla como actividad que se realiza en los organismos oficiales, determinada por la planeación, ejecución y el control del estado. Según Departamento Nacional de Planeación (1995)

“la estrategia para el mejoramiento de la Gestión Pública busca que la acción de las entidades del Estado gire en torno a los intereses generales de la población expresados en el Plan Nacional de Desarrollo y tenga como propósito fundamental propiciar un cambio paulatino, pero radical, en las entidades del Estado hacia una nueva cultura de la gestión pública orientada a resultados, en la cual el ciudadano sea el eje del desempeño de la administración y se persiga permanentemente el mejor aprovechamiento de los recursos”Departamento Nacional de planeación:3).

De acuerdo con lo anterior la gestión pública está ligada a los resultados logrados por la administración en pro de la población, siendo este un proceso integral, sistemático y participativo, que se modula en tres momentos: planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las estrategias de desarrollo social, económico, ambiental, físico, institucional, político y financiero del Estado.

Por tanto, la gestión pública debe ir de la mano del bien llamado Estado Social de Derecho, donde la administración esté al servicio del administrado en consonancia con los preceptos constitucionales, legales y normativos de nuestra Nación.

3.1.1 GESTIÓN PÚBLICA EN SALUD

La gestión pública en Colombia, según el Departamento de Planeación se encuentra orientada a los resultados donde mediante la articulación constante de procesos de planeación, ejecución y evaluación de las acciones del Estado pretende dar cumplimiento a los compromisos democráticamente concertados; es por esto que la gestión pública está ligada a los resultados logrados por la administración, siendo este un proceso integral, sistemático y participativo que se modula en tres momentos: planeación, ejecución y seguimiento - evaluación, de las estrategias de desarrollo social, económico, ambiental, físico, institucional, político y financiero sobre unas metas acordadas.

Para la gestión pública lo importante no es tanto seguir unos procedimientos determinados, sino hacer qué los resultados se consigan; pero para ello es menester tener libertad en la toma de decisiones, las cuales las deben tomar personas con pensamiento emprendedor que no sigan estrictamente las normas, sino que tengan libertad y la posibilidad de planear las estrategias necesarias que conduzcan al logro de objetivos y metas institucionales.

En este sentido, es preciso enmarcar la gestión pública en el sector salud, en tanto los colombianos y el Gobierno Nacional han velado por el adecuado funcionamiento y sostenibilidad del Sistema de Seguridad Social en Salud, el cumplimiento de los objetivos misionales expresados en la Ley 100 de 1993, en su Artículo1:

“El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El Sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro”ⁱ

En consideración con lo anterior, es preciso enmarcar brevemente el sistema de salud en Colombia que prevalecía antes de la Ley 100 de 1993, que de alguna manera ha provocado el cambio de filosofía y de funcionamiento, por consiguiente se encontraba el Sistema Nacional de Salud (SNS) establecido por el Decreto - Ley 056 de 1974 (Colombia, 1974), como lo menciona Hernández (2002), caracterizado por un contexto de Estado interventor, planificador, centralista y asistencialista, estructurado bajo tres frentes asistenciales y en cabeza del Ministerio de Salud, el Subsector oficial, el Subsector Seguridad Social y el Subsector Privado.

El SNS se encontraba permeado por el contexto político del momento (bipartidismo, burocracia, clientelismo), que no solo no respondía de manera equitativa y con justicia social, reflejado en las cifras de cobertura, sino además lo inoperante de su estructura burocrática, centralista y preocupada por la periferia del sistema, en la construcción de hospitales, centros de salud, sin articular políticas de funcionamiento, administración, recursos financieros y humanos, hasta el momento el personal asistencial en especial los médicos se dividieron entre los que defendían su vinculación con las instituciones de seguro social y de asistencia pública, y los que promovían el

ejercicio privado de la profesión (Hernández, 1998). En este sentido no se expresaba igualmente un trabajo o una política que considerara la Gestión del Talento Humano, por el contrario se definía bajo una dinámica individualista, oportunista y de consolidación de la imagen, es decir; los profesionales de la salud a partir de sus trabajos independientes en consultorios posicionaban su nombre entre el gremio y los usuarios o clientes del servicio médico, que garantizaba la competitividad y el estatus del profesional.

En este orden de ideas el Estado, buscó delegar sus responsabilidades, equilibrar las cargas financieras, estructurales y administrativas en materia de salud, además como parte de su incorporación a un entorno globalizado, bajo una lógica de mercado, competitividad, políticas mundiales, que empezaban a hacer presión y exigían del Gobierno Colombiano fortalecerse como un Estado de Derecho, obediente a las exigencias y manifiestos internacionales, en especial los dirigidos a la estabilidad social, y la preparación de una economía lista a la apertura. La Ley 100 de 1993 por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, pretendió superar la dinámica centralizada y asistencialista Estatal, y abordar un Sistema General de Seguridad Social en Salud, fundado en el aseguramiento, el mercado, la corresponsabilidad y la solidaridad para las personas más vulnerables.

Como lo refiere Hernández (2002):

El Estado se concentra en cuatro funciones principales:“(1) "modulación" o "rectoría" del sistema, en concertación con los actores del sistema en el Consejo Nacional de Seguridad Social y los consejos territoriales que se establezcan; (2)

subsidio a la demanda de los extremadamente pobres, con el fin de vincularlos al mercado de aseguramiento; (3) vigilancia y control del cumplimiento de las reglas definidas; (4) definición y manejo descentralizado de acciones de "salud pública", es decir, aquellas dirigidas al control de problema de salud con altas externalidades, tales como enfermedades de alto impacto, epidemias y desastres”(p. 143).

Según lo establecido en la Ley 100 de 1993, en su artículo No. 156, literal K, expresa:

“Las entidades promotoras de salud podrán prestar servicios directos a sus afiliados por medio de sus propias instituciones prestadoras de salud, o contratar con instituciones prestadoras y profesionales independientes o con grupos de práctica profesional, debidamente constituidos”

Y en su literal I:

Las instituciones prestadoras de salud son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud dentro de las entidades promotoras de salud o fuera de ellas”

Es de considerar que cuando el Estado les dio autonomía administrativa y financiera, su función se tornó en regular, vigilar, controlar, hecho que no ha sido suficiente, destacándose la pasividad

o dilatación de procesos y de respuestas efectivas ante las inconsistencias, quejas o incumplimientos a los derechos en salud, que realiza la población.

Es innegable que el SGSSS, que si bien en su propósito de ser una plataforma de funcionamiento universal en materia de salud con rentabilidad financiera y social, se ha comprobado que después de 18 años de vigencia, algunos de sus componentes internos esenciales no han garantizado la sostenibilidad financiera del sistema, como es todo el soporte humano, los operadores reales y directos de los servicios de salud, en especial cuando se hace cada vez más público sus vacíos y vicios administrativos, inconsistencias informativas, negligencia operativa y por supuesto los escándalos de corrupción al interior del mismo.

Cuando se pensó en un sistema de salud para todos, incluía además de cobertura, calidad, eficiencia, transparencia, accesibilidad, entre otros principios de funcionamiento, y de ésta forma mejorar la calidad de vida de la población, fortalecer una sociedad con indicadores de equidad y derecho, un sistema al servicio de la comunidad, pero bajo una lógica de mercado, competencia, rentabilidad, sostenibilidad, ambos propósitos, salud – negocio, aún no logran conciliarse, los intereses del sector privado vs sector público, y donde el Estado cede a entidades privadas (EPS, IPS) el negocio de la salud.

De la necesidad de clarificar aspectos de fondo del SGSSS, se seguía en construcción y modificación del mismo a través de las diferentes reformas, entre ellas la Ley 1122 de Enero 9 de 2007, por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, en su Artículo 1º, dispone:

“la presente Ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud”.

El Ministerio de la Protección Social, orientado por los principios definidos en el Llamado a la Acción de Toronto 2006-2015 “Hacia una década de los recursos humanos en la salud para las Américas”, al seguir los lineamientos del precitado documento, orientado a la promoción de un esfuerzo conjunto para una Década de Recursos Humanos en Salud para las Américas (2006 a 2015), creó el Observatorio de Talento Humano en Salud (OTHS) mediante la Ley 1164 de 2007, y definió su estructura de funcionamiento a través de la Resolución 1536 de 2010, donde de manera explícita aborda este tema.

Por su parte, la Ley 1164 de Octubre 3 de 2007, Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud, en su Artículo 1º versa:

“La presente ley tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio,

desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos. Por Talento Humano en Salud se entiende todo el personal que interviene en la promoción, educación, información de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación de la enfermedad de todos los habitantes del territorio nacional dentro de la estructura organizacional de la prestación de los servicios de salud”.

En general se rescata con la presente Ley, la regulación del ejercicio profesional en salud, además de hacer énfasis en la responsabilidad del profesional para con el sistema, pero no tan contundente de la responsabilidad que tiene el sistema para con el profesional, en este sentido el tratamiento del Talento Humano en Salud se percibe etéreo frente a las garantías y condiciones óptimas laborales que en especial las EPS e IPS deben asumir en un proceso promotor de la calidad de la atención y de las corresponsabilidades del sistema.

Como lo plantea Hernández (2002) en estas condiciones, sería atrevido afirmar que en Colombia se avanza hacia la consolidación de un derecho a la asistencia sanitaria de tipo universal e incluyente; por el contrario, un modelo con complejos mecanismos de regulación parece ocultar un problema de fondo que no parece resuelto: la idea de la salud como un servicio de consumo individual que puede universalizarse por la vía del mercado. Pero esta convicción tiende a sostener desigualdades injustas y superables, nos encontramos frente a un reto doble: la superación de los obstáculos que se derivan de tal convicción y la construcción de nuevas formas de organización de los servicios y de los recursos disponibles para garantizar el derecho

universal a la salud; y como la plantea igualmente la Organización Panamericana de la Salud (2005), se hace necesario mejorar la capacidad de gestión de personal y las condiciones de trabajo para aumentar el compromiso de los trabajadores de salud con la misión institucional.

Así mismo, la gestión pública debería estar orientada al aumento de la calidad de las condiciones de vida, lo que involucra el desarrollo de procedimientos de planeación estratégica, plantear y poner en marcha arreglos administrativos idóneos para el desempeño de los objetivos, integrar y operar eficazmente el recurso humano, además de adelantar las funciones de vigilancia y valoración pretendidas para convenir el proceso de gestión

4.1.2 Reforma Educativa Neoliberal, Implicaciones en Latinoamérica y Colombia:

La educación, como ventaja competitiva de toda nación que marcha en la vía del desarrollo integral, se ha convertido en una prioridad en la agenda internacional, dentro de un contexto político, económico, social y cultural que exige se lleven a cabo transformaciones en el sistema educativo, que determinan nuevas formas de interacción entre los agentes administradores públicos y privados en los escenarios locales y nacionales.

Esta situación de contexto, explicada en el proceso globalizador, ha marcado serias influencias en los países Latinoamericanos, que desde la década de los 80, han tomado iniciativas reorganizadoras del sector educativo justificadas en la lógica moderna de la racionalidad administrativa y evidenciadas en la promulgación de políticas y normativas acordes a las

demandas de un contexto mundial permeado por la hegemonía del modelo neoliberal y, asumidas desde el discurso de organismos internacionales como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional los cuales propenden por la libertad de los segmentos productivos en desmedro del estado proteccionista e intervencionista de la economía nacional.

Estos organismos internacionales como instancias de poder, culparon al sistema educativo latinoamericano de ser ineficiente, ineficaz e improductivo, por cuanto se establecía en esquemas de operación administrativos altamente concentrados, arguyendo una crisis de gestión cuya superación se encontraba en la supeditación del sistema a las fuerzas competitivas del mercado, según Guerra (2006) “las funciones, recursos y competencias de las instancias nacionales centralizadas se transfirieran a las locales, para lograr la eficacia en la administración de los recursos”(p.3). Así la disminución del costo burocrático, reduciría la intervención económica del Estado favoreciendo la vinculación del sector privado como un nuevo agente administrador, circunstancia que en definitiva modificaría las formas de trabajo de los actores del sistema educativo.

De cara a la propuesta descentralizadora revestida de criterios de competitividad y efectividad, se posicionaba la acción autónoma de las instituciones educativas, como una estrategia bajo la cual se precisarían reformas que irían desde lo pedagógico hasta drásticos cambios en las políticas de financiación, cobertura y administración, cuyo objetivo se centraba en garantizar su adentramiento al andamiaje de la calidad. Ésta que se ha constituido en el campo de interés de políticas y reglamentaciones, que aportan a la construcción de un sistema moderno encargado de

garantizar el mejoramiento continuo y la eficiencia del proceso educativo y desde la cual se ve a la institucionalidad educativa como una empresa de conocimiento productora de servicios.

Esta nueva lógica de operación que implica la articulación del sector educativo a la racionalidad del mercado y sus resultados, irremisiblemente repercute sobre la función y las formas de organización de la educación y con ésta las relaciones que establece con la economía, el Estado y la sociedad, hecho que ubica en perspectiva nuevas prácticas institucionales económicamente motivadas entre las que se encuentran: la comercialización de servicios con fines de autofinanciamiento, la competencia bajo concurso por fondos de capitalización y de apoyo a programas de investigación; todo esto en el propósito de asegurar la obtención de recursos externos.

Según Gómez (1998) “Los países de América Latina y el Caribe han tomado iniciativas de reorganización del sector; por eso han confluído en un movimiento de reforma educativa que recorre todo el subcontinente” (p. 59). Insumos como la planeación en la calidad, la cobertura, la inspección y vigilancia por parte de los prestadores del servicio educativo, han sido baluartes en el desarrollo del servicio fundamental de la educación, lo anterior, sustenta la llamada reforma educativa que exige la comunidad educativa de cada región.

Un punto de anclaje común entre la gestión de la calidad y las políticas de la neoliberalización, se encuentra en que ambos comparten la concepción de mercado como el modo ideal de organización económica y que sus fines se orientan al alcance de la eficacia. Desde esta postura, el proyecto de calidad educativa, se encuentra ligado a la innovación permanente en los ámbitos

de la gestión institucional, específicamente a la reingeniería de procesos y estructuras, que se han visto discursivamente como necesarios dadas las condiciones de ineficacia del sector público; en este contexto, la implementación del sistema de gestión de la calidad con los componentes instrumentales que le son inherentes (estrategia, políticas, recursos, procesos y procedimientos), es vista para el ámbito educativo como posibilidad de mejora continua en la prestación de servicios y en el alcance de resultados efectivos. Sin embargo la aplicación de este modelo en la educación expone serios cuestionamientos en torno a que los fundamentos de la educación no comparten una orientación al mercado y a los modos de producción capitalista.

Al respecto, referenciando un estudio realizado en el sistema educativo español, Santana, (1997) afirma que la gestión de la calidad es una estrategia de mejora organizativa exportada hacia la educación desde el sector privado. Sin embargo si se entiende la enseñanza como algo mas que una actividad técnica, las organizaciones educativas como realidades socialmente construidas y no –orientadas-al-mercado, y el cambio educativo como un proceso complejo cargado de valores e implicaciones ideológicas, la gestión de la calidad no es la mejor estrategia de progreso para las próximas décadas. Pero si podría colegirse que es la estrategia que se ajusta a los supuestos neoliberales y al pensamiento de lo educativo en occidente.

Así pues, la gestión de calidad como marco de referencia puede interpretarse como un nuevo enfoque de la gestión organizativa del sistema educativo, que puede ofrecer soluciones administrativas sin que necesariamente de ello se deriven impactos positivos en el perfeccionamiento de los docentes que como actores del sistema educativo son en parte responsables tanto de los resultados como de la mejora continua de los servicios.

Otro de los efectos estimados al interior del proceso de reforma educativa soportada en el paradigma de la calidad, lo constituye el descentramiento de la función estatal que tiene una traducción directa en la necesidad de hacer más eficiente su aparato administrativo, correspondiéndole desde ésta lógica un desligamiento del papel proteccionista hacia la intensificación de funciones de control y vigilancia, lo que lo lleva a ocupar una posición de regulador del sistema y evaluador del desempeño de los agentes de la acción educativa, última que se considera un axioma del aseguramiento de la calidad, por cuanto se constituye en la alternativa por excelencia para identificar aciertos y/o desaciertos del nuevo proyecto educativo. Este principio se convierte en factor explicativo del surgimiento de transformaciones en la coordinación de los sistemas educativos nacionales, respaldadas en políticas públicas relacionadas con la evaluación, el manejo del financiamiento y los controles de calidad y eficiencia que han generado nuevas pautas de relación entre la institucionalidad educativa, el Estado y la sociedad.

En consecuencia, el sistema educativo ha sido testigo del posicionamiento de múltiples reformas instrumentalizadoras que comportan nuevos modos en su organización, administración y gestión, estos reestructurados en función de criterios de competitividad, eficacia y racionalidad económica, inmersos en el discurso de la calidad educativa y de las prácticas que lo comportan – evaluación, acreditación y financiamiento-, que según los planteamientos de Blanch (2011) “entronizan el análisis coste – beneficio, los criterios de productividad, eficiencia, competitividad y rentabilidad, la evaluación por competencias y por resultados y la política de desregularización,

individualización y flexibilización de las relaciones laborales”, que no son otra cosa que resultados inherentes a la transformación e inmersión del sistema en las formas del capitalismo.

4.2 Estrés Laboral

Los contextos salud y educación, se ven enfrentados a múltiples presiones y transformaciones que repercuten en los estados emocionales y en la vida laboral del personal asistencial y docente, generando unidades de análisis en sus realidades en el mundo del trabajo. Así, para la planta docente y asistencial de instituciones públicas, se ha vuelto prevalente la presencia de indicadores de estrés laboral, que aunado a las nuevas dinámicas laborales representan fuentes de investigación desde la conceptualización del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento implementadas con el fin de superar las situaciones estresantes.

Al pretender conceptualizar el temade estrés, se debe partir que ha sido un tema ampliamente estudiado lo largo del siglo XX, considerando múltiples perspectivas de análisis, llegando a ser entendido, en términos de Cassaretto, Chau, Oblitas & Valdez (2003), como un estado producido por una serie de eventos y demandas excesivas que amenazan el estado de bienestar y la integridad de una persona; es así, como las experiencias de estrés se producen por una serie de situaciones ambientales o personales que se pueden configurar como fuentes de estrés; dichas situaciones son percibidas por parte de los trabajadores de forma tal que se configura una experiencia estresante.

Al sustentar, la conceptualización del Modelo Clásico del estrés laboral, propuesto por Karasek (1979) citado por Peiró (2001) se concluye que existen seis factores a intervenir: estresores, experiencias del estrés, vivencias emocionales, estrategias de afrontamiento, resultados de las experiencias del estrés y finalmente las consecuencias de la presencia del mismo. Por su parte, han definido el Estresor como la presencia de una situación ambiental o personal que demanda exigencias que las personas no logran controlar o atender, por lo cual le significa una amenaza; así mismo, la conceptualización de factores estresores se ha desarrollado bajo diferentes clasificaciones, una de ellas es la propuesta de Peiró (2001) citando a Karasek(1979) donde plantea que un evento estresor es producido cuando existen discrepancias entre las demandas del entorno y la disponibilidad de los recursos para afrontarlas.

Las presentes argumentaciones, adoptadas desde el modelo de estrés laboral propuesto por Karasek (1979) citado por Peiró (2001), establecen que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma es inferior. Así mismo, desde las perspectivas de otros autores, ha señalado que el aspecto característico de una fuente de estrés es el desajuste entre las necesidades, deseos o expectativas y la situación real. En este sentido Edwards (1988) ha planteado que “esas discrepancias, en la medida en que superen determinados umbrales, acaban provocando experiencias de estrés” (Peiró, J. M., 2001: 4).

La presencia de algunos estímulos detonantes de eventos estresores, han sido abordados desde diferentes perspectivas, consolidando la presencia de diferentes taxonomías que enmarquen los principales estresores laborales buscando describirlos; para ello, tal como la presenta Peiró

(1999) en la obra *Desencadenantes del Estrés Laboral*, caracteriza brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría: los del ambiente físico, del propio trabajo, contenido y características de las tareas, del desempeño de roles, de las relaciones interpersonales y grupales, del desarrollo de la carrera, las nuevas tecnologías, el clima organizacional y la relación entre el trabajo y otras esferas de la vida. Las potenciales fuentes del estrés producen experiencias estresoras en la medida en que la persona se hace cargo o los percibe como una amenaza o situación con potenciales consecuencias negativas; por tal razón, la apreciación de la situación como estresante es fundamental en la vivencia de estrés (Peiró, J. M., 2001: 4).

En este sentido, Lazarus y Folkman (1984) han distinguido entre apreciación primaria y apreciación secundaria en el proceso de aparición de una vivencia de estrés; señalando que en la apreciación primaria las personas determinan el carácter de un determinado evento para ellas como irrelevante, benigno o negativo. En caso de estimar que el evento tiene un carácter negativo, mediante un proceso de apreciación secundaria las personas valoran los recursos disponibles para afrontarlo y las potenciales consecuencias que podrían producirse en función del éxito o no de ese afrontamiento ((Peiró, J. M., 2001).

“La experiencia de estrés va acompañada de vivencias y respuestas emocionales, y cada vez con más frecuencia, se ha insistido en la importancia de los aspectos emocionales del estrés. Lazarus(1993) ha planteado la importancia de conceptualizar el estrés como emoción, señalando que este tipo de planteamiento proporciona más información sobre la experiencia de la persona y las potenciales respuestas conductuales ante esas experiencias del propio sujeto” (Peiró, J. M.,

2001: 5). Así, el conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas ante una vivencia y respuesta emocional genera el afrontamiento, y los trabajadores, se remiten ante estas estrategias en función de la experiencia previa y lo eficaces que éstas se han mostrado en situaciones de estrés vividas anteriormente. Así pues, la fuerza del hábito será una de las razones que establece prioridades en el repertorio de estrategias de afrontamiento, aunque otros factores también tienen incidencia. De todos modos, si una estrategia se utiliza y no contribuye a resolver el problema, la persona intenta utilizar otra alternativa disponible recursivamente.

Son múltiples los resultados de carácter psicológico y somático asociados con las experiencias de estrés si éstas no se han podido afrontar eficazmente, cabe mencionar el burn-out o síndrome del quemado, la depresión, el malestar psicológico, el deterioro de la autoestima, la tensión emocional o la falta de compromiso con el trabajo, al mismo tiempo que se reflejan en sintomatología física como lo es: la sudoración en las manos, dolores en las articulaciones, problemas de insomnio, alteraciones gastrointestinales, fluctuaciones en la tensión arterial, entre otros; sin duda, las repercusiones de situaciones de estrés laboral son de diversa índole y hacen referencia a cambios experimentados por la persona de manera estable y perdurables en el tiempo. Así, la vivencia de un estrés crónico, de no ser controlado, podrá desencadenar en consecuencias negativas sobre el trabajador, ejemplo de ello son malestares cardiovasculares, patologías gastrointestinales y crisis ansiosas (Peiró, J. M., 2001).

En este campo se han realizado múltiples investigaciones alrededor de las condiciones actuales de trabajo, factores de riesgo, calidad de vida laboral, con la intención de comprender la realidad

del sector salud y educación. Una de estas investigaciones es el proyecto Kofarips Colombia, con su estudio “El capitalismo organizacional como factor de riesgo psicosocial” efectos psicológicos colaterales de la empresarización de universidades y hospitales en distintas regiones de Colombia. Blanch, et al (2010), plantean el estudio “Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo”, en el cual a partir de un análisis factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo, evalúan componentes psicosociales del entorno laboral en organizaciones de servicio a personas, aplicado a profesionales de la sanidad (medicina y enfermería) y de la educación superior, empleados respectivamente en hospitales y en universidades de diversos países iberoamericanos; abordado en torno a unas dimensiones básicas relativas a los ambientes físico y social, a la organización y características de las tareas (demandas cuantitativas y cualitativas, exigencias de rol, cargas y tiempos de trabajo), en cuanto a la salud y la seguridad; y al tipo y calidad del contrato laboral.

En la misma línea y en el contexto colombiano, Leguizamón & Gómez (2001), abordaron el estudio “Condiciones laborales y de salud de enfermeras en Santafé de Bogotá”, con el fin de describir algunas condiciones de desempeño laboral y de salud física y psicológica de mujeres enfermeras, diferenciar los riesgos de salud cardiovascular o psicológica que parecen depender de algunas condiciones laborales.

También es importante retomar algunos avances investigativos relacionados con el desgaste de profesionales de la salud, como es la investigación de Grau, & Suñer (2005), “Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales” con el objeto de estudiar la prevalencia del síndrome de desgaste profesional en los trabajadores

sanitarios hospitalarios, y valorar su relación con los factores personales y ambientales. Planteando como el desgaste profesional aparece ante una respuesta continuada al estrés laboral, y pudiendo afectar tanto a la salud física como a la salud mental. Se ha observado en los afectados un cierto cansancio físico y emocional, tensión, ansiedad y limitación en las relaciones personales en el ámbito laboral con una disminución de la eficacia y la eficiencia, ausentismo y mengua de la calidad asistencial cuando se trata de personal sanitario.

Respecto a los factores ambientales, Maslach, Schaufeli & Job burnout (2001) observaron que los trabajadores del sector servicios, como los profesionales sanitarios y docentes, son los que presentan mayores índices de desgaste profesional, insatisfacción, trastornos afectivos y estrés. Específicamente, entre los profesionales sanitarios se han hallado altos índices de burnout en médicos y profesionales de la enfermería, relacionados con agentes estresores como: la insatisfacción laboral, la falta de reconocimiento social, una falta de identificación con la empresa, un menor control sobre el trabajo, la autopercepción de baja remuneración económica y el hecho de cuidar a personas que padecen una enfermedad o un proceso terminal.

Considerando lo anterior, y la vulnerabilidad al estrés laboral en el personal sanitario Peiró & Bravo (1999), hablan de promover intervenciones sobre el estrés laboral a partir de: 1) centrar la atención en los individuos, más que en la organización, 2) atender a la reducción de los efectos del estrés antes de reducir la presencia de los estresores en el trabajo y 3) orientarse principalmente a la gestión del estrés. Posteriormente, en otro artículo Peiró (2001), plantea una aproximación alternativa al estudio del estrés que lo considere a un nivel colectivo y que por tanto permita analizar las vivencias compartidas y las fuentes de estrés que inciden sobre un

determinado grupo o colectivo, así como los aspectos estructurales que inciden sobre esas vivencias compartidas de estrés.

Además, hay que tomar en consideración que las experiencias subjetivas del estrés no pueden comprenderse adecuadamente si se separa al sujeto de su contexto y no se le concibe como capaz de influir sobre el mismo. Por otra parte, no se puede olvidar que las contradicciones en la sociedad y en la organización se reflejan en la ambigüedad con que la gente percibe su situación laboral. Finalmente, la consideración de estrategias colectivas de afrontamiento del estrés y de los problemas que lo producen, permite que las personas reduzcan sus sentimientos de incompetencia derivados del fracaso experimentado al afrontar con estrategias individuales problemas de estrés que tienen origen y expresión colectiva.

También Fernández (2008), expone que el fenómeno del estrés laboral debe tener un abordaje holístico, que requiere trascender la investigación biomédica tradicional de las enfermedades profesionales, precisando definir conceptos teóricos para delimitar las características laborales estresantes y trasladar tales conceptos a medidas con la ayuda de métodos selectivos de investigación psicológica y sociológica (cuestionarios, técnicas de observación, entre otras), sumado a la revisión de las implicaciones políticas orientadas a la promoción de la salud en el puesto de trabajo en tres niveles básicos: personal, interpersonal y organizativo-estructural.

En este sentido, el estrés laboral ha sido objeto de investigación y de construcción teórica, que permite no solo la explicación del fenómeno, sino además ahonda en su comprensión, sentido y significancia tanto para los individuos como para las organizaciones. La Organización Mundial

de la Salud (2008), establece que el estrés relacionado con el trabajo es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación. Cuando existe un desequilibrio entre las exigencias ocupacionales y los recursos del entorno o personales con los que cuenta el trabajador, se presentan una serie de reacciones que pueden incluir: respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales. El estrés ocurre debido a muchas circunstancias diferentes, pero es particularmente fuerte cuando la habilidad de una persona para controlar las exigencias del trabajo se ve amenazada.

Fernández, et al. (2011), realizan un análisis minucioso de lo que es el estrés laboral, partiendo de siete aspectos: 1. El estrés es siempre una reacción ante una situación específica (estresor). 2. Los estresores constituyen exigencias que provocan un intento de superación o resolución del problema. 3. El papel de los recursos de los que se dispone para superar una situación estresante. 4. Las reacciones de estrés aparecen como consecuencia de una discrepancia entre lo que se exige y lo que se puede hacer o lograr. 5. Puede darse el dominio exitoso de la amenaza o reto; esto conlleva un fenómeno cognitivo positivo y unas emociones positivas, no siendo reacciones dañinas para la salud sino que, al contrario, son valoradas como algo positivo para el funcionamiento vital y el desarrollo personal. 6. Puede producirse experiencias con poco dominio ante la reacción de enfrentamiento a la amenaza y conlleva a cogniciones negativas, sentimientos negativos. 7. Ante estresores que obligan a una actuación forzosa se esperan como respuesta, en primer lugar, situaciones de estrés y finalmente siempre conlleva a consecuencias por asumir.

4.3 Estrategias de Afrontamiento

El reconocimiento de los desafíos profesionales que trae consigo el modelo neoliberal, las dinámicas de funcionamiento de la gestión pública en Colombia, la incidencia de los factores de riesgo en el mundo del trabajo especialmente en los contextos salud y educación, se ven enfrentados a múltiples presiones y transformaciones que repercuten en los estados emocionales y en la vida laboral del personal asistencial y docente, generando unidades de análisis en sus realidades laborales.

Así, para la planta docente y asistencial de instituciones públicas, se ha vuelto prevalente la presencia de indicadores de riesgo psicosocial como el estrés laboral, condición que vulnera la salud, el bienestar y la satisfacción laboral y personal, en respuesta, se cuenta con los recursos individuales y del entorno que dan la posibilidad de mediar o filtrar, es decir, hacer contrapeso a dicha experiencia de tensión, posible a través de las estrategias de afrontamiento, consideradas como aquellas que permiten mitigar y mantener la homeostasis y superar las situaciones estresantes.

Por consiguiente, se hace necesario definir el concepto de Afrontamiento, donde autores como Lazarus & Folkman (1984) lo conceptualizan como

“aquellos esfuerzos cognitivos conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas, que son

evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo... Al utilizar el término “manejar, evitamos también equiparar el afrontamiento al dominio. Manejar puede significar minimizar, evitar, tolerar y aceptar las condiciones estresantes así como dominar el entorno”.(p. 165)

También Galán y Perona (2001), lo definen por el esfuerzo y no por los resultados, como un proceso multidimensional, dado la gran variedad de estrategias que se ponen en marcha y que pueden ser aprendidas.

Según Meza-Benavides (2003), el afrontamiento se ha constituido en la posibilidad de poner en marcha estrategias a nivel individual y social que permitan responder a las demandas, mediante una evaluación cognitiva y emocional frente al evento estresante. Así mismo es importante considerar la existencia de estrategias que no dependerán únicamente de factores personales, también están permeadas por variables ambientales y personales, que modulan la relación entre la experiencia subjetiva de estrés y los resultados en el afrontamiento; ejemplo de ello el apoyo social, las redes vinculares, entre otras.

Nalvet (2012) las define como habilidades para afrontar y resolver un problema, regular las emociones o manejar dificultades para reducir sus efectos, así, los estilos o formas de afrontamiento pueden estar enfocados al problema, para modificar la situación y hacerla menos estresante si esta es susceptible de modificación, o pueden estar dirigidos a la emoción, si la evaluación indica que se puede reducir la activación fisiológica, la tensión y la reacción emotiva.

En complemento las estrategias de afrontamiento, según plantean Folkman & Lazarus (1981), se estudian desde una doble perspectiva: resolución del problema y regulación de las emociones. En el primer caso, el sujeto se centra en la relación problemática y va a intentar modificar o alterar la fuente de estrés para resolver el problema. En el segundo caso, el sujeto centra su atención en las alteraciones emocionales que experimenta y que están asociadas al estresor, para intentar reducirlas o controlarlas. Además Nalvet (2012) frente a las estrategias centradas en el problema y en la emoción, cita a otros autores como Galán & Perona (2001), Martín (2007), Martínez (2010), Merino et al. (2007), Palomar, (2008), quienes coinciden en plantear la conveniencia de incluir un tercer tipo de estrategias como la evitación y el apoyo social.

Independientemente de la estrategia utilizada, la importancia final de las estrategias de afrontamiento según Nalvet, se constituyen en la capacidad que tienen de producir la adaptabilidad a determinadas situaciones o circunstancias, igualmente autores como Lazarus & Folkman (1981) afirman que la mayoría de las personas emplean todas las formas de afrontamiento, que el patrón básico de afrontamiento cambia de un estadio de desarrollo a otro y que algunas formas de afrontamiento son más estables que otras. Es así como también se habla de estrategias adaptativas y no adaptativas, evaluadas a partir de su eficacia, en la respuesta la situación estresante.

En consideración a lo anterior y generando una identificación y comprensión de las dimensiones del concepto de Estrategias de Afrontamiento, es necesario abordar la taxonomía del fenómeno, donde Morán (2005) cita la diferencia entre los modos o estrategias de afrontamiento y los recursos de afrontamiento; la primera hace referencia a la reacción misma, las conductas

manifiestas ante el evento específico estresor, las formas de hacer uso de los recursos de afrontamiento, la segunda se considera de cara a las posibilidades de reacción del sujeto, actuando como un factor amortiguador en tanto afectan a la interpretación de los acontecimientos o a la respuesta a ellos, lo que en palabras de McCrae y Costa (1986) actúan como:

“precursores de la conducta...son los medios materiales (dinero, seguros médicos, etc.) y no materiales (características de personalidad, relaciones sociales, etc.). También se pueden clasificar en recursos internos o personales y recursos externos o sociales. Los primeros se refieren a las facetas de la personalidad que pueden incrementar el potencial del individuo para abordar de manera efectiva el estrés, desarrollando un papel mediador entre el estrés y la salud”(McCrae, R.R. y Costa, P.T., 1986: 381).

Otros teóricos han establecido cinco modos básicos de afrontamiento:

- 1.- Afrontamiento del problema conductual.*
- 2.- Afrontamiento del problema cognitivo.*
- 3.- Afrontamiento centrado en las emociones.*
- 4.- Escape-evitación conductual.*
- 5.- Escape-evitación cognitivo(Fernández Martínez, 2009: 44).*

A estos cinco modos de afrontamiento se suma el consumo de alcohol o drogas como una dimensión diferente, que no parece corresponderse o relacionarse con ninguno de los anteriores.

También autores como Folkman&Lazarus (1985), citados por Vázquez, Crespo & Ring (2000), plantean las siguientes ocho estrategias de afrontamiento:

1. *Confrontación: intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas, o potencialmente arriesgadas.*
2. *Planificación: pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema.*
3. *Distanciamiento: intentos de apartarse del problema, no pensar en él, o evitar que le afecte a uno.*
4. *Autocontrol: esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales.*
5. *Aceptación de responsabilidad: reconocer el papel que uno haya tenido en el origen o mantenimiento del problema.*
6. *Escape-evitación: empleo de un pensamiento irreal improductivo o de estrategias como comer, beber, usar drogas o tomar medicamentos.*
7. *Reevaluación positiva: percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante.*
8. *Búsqueda de apoyo social: acudir a otras personas (amigos, familiares, etc.) para buscar ayuda, información o también comprensión y apoyo emocional.(Vázquez, C.; Crespo M. y Ring J. M., 2000: 427).*

Además, hay que tomar en consideración que las experiencias subjetivas del estrés no pueden comprenderse adecuadamente si se separa al sujeto de su contexto y no se le concibe como capaz de influir sobre el mismo. Por otra parte, no se puede olvidar que las contradicciones en la sociedad y en la organización se reflejan en la ambigüedad con que la gente percibe su situación; es así como la experiencia de estrés de un trabajador varía de un contexto a otro; en el caso de un trabajador que convive en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo social, este tiene resultados menos negativos que los que produce si el apoyo social es nulo o escaso.

En consecuencia, la experiencia desencadenada de estrés, genera en quienes lo afrontan múltiples reacciones emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar dichas reacciones y experiencias estresantes, que se han de convertir en las estrategias de afrontamiento de las personas ante situaciones estresantes. Sin duda, el éxito de la estrategia de afrontamiento dependerá del nivel de recuperación y los niveles de resultados evidenciados en el trabajador; resultados permeados por la intensidad y duración de las reacciones emocionales.

Paris & Omar (2009) proponen que para enfrentar el estrés las personas recurren a respuestas cognitivas y comportamentales (proceso conocido como afrontamiento) que mediatizan las relaciones entre la percepción del estrés y la consiguiente adaptación somática y psicológica. Así mismo, las personas en su condición de trabajadores, de las valoraciones de su experiencia de trabajo, de la exposición a situaciones de estrés, es pertinente considerar aquellos mecanismos de alerta, que se traducen en acciones o estrategias de afrontamiento, como elemento central de la comprensión del fenómeno estrés y de la resolución de este.

En este campo se han realizado múltiples investigaciones alrededor de las condiciones actuales de trabajo, en un estudio realizado por Paris & Omar (2009), con la pretensión de identificar las estrategias empleadas por los profesionales de la salud para afrontar el estrés asistencial y explorar su asociación con el bienestar subjetivo, los análisis descriptivos y correlacionales indicaron que los médicos emplean estrategias focalizadas en la emoción con más frecuencia que los enfermeros; que los profesionales varones privilegian las estrategias emocionales y, que tanto las estrategias de resolución de problemas como las de distanciamiento muestran fuertes asociaciones con el bienestar subjetivo. Esta última evidencia amerita reclasificar las estrategias de distanciamiento e incluirlas entre los recursos salutogénicos, ávida cuenta de su significativa contribución al bienestar subjetivo.

Hasta ahora es de interés identificar cuáles son los estilos y estrategias de afrontamiento o las tendencias del personal sanitario y docente, como Omar (1995) lo plantea, desde el llamado afrontamiento de acción directa, dirigido a la definición del problema y su resolución a través de la búsqueda de soluciones alternativas, afrontamiento posiblemente utilizado con más frecuencia cuando se evalúan las condiciones como susceptibles de ser modificadas, o el afrontamiento paliativo o de acción indirecta, orientado a disminuir el grado de trastorno emocional o modificar la percepción de la situación sin cambiarla objetivamente, afrontamiento posiblemente utilizado como una forma de regular las propias emociones, ya que habitualmente no conduce a la solución del problema.

En los contextos laborales de la salud y la educación en Colombia, es pertinente reconocer, cómo y hasta qué punto dicha población asume su experiencia de trabajo, evaluando y mediando entre

eventos estresores característicos de sus entornos laborales (demandas emocionales, relaciones empático-afectivas, condiciones laborales precarias o en su defecto vulnerables, compromiso por la vida en el caso del personal asistencial), y los recursos personales (cognitivos, psicológicos, sociales, físicos y espirituales), en una dinámica interrelacional de condiciones y por consiguiente sus resultados, no solo para las personas, sino también a nivel organizacional, reflejado en los desempeños y la satisfacción laboral. Retomando, Lazarus & Folkman (1984) esbozan cómo las estrategias de afrontamiento tienen un papel determinante, ya que influyen sobre la valoración que el sujeto hace de la situación y sobre la respuesta de estrés, siendo mediadoras y determinantes de la misma.

Considerando lo anterior, y como lo plantean Ivancevich & Matteson (1989) el concepto de vulnerabilidad, donde tanto la percepción del estrés como las estrategias de afrontamiento a la misma, obedecen a la interacción de características individuales (personalidad, aprendizajes previos), con factores externos condicionantes de esta respuesta como son el entorno laboral, contacto social, recursos materiales, entre otros, proceso mediado por la intensidad, frecuencia, valoración del evento y la capacidad de respuesta de la persona.

Las diferentes investigaciones realizadas y el soporte teórico que existe sobre la complejidad de los entornos laborales en el sector salud y educación, no dejan de ser evidencias de su ocurrencia, de la pertinencia de describir y continuar en esta línea de construcción de conocimiento, que favorezca a futuro trascender a la praxis de las organizaciones implicadas y propender por la salud en el trabajo y la calidad de vida laboral.

4.3.1 Afrontamiento sustentado en el modo básico Escape-evitación conductual

Las estrategias de afrontamiento son retomadas desde la perspectiva de Lazarus y Folkman (1983), que las define como la constitución de esfuerzos cognitivos y conductuales que un individuo realiza para controlar o reducir las exigencias y consecuencias generadas por la vivencia de situaciones estresantes; a dicha conceptualización le es asignado un determinante carácter individual, por cuanto depende de la evaluación y valoración que el sujeto realiza desde su experiencia.

Aunados a esta perspectiva, teóricos como Hernández, Castejón e Ibáñez (2004), han propuesto una categorización de sus enfoques y formas de abordaje entre las que se relacionan estrategias del tipo: fisiológico, cognitivo y conductual que se presentan a continuación:

Fisiológica: se entiende como el control realizado a nivel orgánico que evidenciado en un mejor funcionamiento del sistema vascular y respiratorio contribuye a la reducción de los efectos nocivos del estrés y con ello a la regulación de las respuestas y vivencia de los eventos estresores.

Cognitiva: se refiere a la forma de percibir y evaluar los problemas, lo que favorece en el individuo la valoración de la complejidad y las implicaciones de la situación estresante. Frente a esto, se relaciona la existencia de factores protectores como el desarrollo de capacidades tales como el control de pensamientos irracionales y la eliminación de actitudes disfuncionales (Fernández, 2009). Hecho que para, Miller (1987), citado por Fernández (2009:40) se constituye en una forma de ayuda para las personas en la medida que permite un procesamiento cognitivo sobre la información de amenaza, que involucra un sistema de monitoreo que lo alerta y prepara para su evitación.

Afrontamiento conductual: es de considerar que ésta representa el interés de este proyecto, y que a su vez puede relacionarse con la estrategia presentada por Lazarus y Folkman (1986) como la centrada en el problema, dada su orientación a la resolución de los mismos, por tanto puede considerarse que el afrontamiento conductual describe las acciones que emprendidas por el sujeto se orientan a confrontar la realidad y por ende el manejo de sus consecuencias.

Esta estrategia tiene relación con las formas de reprimir o enajenar sentimientos producidos por las situaciones estresantes, que de acuerdo a la postura de Lazarus y Folkman (1986) al retomar Byrne (1964), son entendidas como estilos represores / sensibilizadores, el primero de ellos produce en el sujeto una negación y evitación de las situaciones que ocasionan descontroles emocionales y psicológicos y; el segundo de ellos produce la sensibilización sobre la situación estresante hasta el punto en el que logra una comprensión que le genera tranquilidad. No obstante, ambos estilos conllevan a que el individuo asuma y afronte asertivamente las situaciones para consolidar formas de autocontrol de sus emociones y acciones.

Un enfoque integrado de las formas de afrontamiento es el propuesto por Lazarus (1966), quien fundamenta su teoría procesual sobre el afrontamiento. Este estudio es uno de los primeros en el campo profesional e integra los tres niveles o categorías anteriormente descritos, adicionando el rol que juega en contexto en la forma de afrontamiento que los individuos hacen frente a situaciones de estrés y en la posibilidad de adaptación satisfactoria que se genera a partir de ellas. Por tanto, la finalidad de las estrategias de afrontamiento podría considerarse en la estabilización del individuo dada por condiciones como el balance emocional, la imagen satisfactoria de sí mismo y el sentido de competencia personal que preparan al sujeto a asumir situaciones problemáticas futuras (Lazarus y Folkman, 1986).

Teóricamente existe cierto nivel de acuerdo en que las formas de afrontamiento conductual pueden clasificarse como activas o pasivas, incluyendo en las activas aquellos esfuerzos dirigidos al manejo de sucesos conflictivos, correspondiendo para las pasivas un hecho contrario, es decir; la manifestación de conductas de evasión y negación, que pueden considerarse como desadaptativas y poco exitosas al momento de enfrentar situaciones de estrés. No obstante, es de considerar que es difícil establecer una tipología en el uso de estas estrategias, por cuanto un individuo ante situaciones específicas podría utilizarlas de forma combinada o indistintamente.

Por ello, elegir algunos de los modos de afrontamiento después de evaluar la situación depende del estado de conciencia o inconciencia en la que se encuentra el individuo, el contexto y la necesidad psicológica en la que se encuentre. Así, se considera que “todos los modos pueden ser útiles dependiendo de las situaciones y del problema, por lo que las estrategias de afrontamiento no deberían ser categorizadas como buenas o malas, sino que la efectividad de las mismas depende de la situación en la cual son usadas” (Fernández, 2009:45), lo que marca su carácter de valoración subjetiva.

Es de agregar que al interior de las estrategias conductuales pasivas o desadaptativas, el afrontamiento evitativo aparece como una forma de reducción de los esfuerzos para enfrentar los sucesos conflictivos, que implica “el desarrollo de actividades variadas para distraer a la persona de la situación crítica” (Krzemien, Monchetti & Urquijo, 2005: 187). Al respecto, los resultados investigativos de Lazarus y Folkman (1986) confirman que esta estrategia es una de las más usadas por los individuos, y frente a la cual el sujeto da muestras de la evitación directa de la situación de estrés.

En la estrategia de afrontamiento conductual, las acciones más comunes por parte del individuo buscan promover el uso de actividades distractoras, donde se niegue el estado de ánimo depresivo o con conflicto interno, también se trata de abandonar los esfuerzos por encontrarle solución a las situaciones de tensión o estrés. Entre las situaciones más comunes y que las personas no consideran como tales están el consumo de alcohol esporádico o continuo, que se considera como un tipo de evitación conductual que busca evadir el cansancio resultante de asumir situaciones estresantes, o encontrar un estado momentáneo felicidad o tranquilidad.

Según Fernández (2009), la mayoría de estudios correspondientes a las formas de afrontamiento, el escape-avoidance conductual constituye una de las estrategias que en la actualidad la mayoría de profesionales usan en situaciones de impotencia, donde las soluciones son ajenas a sus posibilidades o donde las condiciones laborales les permiten cambiar o evaluar las situaciones para realizar un afrontamiento de diferente índole, hecho por el cual recurren a un apartamiento o retirada del problema, como opción para reducir las cargas y la tensión que producen. En este sentido, las estrategias de evitación reflejan un intento de apartarse de los eventos estresores, sobre todo cuando el individuo valora que estos superan su propia capacidad de respuesta.

Como parte de la estrategia escape – evitación, se encuentran algunas categorizaciones que corresponden a tipos de afrontamiento como la retirada social, la aceptación o resignación, la búsqueda alternativa de gratificaciones y la descarga emocional. Por retirada social se entienden todas aquellas conductas de aislamiento de grupos sociales de apoyo como la familia, amigos, compañeros de trabajo y personas significativas que el sujeto asocia como parte del proceso estresante y que dadas sus características se considera como una estrategia inadecuada que

conlleva frustración e insatisfacción que ocasiona para el individuo un distanciamiento de las posibilidades de adaptación a las circunstancias cotidianas que asume como estresantes. (Nava, Ollúa, Vega y Soria, 2010).

Por su parte, la aceptación / resignación, si bien no contribuyen a que el individuo adquiera dominio sobre el problema, permiten una adaptación a la realidad del mismo, es decir; fortalecen las capacidades del sujeto para tolerar y aceptar aquello sobre lo que no tiene control a través de la atribución de significados que las hagan más admisibles, con lo que se favorece mayor acomodación del sujeto frente a situaciones cotidianas. En fin, el uso de esta estrategia comparte las características de la evitación dado que el individuo recurre a ella cuando la situación se presenta como desbordante frente a los recursos de afrontamiento que el individuo tiene a su disposición.

Por búsqueda alternativa de gratificaciones se distinguen todos aquellos intentos conductuales por centrarse en actividades substitutivas de las fuentes de estrés generando en el sujeto otras formas de satisfacción (Mikulic & Crespi, 2004), con lo cual se presupone que esta estrategia opera de forma disfuncional por cuanto distancia al sujeto de la solución del problema a través de la distracción en acciones y actividades orientadas a la reducción de las tensiones producidas. Así, al encontrarse disperso, su capacidad y recursos personales para resolver situaciones críticas se ve perturbada, constituyéndose en un factor de riesgo que hace pervivir el problema.

La descarga emocional, se asocia a la catarsis que el sujeto realiza sobre la presión que le representa la vivencia de una situación estresante, esta es asociada con desajustes que recaen

sobre la sostenibilidad de las redes de apoyo social del individuo, mayormente explicados por el contagio emocional entendido como la posibilidad de que una persona adopte los sentimientos de otra ante una situación estresante, hecho que sucede sobre todo cuando el individuo realiza al interior del evento catártico una expresión de emociones negativas como la ansiedad, la ira, la frustración, entre otras que influyen en el deterioro de las relaciones sociales.

Las tipologías que hacen parte de la estrategia de afrontamiento escape / evitación conductual, muestran un comportamiento similar que da cuenta de los intentos del sujeto por desentenderse de los eventos estresantes y redireccionar su atención hacia estímulos que aunque le provean gratificación, no son aportantes para aproximarse efectivamente a la fuente del problema. Hecho por el cual han sido catalogados como tipos poco adaptativos o disfuncionales, y que se constituyen en factores de riesgo para aquellos individuos que son reincidentes en la utilización de este tipo de respuestas, dado que implica un distanciamiento pasivo por parte de los sujetos, que puede relacionarse con la percepción generada sobre su incapacidad para operar y actuar frente a situaciones conflictivas e incidir sobre las mismas a través de la utilización de sus propios recursos.

5. METODOLOGÍA

5.1 Tipo de investigación

Esta investigación de acuerdo a su naturaleza se abordará desde una metodología comparativa de los enfoques cuantitativo y cualitativo (Blanch, 2012); por tanto, el tratamiento a la información recolectada será el producto de un procesos metódico de recolección y análisis de datos empíricos y datos comprensivos, la agrupación de los mismos y la elaboración de argumentaciones conjuntas.

5.2 Diseño

Desde lo cuantitativo se realizará con un enfoque Exploratorio – Descriptivo; cuya pretensión aborda el reconocimiento de los componentes principales del significado del trabajo y del tradicional espíritu profesional del trabajo emocional en los servicios humanos, establecer dimensiones, indicadores concernientes a los resultados en el trabajo y las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción (Guarín Jurado, Ibarra Luna, Rodríguez Castellanos, Serna Gómez, Vásquez García & Zuluaga Soto, 2012); de corte transversal, en tanto la recolección de los datos se realiza en un momento histórico único.

5.3 -Instrumento

La recolección de la información realizará por medio de una encuesta semiestructurada con el instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Servantes (2010).

5.4 Variables

Variables Independientes: Nueva Gestión Pública

Variables Dependientes: Resultados y estrategias de afrontamiento

5.5 Población

-Docentes de instituciones educativas públicas

-Médicos, auxiliares médicos, farmacéutas y enfermeras de instituciones de salud públicas.

Cabe anotar que esta población debe de ser conformada por personas que tengan mínimo dos años de antigüedad en la institución

5.6 Muestra:

Para la selección de la muestra de estudio, se hará uso de los criterios de muestreo por conveniencia según criterios como: sexo, generación, profesión, tipo de contrato, antigüedad en la profesión y en la organización, etc. (Blanch, 2012) seleccionando en total una muestra de 625 sujetos, clasificados en 498 profesionales docentes y 127 profesionales asistenciales.

6. RESULTADOS

Este informe de resultados, corresponde al tratamiento e interpretación de información cuantitativa y cualitativa, recogida a través del instrumento “Estudio internacional sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos”, diseñado en el año 2010 por el equipo investigador de la Universidad de Barcelona, liderado por el profesor Joseph María Blanch.

De cara a la pretensión de este estudio, en este capítulo se analizarán las categorías correspondientes a resultados y estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales

docentes, para asumir las cargas y dinámicas propias de su trabajo, explicadas desde la incursión del proceso de empresarización de los servicios educativos.

Para responder a los aspectos metodológicos de este proyecto, se realizara una entrega de resultados en tres fases, en las cuales se incluirá el tratamiento de la información tanto del orden cualitativo como del cuantitativo, correspondiendo en la primera de estas, la presentación de la descripción de la información suministrada por los docentes, es decir; después del proceso de transcripción y agrupación de las respuestas por categorías con características comunes, el investigador da cuenta de la percepción de los actores, sin ningún influjo de análisis sobre la información.

Posteriormente, se encontrara la fase de interpretación, en la que frente a la agrupación realizada en la información recogida, se realiza un cruce teórico, en este sentido, se refiere a la confrontación de las voces de los actores con los autores utilizados para la conceptualización y entendimiento de las categorías abordadas en cumplimiento al objeto de interés investigativo, y que se refieren a resultados del modelo neoliberal sobre la gestión pública, al estrés y al afrontamiento centrado en el modo escape evitación.

Para finalizar, se expone la tercera fase que concierne a la construcción de sentido, en la cual el investigador realiza un aporte reflexivo respecto de los resultados hallados y de la confrontación teórica realizada en la fase anterior, y sobre la que se pueden dar muestras de la postura que asume frente a los resultados del estudio.

6.1 FASE DESCRIPTIVA

6.1.1 Condiciones socio-demográficas de la población objeto de estudio

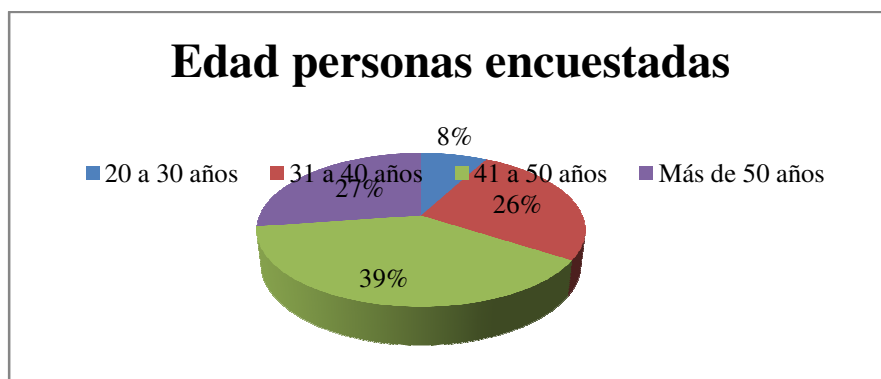
Para iniciar la fase descriptiva a continuación se exponen características de tipo sociodemográfico que dan cuenta de aspectos sociales y particularidades organizacionales en el ámbito laboral de la población objetivo de la investigación, características tales como: edad de los actores sociales, condiciones en el trabajo y situación contractual.

Se debe resaltar que en el primer ejercicio en el proceso de análisis se presenta el estado del arte de las condiciones sociales de los actores investigados y no se realizan inferencias de las relaciones que emergen del cruce de las variables investigadas.

Número de Organizaciones y personas encuestadas

En lo concerniente al número de organizaciones la muestra hace referencia a un total de 19 instituciones pertenecientes al sector educativo, organizaciones en las se encuestaron 498 actores sociales.

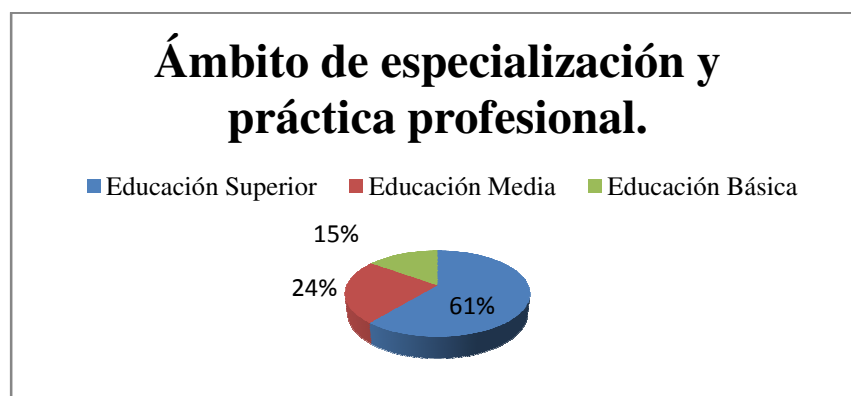
Edad



Gráfica 1 Procesamiento de información- Edad /Sector Educación.

Al hacer referencia al sector educación en términos de edad se hace evidente que el mayor porcentaje de actores sociales (38.6 %) se encuentra en un rango 41 a 50 años, por otro lado porcentualmente la población investigada presenta un bajo nivel en edades entre comprendidas entre los 20 y 30 años (7,8%). Por último también se presenta en menor proporción rangos edad comprendidos entre los 31 y 40 años y un porcentaje de personas que superan 50 años de edad.

Ámbito de especialización y práctica profesional



Grafica 2 Procesamiento de información- A-E-PF/ Sector Educación.

Para el ejercicio descriptivo el concepto de ámbito de especialización y práctica profesional habrá de entenderse como la discriminación entre niveles académicos y escenarios laborales educativos para los docentes encuestados; ámbito que presenta según los resultados encontrados que el 61,0% de los encuestados se desempeñan en el nivel superior, frente a un 39% de los docentes que reportan laborar en los niveles básico y medio

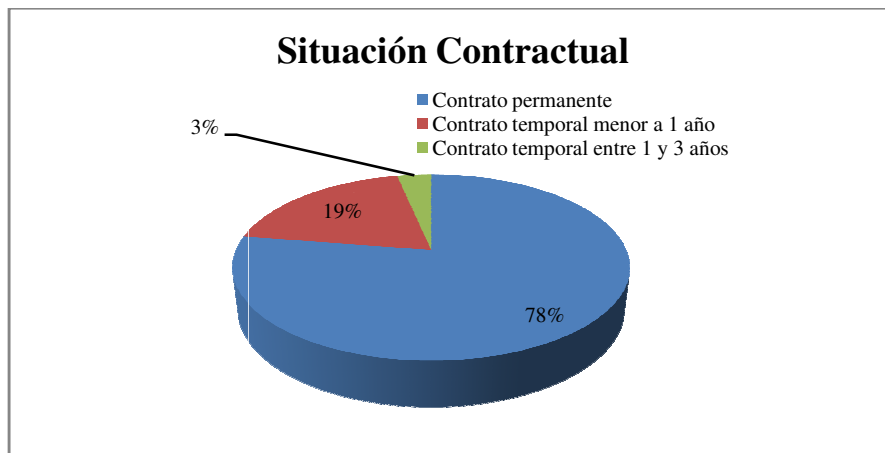
Antigüedad en la organización



Grafica 3 Procesamiento de información- A-O Sector Educación.

En lo relativo al tiempo de vinculación se identifica que los actores sociales investigados presentan un rango de más de 10 años como el mayor periodo de dedicación a la organización este representado en el 42,7% y un mínimo de tiempo de un año o menos manifiesto en el 2,9% de la población encuestada.

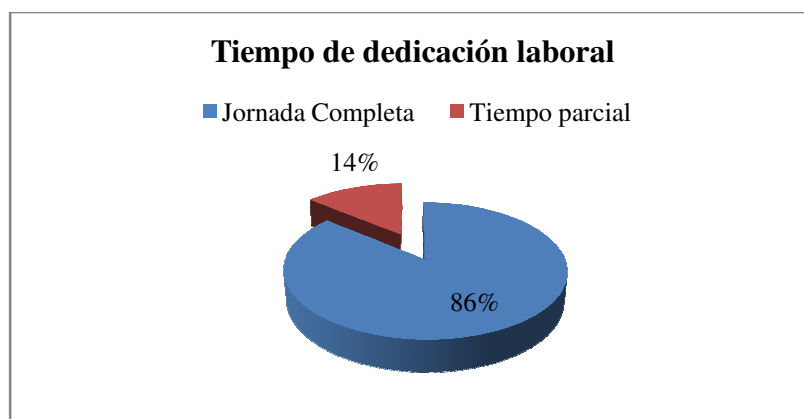
Situación contractual



Grafica 4 Procesamiento de información- S-C/ Sector Educación.

Frente al tipo de vinculación laboral se presentan tres tendencias porcentuales, la primera relaciona que el 77,5% de la población encuestada suscribieron contratos permanentes, mientras que el 19,2% y 3,3% poseen contrataciones temporales menores a 1 año y contrataciones temporales entre 1 y 3 años respectivamente.

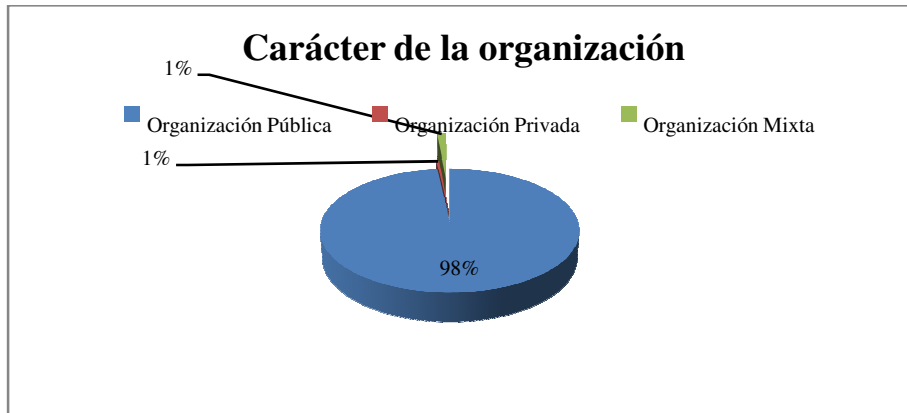
Tiempo de dedicación laboral



Grafica 5 Procesamiento de información- T-D-L Sector Educación.

En lo relacionada con el tiempo de dedicación laboral de las personas encuestadas, es necesario precisar que en el sector educación el 86% de población labora jornadas completas y 14% trabaja de forma parcial.

Carácter de la Organización



Grafica 6 Procesamiento de información- C-O Sector Educación.

La anterior grafica presenta el carácter de las organizaciones objeto de investigación, las cuales han sido diferenciadas entre públicas, privadas o mixtas, es de anotarse que según la información recolectada el carácter público ha sido prevalente con un 98%, seguido de las organizaciones privadas y mixtas con 1% respectivamente.

6.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La base del proceso recolección de información para la presente investigación es el instrumento del Macro proyecto internacional de estudios sobre la calidad de vida laboral en organizaciones

de servicios humanos (WONPUM), herramienta de investigación de la cual se procesaron las respuestas de los ítems cualitativos 3 y 7 y 12, 13, 16, 18, 20, 21 y 22, estos de carácter cualitativo.

Los ítems anteriormente mencionados fueron elaborados teóricamente para ser aplicados a los actores sociales objetivo de investigación, bajo la premisa de develar aspectos como : demandas laborales de la organización; nivel de importancia de los valores en la gestión de un buen centro de servicios humanos; la gestión y organización de los servicios humanos como empresas de mercado; los pro y contra de la gestión empresarial de los servicios humanos; la conformidad a asumir cargas de trabajo excesiva y sus consecuencias en el profesional; usuario e institución; la resistencia a asumir cargas de trabajo excesiva y sus consecuencias en el profesional, usuario e institución; la práctica ideal y actual de la profesión; el desarrollo de la vertiente ética de la profesión y lo mejor y lo peor del trabajo.

Por último es necesario exponer los procedimientos llevados para la descripción de los resultados, los cuales fueron para este punto fueron:

- Transcripción objetiva y sistematización de datos en matriz.
- Revisión detallada y categorización de elementos comunes de las respuestas tanto cualitativas como cuantitativas que puedan contribuir al alcance del objetivo de la investigación.

6.1.2.1 TRATAMIENTO INFORMACION CUANTITATIVA

Demandas de la organización

La siguiente tabla da cuenta de los resultados obtenidos frente a la adaptación a las demandas organizacionales. Una interpretación de las mismas muestra que los numerales 3.1 (me adapto a la política del centro) y 3.3 (acepto que me digan cómo debo hacer mi trabajo) se acercan a las conceptualizaciones sobre el modo escape evitación conductual, que pueden retomarse dentro de las tipologías de aceptación / resignación; muestran una prevalencia de respuesta que supera los 8 puntos, sobre lo que puede inducirse que estos profesionales docentes tienen un adecuado proceso de satisfacción desde elementos de la estrategia escape – evitación conductual.

Tabla N° 1 Demandas de la Organización

	Media	Desv. típ.
3.1. Me adapto a la política del centro	8,45	1,571
3.2. Asumo los valores de la dirección	8,54	1,664
3.3. Acepto que me digan cómo debo hacer mi trabajo	8,42	1,812

3.4. Interiorizo fácilmente las normas establecidas en mi servicio	8,78	1,378
3.5. Me identifico con el espíritu de los cambios propuestos	8,49	1,584
3.6. Aplico el protocolo ante cualquier dilema de conciencia	8,41	1,577
3.7. Me ajusto a los tiempos y ritmos de trabajo fijados	8,84	1,375

Importancia de valores en la gestión de un buen centro de servicios humanos

La siguiente tabla muestra la ponderación de la importancia que los profesionales docentes asignan a la utilización de algunos valores en la gestión de las instituciones a las cuales están vinculados, en donde su interpretación presenta que se da relevancia a valores como la calidad del servicio, la calidad de vida laboral y el desarrollo del componente ético en la práctica profesional, numerales sobre los cuales se obtienen puntajes superiores a 9, que aunados a la baja desviación estándar, dan cuenta de la fiabilidad de la información mostrada.

Tabla No 2 importancia de valores en la gestión de un buen centro de servicios humanos.

	Media	Desv. típ.
7.1. Rentabilidad económica	6,87	2,743
7.2. Calidad del servicio	9,05	1,488

7.3. Bien común	8,94	1,488
7.4. Competitividad	8,48	1,768
7.5. Calidad de vida laboral	9,05	1,502
7.6. Productividad	8,59	1,685
7.7. Ética de servicio público	9,14	1,355
7.8. Eficiencia	8,98	1,455
7.9. Espíritu de negocio privado	6,23	3,108
7.10. Análisis coste-beneficio	7,11	2,651
7.11. Satisfacción de las personas atendidas	9,19	1,436

Resultados sobre los que se infiere que los profesionales docentes ante factores generadores de estrés laboral utilizan tanto estrategias de afrontamiento del modo escape / evitación conductual como de la vivencia de valores inherentes a las instituciones y practicas humanas, ambos factores que se constituyen en alternativas adaptativas que les permiten regular los estados de desequilibrio producido por una demanda organizacional excesiva.

6.1.2.1 TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN CUALITATIVA

Para efectos de realizar la lectura cualitativa de la información recolectada en este punto se presentan los resultados de la codificación, categorización y descripción de cada uno de los

ítems relacionados con la categoría teórica afrontamiento sustentando en el modo básico escape-
evitación conductual manifestado por los profesionales docentes.

**Tabla No. 3 Apreciaciones sobre la organización y gestión de los servicios humanos como
empresas de mercado desde el sector educativo.**

Concepto	RESISTENCIA FRENTE QUE LA LÓGICA ECONÓMICA SE INSERTE A LA FUNCIÓN SOCIAL DE LA EDUCACIÓN
Códigos	Rentabilidad y eficiencia como deterioro de la función pública de la educación
	Deshumanización de los servicios públicos por efectos de la racionalidad económica.
	Eficiencia y eficacia como bases de una educación para el mercado.
	Equipamiento en infraestructura en beneficio de una educación para el mercado.
	Percepción de que lo público no cumple una función asistencialista
	La educación inserta en la lógica del mercado contribuye a la construcción del humano como mercancía.
	Indicadores de cobertura priman sobre una educación humanizante.
Concepto	RESISTENCIA FRENTE A LA INSTRUMENTALIZACIÓN DE LAS PERSONAS BAJO PARAMETROS DE UNA EDUCACIÓN PARA EL MERCADO.
Códigos	No puede des humanizarse lo humano.
	La gente no es mercancía
	Fortalecimiento en lo administrativo para la formación de humanos instrumentalizados para el mercado.
	Irrespeto por la dignidad humana en marco del alcance de niveles de calidad y eficiencia.
	Negación de valores humanos vs fomento de cualificación en el marco de la competitividad.

Concepto	LO HUMANO PREVALECE SOBRE LA LÓGICA DE MERCADO EN EL SECTOR EDUCATIVO.
Códigos	Valor por la condición intelectual y moral de las personas.
	La educación debe reivindicar la dignidad humana.
	El sentido social como base de la educación para los seres humanos.
	Lo humano debe primar sobre la racionalidad administrativa
	Lo humano merece servicio de calidad.
	El conocimiento como posibilidad para el humano.
	La esencia de la educación es brindar calidad de vida.
	Frente procesos educativos para el mercado, La educación debe trabajar con los valores y el conocimiento
Concepto	LA COMPETITIVIDAD Y LA CALIDAD ARGUMENTO DE UNA EDUCACIÓN BASADA BAJO CRITERIOS ECONÓMICOS.
Códigos	Autonomía administrativa en la educación para propiciar niveles de competitividad.
	Competitividad de los servicios
	Mejora de procesos de enseñanza
	Enfoque de la mejora continua en el marco de procesos educativos para la competitividad.
	Mejora en las condiciones de trabajo
	Competitividad para la satisfacción de necesidades.
	Competitividad= sostenibilidad
	Organización en los procesos administrativos
	Percepción de necesidad de procesos de modernización de la institucionalidad educativa.
	Precarización de la educación consecuencia de la baja canalización de recursos por parte del estado.
	Administración equitativa y justa
	Calidad para grupos de interés

	Mayor cobertura
	Calidad sinónimo de humanización
	Mejora continua a través de servicios con calidad.
	Mejora de la imagen institucional
	La calidad como indicador de desarrollo humano
	Calidad sinónimo de altos índices de gestión
	La calidad como objetivo educativo
	La calidad como sostenibilidad financiera

Descripción cualitativa sobre las percepciones organización y gestión de los servicios humanos como empresas de mercado

Cuando se hace alusión a las percepciones que tienen los actores objeto de investigación frente a la afirmación “los servicios humanos deben estar organizados y gestionados como empresas de mercado” Se observan cuatro tendencias que giran en torno a cómo la racionalidad del mercado ha permeado al sector educativo.

la primera expone como un grupo de los encuestados presentan cierta RESISTENCIA FRENTE A QUE LA LÓGICA ECONÓMICA SE INSERTE A LA FUNCIÓN SOCIAL DE LA EDUCACIÓN, tendencia sostenida bajo argumentos como: el hecho que se ha presentado un deterioro en la función pública de la educación debido la implementación de parámetros económicos como la rentabilidad y la eficiencia lo cual ha producido que haya un proceso progresivo de deshumanización dando prioridad al equipamiento en infraestructura y al alcance de indicadores como la cobertura y la productividad. La segunda tendencia se presenta como una retroalimentación de las manifestaciones de la primera, permitiendo la comprensión de cómo la INSTRUMENTALIZACIÓN DE LAS PERSONAS SE HA DADO EN EL MARCO

DE PROCESOS EDUCATIVOS ORIENTADOS AL MERCADO, sustentado que se ha creado una imagen de la persona como mercancía haciendo evidente el irrespeto por su dignidad, y en el cual priman para las instituciones educativas la gestión administrativa y la cualificación de docentes para el alcance de niveles de competitividad.

La tercera tendencia presenta la posición de los docentes frente al RESPETO DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS EN SU BASE SOCIAL Y HUMANA, en esta plantea que en los procesos de construcción intelectual de las personas se le debe valor la condición intelectual, a la moral de las personas y al fortalecimiento de sus valores y que además debe contribuir a la reivindicación de la dignidad humana mediante una gestión institucional de calidad.

En la cuarta y última tendencia se expone la percepción de un grupo de encuestados que manifiestan que el sector educativo da muestra de estar orientado bajo criterios de mercado, en este orden ideas la gestión empresarial de las instituciones educativas se evalúa e implementa bajo parámetros como: la descentralización administrativa, el mejoramiento continuo, el equipamiento en infraestructura, la imagen corporativa de la institución, aspectos que permitirán niveles de competitividad y calidad para la canalización de nuevos recursos que serán fiscalizados por el estado.

Tabla No.4

Pros y contras de la gestión empresarial de los servicios humanos

PROS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LOS SERVICIOS HUMANOS SECTOR EDUCACIÓN, PROS Y CONTRAS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LOS SERVICIOS HUMANOS	
Códigos	La gestión empresarial articulada a las instituciones educativas permite procesos de calidad en términos administrativos y prestación de servicios.
	La gestión empresarial como base del mejoramiento continuo de las instituciones.
	La gestión empresarial tributa control al estado sobre la actuación de las instituciones.
	La eficiencia y la eficacia organizacional son producto de una gestión empresarial.
	Autonomía y autofinanciamiento como oportunidad de sostenibilidad administrativa.
	Innovación y diversificación en la prestación de servicios educativos consolida a las instituciones en términos de competitividad y modernización
	La planeación estratégica en las instituciones del sector educativo permite niveles de orden administrativo y alcance de indicadores.
	Gestión empresarial educativa fomenta la cualificación laboral y el sentido de pertenencia en los trabajadores.
	Las instituciones administradas de forma empresarial se consolidan como instituciones de alta calidad con posibilidad de competir con otras instituciones.
	La gestión empresarial promotor de políticas que estimulan la labor de los trabajadores por medio de capacitaciones tanto interna como externamente.
CONTRAS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LOS SERVICIOS HUMANOS SECTOR EDUCACIÓN, PROS Y CONTRAS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LOS SERVICIOS HUMANOS	
Códigos	La búsqueda de rentabilidad económica, cobertura y estándares que permita a la institución constituirse como competitiva en el mercado desestabiliza y sobre carga al trabajador.
	La gestión empresarial en el sector educativa esta permeada por la politiquería y las prevendas de plazas.
	La gestión empresarial por medio de políticas austeras ha producido exclusión laboral, inestabilidad y bajas remuneraciones.
	La gestión empresarial fomenta la individualización y a la

	monopolización del sector educativo.
	La gestión empresarial ha conllevado un proceso de instrumentalización y cosificación de los actores del sistema educativo en búsqueda de resultados

Descripción cualitativa, pros y contras de la gestión empresarial de los servicios humanos

La adopción de un modelo administrativo de mercado en las instituciones, según el criterio de algunos actores ha posibilitado el alcance de estándares de calidad y eficiencia esto cristalizado en aspectos como: la sostenibilidad financiera debido al autofinanciamiento, procesos de mejoramiento continuo y planeación estratégica, innovación y diversificación en la prestación de servicios educativos, la cualificación laboral y la creación de sentido de pertenencia a la institución y la gestión del talento humano como precursor de condiciones laborales favorables para los funcionarios.

En oposición de los criterios que justifican la inserción de lógica empresarial en la gestión de las instituciones educativas se presentan argumentos que no están de acuerdo con ciertos aspectos del mercado, entre ellos se encuentran: la trascendencia que se le da a la rentabilidad económica, la capacidad institucional en términos de competitividad, la politiquería y prebendas, las condiciones contractuales no garantistas, la instrumentalización de los funcionarios, la monopolización y la incorporación de políticas austeras que impactan directamente en los docentes de forma negativa.

Tabla 5.

Conformidad y resistencia a aceptar cargas laborales excesivas y consecuencias en el profesional, usuarios y centro

Concepto	Permisividad en el momento de aceptar sobre carga de trabajo y extensión de jornadas laborales con el objetivo de buscar estabilidad y continuidad laboral.
Códigos	Acceder a funciones administrativas y sobre carga laboral lo cual reduce el tiempo familiar y ocio.
	Asumir la labor de compañeros en pro de sostenibilidad laboral.
	El trabajo excesivo conlleva demandas y cargas emocionales
	Impotencia frente la imposición coercitiva de sobre carga laboral, lo que es consecuencia de agotamiento bajos niveles de rendimiento laboral
	Tergiversación en las nociones de motivación laboral y el alcance de metas personales gracias a la sobre carga laboral.
	LAS CONSECUENCIAS DE ESTA CONFORMIDAD EN EL PROFESIONAL
	Estrés y deterioro en la salud física.
	Secuelas en la calidad de vida personal y familiar
	Impotencia y desgaste emocional motivados por requerimientos del sistema en términos de perfil y experiencia
	Intolerancia, tristeza e irritabilidad que conllevan a una prestación de servicios de baja calidad.
	Indiferencia y aceptación forzada por la carga laboral.
	LAS CONSECUENCIAS DE ESTA CONFORMIDAD EN LAS PERSONAS ASISTIDAS
	Bajos niveles de calidad.
	Inconformidad
	Impacto en la imagen en los usuarios de la institución como una entidad que proporciona garantías a sus trabajadores
Declives emocionales y laborales se hacen evidentes a los usuarios	
La Atención al usuario deja de ser asertiva para convertirse en incomoda por canales de comunicación mediados por la irritación.	
	LAS CONSECUENCIAS DE ESTA CONFORMIDAD EN EL CENTRO
Códigos	Imagen negativa de la institución debido comentarios tanto de trabajadores en términos de su situación laboral y de actores externos en términos de descontento por la calidad de servicios.
	Clima organizacional afectado por el estrés y la carga emocional de los trabajadores.
	Alcance de indicadores económicos, institucionales y gestión externa

	interinstitucional debido a requerimiento de trabajo extra por parte de la institución.
	Individualización y fomento a la competencia en grupos de trabajo lo cual es causa conflictos organizacionales.
	Conflictos organizacionales entre docentes y funciones de mayor rango lo cual permea directamente en la gestión de la institución.
	Niveles de frustración en los trabajadores que impactan directamente en la gestión social de la educación

Descripción cualitativa ejemplo de conformidad a asumir una carga de trabajo excesiva y consecuencias en el profesional, usuarios y centro

El asumir cargas excesivas de trabajo es causa de conductas que demuestran resignación por parte de los trabajadores del sector educación; planteamiento reflejado en la realidad de los docentes según sus percepciones, cuando son permisivos en el momento de aceptar sobre carga de trabajo y extensión de jornadas laborales con el objetivo de buscar estabilidad y continuidad laboral sin tener en cuenta las consecuencias que pueden acarrear en sus familias y en su propia vida.

Otras de las situaciones que reflejan esta situación son: el acceder a desempeñar funciones administrativas, responder por funciones de otros compañeros, y la somatización de la de la impotencia frente la imposición coercitiva de sobre carga laboral lo que es consecuencia de agotamiento bajos niveles de rendimiento laboral

Cuando se indago sobre las consecuencias del rol pasivo que se asume frente la sobre carga laboral en términos profesionales, los trabajadores de la educación expresan que se presentan comportamientos y sentimientos que manifiestan sus condiciones laborales, entre los que se encuentran: el estrés y deterioro en la salud física, secuelas en la calidad de vida personal y familiar, impotencia, y desgaste emocional motivados por requerimientos del sistema en

términos de perfil y experiencia y la Intolerancia, tristeza e irritabilidad que conllevan a una prestación de servicios de baja calidad.

En lo concerniente a las consecuencias en las personas asistidas se menciona tendencias como inconformidad, desconocimiento y pérdida de credibilidad en la imagen institucional por aspectos como los bajos niveles de calidad en la prestación de servicios y la pérdida de canales de comunicación por efectos de la situación laboral y emocional de los funcionarios.

Al hacer referencia a las consecuencias en la institución o centro emergen aspectos tales como comentarios tanto de trabajadores en términos de su situación laboral y de actores externos en términos de descontento por la calidad de servicios, un clima organizacional afectado por el estrés y la carga emocional de los trabajadores, la individualización y fomento a la competencia en grupos de trabajo lo cual es causa de conflictos organizacionales y altos niveles de frustración en los trabajadores que impactan directamente en la gestión social de la institución.

Además de las evidencias que indican conformidad, por parte de la muestra investigada también se presentan niveles de resistencia en las actuaciones que posibilitan la confrontación a cargas excesivas de trabajo, los profesionales argumentan que como respuesta al exceso de trabajo en ciertos momentos hacen comentarios contra la institución, su administración y el tipo de contrato que establecieron, también disminuyen su producción investigativa, presentan como excusa para no asistir al trabajo dolencias de tipo físico, en ocasiones se presentan conflictos laborales entre colegas, ausentismo y si es necesario traslado o renuncia al cargo, cabe destacar que una de las tendencias encontradas contrarresta las mencionadas anteriormente la cual se enfoca a seguir el conducto regular para obtener respuesta a sus pretensiones laborales en términos de dedicación laboral.

Al tener en cuenta que la resistencia se convierte en un síntoma de ineficiencia según la lógica administrativa, los docentes argumentan que consecuencia de la resistencia a la sobre carga laboral es el alejamiento de la institución, de sus compañeros y los directivos, la frustración e incertidumbre frente a su vínculo laboral, sentimientos de impotencia, depresión y tristeza frente a su realidad laboral y medidas coercitivas de tipo administrativo como memorandos, sanciones y despidos.

En un segundo momento dentro del discurso presentando por los funcionarios de la educación, se afirma que consecuencia de la actitud resistencia, en las personas asistidas es la disminución de calidad en los procesos educativos y por lo tanto disminución en su seguimiento y evaluación, la pérdida de confiabilidad en la formación y percepciones de incompetencia del nivel profesional de los funcionarios. Finalmente se declara que las consecuencias en la institución sería es el atraso en los procesos de tipo administrativo y formativo, la reducción en procesos de gestión y proyección que inciden directamente en la imagen externa de la institución.

Tabla No 6.

Facilidades y dificultades encontradas en la organización para un trabajo acorde a valores, ética y deontología profesionales

FACILIDADES ENCONTRADAS EN LA ORGANIZACIÓN PARA UN TRABAJO ACORDE A VALORES, ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONALES	
códigos	Promoción de la ética y valores a través de una adecuada gestión y administración del talento humano.
	Promoción de la autonomía y libertad de cátedra.
	Ambientes laborales asertivos entre colegas.

	Reglamentación e instrumentos de planificación interna como posibilidades de actuar éticamente en su labor como docentes.
	Trabajo en equipo como oportunidad de entablar relaciones interpersonales asertivas.
DIFICULTADES ENCONTRADAS EN LA ORGANIZACIÓN PARA UN TRABAJO ACORDE A VALORES, ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONALES	
Códigos	La ética del profesional afectada por dinámicas burocráticas, intereses políticos insertos en la gestión llevada a cabo por la institución.
	Negligencia y abuso de poder por parte de algunos directivos permea una labor educativa ética.
	La sobre carga laboral incide de forma negativa en el desempeño ético como profesionales.
	Motivación laboral en el marco de criterios de competitividad y bajo
	Parámetros de mercado no permiten que haya una gestión educativa ética.
	Indiferencia y apatía por parte de ciertos sectores de la comunidad educativa (padres de familia y estudiantes) interfieren el ejercicio ético y la educación en valores.

Descripción cualitativa facilidades y dificultades encontradas en la organización para un trabajo acorde a valores, ética y deontología profesionales

Al referirse a las apreciaciones que los trabajadores de la educación tienen sobre las facilidades que presentan las organizaciones acervan que les permite una promoción de la ética y valores a través de una adecuada gestión y administración del talento humano, el desarrollo de autonomía

y libertad de cátedra y escenarios para un trabajo en equipo como oportunidad de entablar relaciones interpersonales asertivas.

Desde el punto de vista deontológico expresan que les da la posibilidad de actuar éticamente debido a la reglamentación e instrumentos planificación interna de las instituciones.

En contraste a las facilidades que les brinda la institución, se presentan como dificultades para un trabajo acorde a sus valores y deontológico: la afectación de la dinámica institucional por la burocracia y la inserción de intereses políticos, la negligencia y abuso de poder por parte de algunos directivos, la arbitrariedad en los tiempos de dedicación, la prevalencia de criterios de gestión para la competitividad la cual no permite que se dé una motivación real y por último se acota que un obstáculo es la indiferencia y apatía por parte de ciertos sectores de la comunidad educativa (padres de familia y estudiantes) interfieren el ejercicio ético y la educación en valores.

Tabla No. 7

Práctica ideal y actual de la profesión

PRÁCTICA IDEAL DE LA PROFESION	
Códigos	Apoyo institucional en términos de garantías y condiciones contractuales que permitan bienestar y proyección laboral.
	Contribución a la cualificación como docente.
	Equipamiento en términos de infraestructura y capacidad instalada que permita un mejor desenvolvimiento laboral.
	Dinámica laboral que permita la participación de los educadores, lo cual puede incidir en la creación de sentido de pertenencia a la institución.
	Que no se presenten medidas represivas que impidan el desarrollo como personas y profesionales de los educadores.
	A Mejores condiciones laborales, mayor motivación en su laboral educativa.

	Tener estudiantes con mayor nivel de compromiso y cumplimiento de su rol
LA PRÁCTICA ACTUAL DE SU PROFESIÓN	
Códigos	Realidad laboral sin condiciones y políticas contractuales garantistas; con sueldos bajos, trabajo extensivo sin remuneración y mínimas expectativas en la continuidad laboral.
	Ambientes laborales conflictivos donde emergen sentimientos como frustración, rechazo e irritabilidad.
	Ejercicio profesional subvalorado y con pérdida de credibilidad social
	Función social de la educación tergiversada orientada a la prestación de servicios para el mercado
	Deshumanización de la labor del docente.
	Bajos niveles de proyección e impotencia frente a la incertidumbre que se crea entorno sus escenarios laborales.
	Deterioro de la calidad educativa vs priorización de alcance de indicadores de cobertura.
	Valores de la familia en detrimento y desinterés en los estudiantes por el estudio, realidades en la actualidad donde los docentes tienen que laborar.
	Posicionamiento de labor docente en los procesos de desarrollo institucional.

Descripción cualitativa de la práctica ideal y actual de la profesión

Cuando se cuestiona a los profesionales de la educación frente a cuál sería la práctica ideal de su profesión, mencionan que uno de los aspectos más importantes es el apoyo institucional en términos de garantías y condiciones contractuales que permitan bienestar y proyección laboral, también se evidencia el deseo explícito de que haya una participación activa en la gestión de las instituciones, asimismo requieren que no se presenten medidas represivas que impidan el desarrollo como personas y profesionales.

Un sector de la población encuestada al aterrizar su situación laboral a la realidad vivida, expresa que sus trabajos no tienen condiciones y políticas contractuales garantistas; con sueldos bajos, trabajo extensivo sin remuneración y mínimas expectativas en la continuidad laboral lo cual es

consecuencia directa de frustración, rechazo, subvaloración de su labor como docentes e irritabilidad, además explican que un factor que toca los escenarios educativos es la priorización de alcance de indicadores de cobertura dejando atrás la función social de la educación, por ultimo mencionan que la comunidad educativa interna y externa esta permeada por problemas sociales y desinterés por una educación de calidad.

Tabla No 8 Grado de desarrollo de la vertiente ética de la profesión: mínimo 1 – máximo 10

SECTOR	PROMEDIO
EDUCACION	8,5

Teniendo en cuenta el valor porcentual (8,5) que presenta el sector educación en lo concerniente del grado de desarrollo de la vertiente ética, se expresa que las organizaciones para las cuales trabajan los profesionales de la docencia, favorecen un alto desarrollo de la misma.

Tabla No. 9

Lo mejor y lo peor del trabajo

LO MEJOR DEL TRABAJO	
Códigos	Satisfacción personal por su labor como docente.
	Relaciones interpersonales favorables entre colegas.
	Cualificación en competencias profesionales.
	Satisfacción por su labor como docentes y el alcance de sus metas acorde su vocación.
	La experiencia personal de vida
	Reconocimiento su labor como docentes.
LO PEOR DEL TRABAJO	

Códigos	Carga laboral excesiva
	Contratos sin garantías en términos de tiempo de dedicación y remuneración.
	la influencia de las políticas neoliberales en la educación: cobertura en detrimento de la calidad, racionalidad del gasto, inestabilidad laboral, liberación de docentes
	Bajos niveles de adaptación al cambio y ambientes laborales conflictivos por algunos colegas.
	Impulso a una competencia insana entre docentes
	Imposición de tareas administrativas que conllevan a desgaste.
	Bajos niveles de gestión en el talento humano que motive la labor docente.
	Prebendas, burocracia y politiquería que influencia la dinámica institucional
	No hay canalización suficiente de recursos para la inversión en infraestructura y capacidad tecnológica instalada.

Descripción cualitativa lo mejor y peor del trabajo.

El reconocimiento de aspectos positivos de la labor como docentes, según las expectativas de la población investigada se da en base de tributos como: Satisfacción personal, las relaciones interpersonales asertivas entre colegas y la Cualificación de competencias profesionales, finalmente se expone que el trabajo ha sido importante como experiencia de vida.

En oposición a las características del trabajo que reafirman la vocación de los docentes se presentan también factores que no cautivan su rol laboral, entre ellos se encuentran la influencia de las políticas neoliberales en la educación, contratos sin garantías en términos de tiempo de sostenibilidad, dedicación y remuneración, en casos específicos, ambientes laborales conflictivos, la competencia insana entre docentes, la imposición de tareas administrativas que conllevan a desgaste, los bajos niveles de gestión en el talento humano que motive la labor docente, las prebendas, burocracia y politiquería y la canalización insuficiente de recursos para la inversión en infraestructura y capacidad tecnológica instalada.

6.2 FASE INTERPRETATIVA

La fase interpretativa corresponde al análisis teórico que se realiza sobre la información resultante de la fase descriptiva, en la que se integran las respuestas dadas por los docentes frente a la categoría de resultados de la nueva gestión pública en las instituciones del sector educación y las consecuentes estrategias de afrontamiento implementadas para reducir y canalizar los efectos asociados y experimentados en el cotidiano de su labor.

Es de precisar que para la fase anterior, se retomaron las preguntas que del instrumento del Macro proyecto internacional de estudios sobre la calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos (WONPUM), diseñado por el equipo investigador del profesor Joseph Blanch (2010), corresponden a la categoría resultados, y frente a las cuales se determinan las percepciones de los docentes en torno a: demandas laborales de la organización; nivel de importancia de los valores en la gestión de un buen centro de servicios humanos; la gestión y organización de los servicios humanos como empresas de mercado; los pro y contra de la gestión empresarial de los servicios humanos; la conformidad a asumir cargas de trabajo excesivas y sus consecuencias en el profesional; usuario e institución; la resistencia a asumir cargas de trabajo excesivas y sus consecuencias en el profesional, usuario e institución; la práctica ideal y actual de la profesión; el desarrollo de la vertiente ética de la profesión y; lo mejor y lo peor del trabajo.

Si bien, en esta se realiza un tratamiento de información para los ítems del instrumento mencionados, en este apartado, y con la finalidad de mostrar la interpretación teórica de la información recolectada, se presenta una integración de las respuestas dadas por los docentes en dos vertientes de análisis que permiten dar respuesta al objeto de investigación del presente proyecto, siendo estas: Resultados de la gestión empresarial de los servicios educativos y

transformaciones en las condiciones de trabajo de los profesionales docentes y respuestas de afrontamiento conductual del modo básico escape / evitación.

Resultados de la gestión empresarial de los servicios educativos y transformaciones en las condiciones de trabajo de los profesionales docentes

La implementación del modelo económico neoliberal sobre la gestión de los servicios educativos, ha demarcado serias influencias evidenciadas tanto en la reorganización del sistema, como en los procesos internos de trabajo, debido a las profusas transformaciones que la aplicación de políticas de racionalidad y flexibilización han dejado sobre los modos en que los profesionales docentes asumen su ejercicio profesional.

En este sentido, los hallazgos de la presente investigación, dan cuenta de las percepciones que los docentes han construido en torno a las implicaciones negativas contraídas por la empresarización del servicio educativo, traducidas en demandas laborales excesivas a las que estos profesionales deben responder en el cotidiano de su trabajo. Así, en sus posiciones aparecen referencias sobre el cumplimiento de políticas y normativas propias de los discursos de regulación, racionalidad administrativa, eficiencia y calidad, que si bien se constituyen en aportes al mejoramiento de la institucionalidad educativa, también reconocen las consecuencias recaídas sobre las formas en la organización del trabajo.

Al respecto, dichos profesionales manifiestan permanentes desafíos para sobrellevar sobrecargas impuestas que ocasionan tensiones y ansiedad relacionada con las condiciones de su trabajo, frente a las que asocian la “gestión empresarial con procesos de cosificación e instrumentalización de los actores del sistema educativo, en búsqueda de resultados de rentabilidad y efectividad”, que directamente ha influido en condiciones que menguan la motivación y calidad de vida laboral, contrayendo efectos también para las organizaciones del sector, dada la complejidad que enmarcan procesos laborales poco adaptativos, sobre indicadores como el absentismo laboral, “la disminución del desempeño”, “la realización de un trabajo deficiente”, entre otros; que permiten predecir que las secuelas de los procesos de modernización trascienden también a los escenarios organizacionales.

Aunado a la consideración anterior, los cambios en los procesos de gestión organizacional que han apalancado principios de liberalización del mercado, sobrellevan fenómenos como la descentralización de estas entidades, que promueven idearios de eficacia administrativa, y consecuentes recargas sobre los trabajadores que las integran, dadas las drásticas transformaciones producidas en la cotidianidad del trabajo de las instituciones que ahora además de cumplir con el objeto de su contrato de trabajo, los avocan a realizar contribuciones permanentes frente al cumplimiento de estándares de calidad, como garantía del mejoramiento continuo y de la eficiencia del proceso educacional, desde la que se posiciona la institucionalidad educativa como una empresa de mercado productora de servicios.

Para Blanch (2011), este fenómeno de ocurrencia mundial, que denomina como empresarización de las instituciones prestadoras de servicios educativos, es el resultado de la hegemonía del

modelo mercantil en su gestión, que se ha instaurado como un rasgo de las políticas económicas que dominan a su vez las políticas sociales y educativas. De cuyas transformaciones pueden desprenderse efectos directos no solo sobre la operación de las mismas sino sobre la misionalidad y regulación de la educación, siendo en esta línea, donde se explican procesos como la comercialización y privatización de sus servicios, y el cambio de estatus en el trato de las poblaciones beneficiarias de los mismos a consumidores y clientes.

Tales condiciones, son encontradas en respuestas que los profesionales docentes emiten frente a la incursión de nuevas percepciones y valoraciones en torno a las normas, roles, compromisos, actitudes y comportamientos relacionados con su desempeño laboral en las entidades del sector educativo y que han permeado los componentes éticos y la responsabilidad social inherente a las prácticas de servicios humanos, en esta perspectiva; la información suministrada por los actores da cuenta de escenarios laborales determinados por la ambigüedad de roles y funciones, donde la prestación de “servicios impersonalizados” se convierte en factor que caracteriza un ejercicio profesional respondiente a la tasación del cálculo – beneficio propio de la dinámica del mercado.

Así, la implementación de la lógica económica en el servicio educativo, ha desencadenado tensiones en la forma en que los profesionales realizan su trabajo, generando conflictos y dilemas éticos que visibilizan la propia implicación personal y profesional en conductas mercantilizadas, propias de un sistema que se cimienta en la producción, la propiedad y la productividad (Blanch, 2011). Es de considerar que los conflictos éticos, pueden convertirse en agentes estresores, debido a su capacidad para generar alteraciones emocionales y psicológicas en los trabajadores; este planteamiento es concordante con algunas posiciones de los docentes en las que manifiestan

inconformidad e insatisfacción porque en la respuesta cotidiana a las demandas laborales excesivas, ven erosionada tanto la aplicabilidad de la dimensión ética de su profesión, como la calidad e integralidad de la atención, dados los procesos de racionalización económica y reorganización administrativa en la prestación de sus servicios.

De otra parte, un análisis de la presencia de agentes estresores en el profesorado posicionan el ambiente, las condiciones de trabajo, la inestabilidad y flexibilización del mismo, entre las respuestas de mayor tendencia sobre las que se puede precaver la existencia de tensiones asociadas a la vivencia de situaciones de estrés laboral. Al respecto Salanova (2009), ha expuesto que estas dimensiones se presentan como innatas a las actividades laborales y desencadenan situaciones de estrés cuando el trabajador percibe que no cuenta con los recursos necesarios para afrontarlas; siendo este tipo de demandas ocasionadoras de malestares físicos, emocionales y psicológicos que según los resultados de este estudio, son exteriorizados por los docentes a modo de quejas, inconformidades y resistencias que afectan tanto la funcionalidad y operatividad de su trabajo como los ambientes laborales, debido al resquebrajamiento y a la presencia de confrontaciones con pares y superiores.

A consideración de la frecuencia de las respuestas emitidas por los profesionales docentes, las condiciones del trabajo cotidiano, constituyen según sus apreciaciones una de las dimensiones de mayor riesgo al estrés, entre las cuales incluyen la resolución de problemas, la simultaneidad de tareas, las cargas en la planificación de actividades y, la implicación emocional que conlleva una práctica humana, que debe realizarse bajo condiciones ambientales y relacionales que en algunos

casos se muestran como poco satisfactorias, debido a la presencia de conflictos sociales y a la carencia de recursos físicos y materiales adecuados para el desarrollo de su trabajo.

En lo concerniente al conflicto en la interacción, los docentes señalan ambientes de trabajo competitivos, que desatan rivalidades e individualismos que influyen directamente en la forma de hacer su trabajo, además de la existencia de requerimientos permanentes por parte de jefes y colaboradores que se consideran incompatibles y de difícil cumplimiento debido a sus dimensiones y a la carencia de tiempo para efectuarlas. Al respecto, Salanova (2011) asocia estas dinámicas a conflictos relacionales en los cuales, las demandas generadas sobre los sujetos son el resultado de la inconsistencia entre las peticiones y expectativas frente a la posibilidad de que éste direcciona conductas adecuadas para afrontarlas, siendo este desbalance una fuente generadora de situaciones de estrés en los trabajadores.

Precisamente, sobre el estrés, se ha establecido que su experimentación surge cuando las fuentes originadoras son excesivas respecto a la capacidad de control que el sujeto tiene sobre las mismas (Peiro, 2001), además de señalar el característico desajuste entre las necesidades, expectativas y la situación real y, la magnitud de las discrepancias que éste representa para el individuo; hecho que le precisa un emprendimiento de acciones cognitivas, conductuales y emocionales para regular las manifestaciones, adaptarse al entorno (Salanova, 2009) y de alguna manera hacerlo más saludable.

Desde esta perspectiva y en relación a la información recabada en la investigación, se presume que los profesionales docentes están expuestos tanto a factores generadores de estrés como a la

vivencia situaciones conflictivas, que los sitúan en contextos de insatisfacción laboral, como consecuencia de las discrepancias y desequilibrios entre las prácticas y las exigencias de un entorno mediado por los principios mercantiles. De este modo, puede concluirse que el estrés, particularmente evidenciado en el ejercicio profesional de los docentes repercute en las formas de percibir y realizar el trabajo, producto de la experimentación de estados tensionantes, que lejos de favorecer un ambiente laboral adecuado dificultan en cierta medida el desarrollo de sus prácticas laborales.

El conocimiento de esta situación, conlleva a apuntar esfuerzos tanto en los escenarios investigativos como de intervención sobre el sector de profesionales de la educación, que favorezcan el diseño e implementación de medidas correctivas que constituyan las bases no solo para la regulación y el control de dichos eventos sino para la instauración en sus instituciones de un carácter preventivo que contribuya al alcance de condiciones laborales adecuadas que potencien las capacidades y recursos personales tendientes al desarrollo de procesos de afrontamiento que permita una mayor implicación y adaptación de éstos respecto de su trabajo.

Respuestas de afrontamiento conductual del modo básico escape / evitación

El afrontamiento es una categoría de necesario abordaje cuando se trabaja sobre el estrés laboral, incluso; desde la teoría transaccional de Lazarus y Folkman (1986) se menciona la necesaria complementariedad entre ambos conceptos, y la dificultad que conllevaría hablar de la experimentación de situaciones de estrés sin relacionar sus efectos sobre las capacidades o respuestas de afrontamiento emitidas por los sujetos.

Por tanto, y de cara a los resultados de este estudio, al relacionar aspectos considerados por los docentes como fuentes de estrés, entre los que se ha mencionado la sobrecarga laboral, las transformaciones en las formas y organización de trabajo, las relaciones interpersonales, todos estos respondientes tanto a condiciones personales como organizacionales, se pone de plano la necesidad de evaluar las percepciones y resultados que los individuos asumen en términos de responder oportunamente a las demandas de su ambiente laboral.

Con relación a lo anterior, el concepto dado por Lazarus y Folkman (1983) frente a estrategias de afrontamiento implica la consideración de todos los esfuerzos conductuales que para este caso, los docentes, dirigen hacia el control de las consecuencias generadas por la experiencia del estrés, con el fin de buscar una mayor adaptación sobre sus condiciones de trabajo, posibles desde la utilización de sus propios recursos y capacidades, en donde una adecuada utilización de los mismos puede prever para éste un manejo adecuado y adaptativo de ciertas situaciones.

Por tanto, los resultados de este estudio dan cuenta de la inclusión de recursos personales que los docentes utilizan cotidianamente para hacer frente a demandas laborales estresantes, entre los que destacan: “la automotivación laboral, la búsqueda de apoyo en supervisores y compañeros de

trabajo, la tolerancia y conformidad frente a las situaciones laborales y la evasión de situaciones estresantes”, que entre otros constituyen parte del inventario de recursos y de respuestas individuales a las situaciones y que dependen directamente no solo del tipo de evento al que se avocan sino de la valoración de la magnitud de las demandas que le son generadas.

En este escenario, los recursos, se posicionan como elementos claves para el análisis del tipo de respuesta de afrontamiento que emiten las personas, sobre todo porque a través de estos puede comprenderse la propensión de sus acciones en torno a la superación de las situaciones de crisis y a la modulación de los efectos emocionales y cognitivos que estas contraen. Así, los profesionales docentes dan cuenta del uso de recursos de orden personal y social, que les permiten el manejo de eventos estresantes de una forma más efectiva y que como lo manifiestan, producen un efecto que alivia las tensiones a las que se exponen en su trabajo, por cuanto los consideran como un factor protector que les provee resistencia sobre las secuelas del estrés cotidiano.

Aunado a lo expuesto, otro de los beneficios encontrados en los recursos de afrontamiento se encuentra su carácter mediador sobre las valoraciones que los sujetos realizan de una situación como demandante o desafiante (Casado, 2003), es decir; facilitan el proceso de asimilación de los acontecimientos en función de los recursos personales y su capacidad de hacerles frente, lo que efectivamente se convierte en un factor protector que sitúa al individuo en dos escenarios: ejercer control sobre las consecuencias emocionales y cognitivas de la problemática a través de la autorregulación o prepararse por medio de la movilización de recursos para asumirla, que conlleva al incremento de sentimientos de eficacia y gratificación personal, planteamiento que se

encuentra en concordancia con lo manifestado por los docentes cuando exponen que el cumplimiento efectivo de las demandas laborales implica para estos no solo recompensas organizacionales evidenciadas en mejores evaluaciones de desempeño sino en la satisfacción personal percibida por un trabajo bien realizado.

No obstante de lo anteriormente expuesto, existen casos en los que los docentes relacionan una baja valoración de los recursos personales y organizacionales con los que cuentan, que influyen en la construcción de una percepción desproporcionada de las demandas laborales que contrae formas de resistencia y afrontamiento negativas o pasivas, la primera de ellas manifestada a través de sentimientos y expresión de inconformidades frente al escenario laboral y la forma de ejercer su profesión y la segunda de ellas traducida en una especie de aceptación – resignación frente a las circunstancias del contexto socio laboral que lo rodean.

La explicación de estas últimas formas de afrontamiento, puede anclarse a la conceptualización y categorización que teóricos como Lazarus (1966) y Byrne (1964) han realizado sobre los tipos pasivos, es decir, aquellos en los cuales los esfuerzos de los individuos no van dirigidos a la acción directa sobre el problema, sino que se orientan mayormente a la represión de sentimientos producidos por las situaciones estresantes, estos que son denominados como estilos represores / sensibilizadores porque producen en los sujetos una forma de evitación o de aceptación de las situaciones que originan descompensaciones emocionales y psicológicas.

Es de precisar que indistintamente del tipo represor o sensibilizador que el individuo asuma para hacer frente a la demanda, ambos constituyen modos válidos para propiciar autocontrol

emocional y comportamental, sin que de estas pueda esperarse encontrar la superación del problema, por cuanto las inclinaciones del sujeto se reducen a controlar los efectos que este conlleva para sí mismo. Así, al interior de las formas de afrontamiento pasivo, se han incluido dimensiones correspondientes a la evasión y negación, que adquieren la categoría de estrategias desadaptativas o disfuncionales por el poco éxito que registran al momento de encontrar soluciones a situaciones de estrés.

Al respecto, los profesionales docentes, dan muestra de la utilización de ambos estilos, sobre todo cuando perciben que las situaciones propias de su trabajo no son susceptibles de su control, dada esta situación, se encuentra en esta población, el uso del afrontamiento evitativo cuando hacen mención al despliegue de comportamientos como “ la solicitud de incapacidades para eludir responsabilidades laborales excesivas”, “la argumentación del objeto contractual para evitar sobrecarga laboral”, “elusión del estrés laboral a través de la renuncia y la solicitud de traslados”, “abandono del puesto de trabajo antes de terminar la jornada laboral” y “el ausentismo como forma para evitar el estrés y el trabajo excesivo”. En esta perspectiva, ya Lazarus y Folkman (1986) y Fernández (2009) han conceptualizado que estas estrategias son una de las más utilizadas y ante las cuales el sujeto da muestras evidentes de una evitación directa de la situación provocadora de estrés.

Como parte del afrontamiento conductual del tipo básico escape / evitación, teóricamente se encuentra que el uso de actividades distractoras y el consumo de alcohol esporádico o continuo, corresponden también al inventario de respuestas que los individuos asumen frente al estrés, no obstante, de esta clasificación, la orientación de la información recolectada en esta investigación

dificulta encontrar elementos asociados, motivo por el cual los resultados no pueden afirmar o descartar la presencia de estas en el repertorio de estrategias usadas por los docentes.

La estrategia escape / evitación conductual, da cuenta de cuatro categorizaciones que corresponden a tipos de afrontamiento, entre los que se mencionan: la retirada social, la aceptación o resignación, la búsqueda alternativa de gratificaciones y la descarga emocional. En lo que a la primera de estas concierne, los discursos de los profesionales docentes, perfilan conductas de desconexión de las redes relacionales que consideran parte de la experiencia del estrés, evidenciadas en “la generación de conflictos interpersonales”, “el alejamiento de la institución, de sus compañeros y los directivos”, “la crítica hacia la labor de otros colegas”, hechos que producen en los docentes sentimientos de aislamiento de las redes de apoyo, que se convierten en nuevos focos estresores que propician la experimentación de sucesos negativos.

En efecto, Mikulic&Crespi (2004), han concluido que los sujetos expuestos a contextos demandantes y que realizan desconexión de redes de apoyo son más propensos a vivenciar eventos estresantes y a su vez dichos eventos tienen un efecto progresivo sobre los estresores y la disminución de los recursos de afrontamiento con los que cuenta el individuo para afrontar dichas situaciones. Por tanto, se puede deducir que el uso de esta estrategia por parte de los docentes, se halla directamente asociado a un incremento de estresores tales como el no poder contar con el respaldo de pares y superiores para realizar un trabajo efectivo, la deslocalización al no estar informado de las situaciones del cotidiano de la organización, el no poder ser parte activa de equipos de trabajo. Al tiempo que estas situaciones generan restricciones sobre los

recursos de tipo social como el apoyo de colegas, pares y miembros del sistema familiar, que intensifican la magnitud de la vivencia del estresor por parte del sujeto implicado.

Como parte de las respuestas de afrontamiento de orden conductual, la aceptación o resignación, es incluida en los discursos de los profesionales docentes sobre todo cuando sienten la extralimitación de las cargas a las que son expuestos en el cotidiano de sus trabajos, en referencia, la toma de actitudes como “la impotencia y el desgaste motivados por requerimientos del sistema”, “la indiferencia y aceptación forzada de la carga laboral” y “el conformismo frente a las condiciones laborales no favorables”, son muestras de que estos funcionarios asumen la resignación y la aceptación como algo natural dentro de sus procesos de trabajo, dadas las condiciones de vulnerabilidad a las que se enfrentarían si mostraran formas de resistencia ante las mismas, pudiendo evidenciarse que además estos profesionales realizan una apreciación de las consecuencias que traería la resistencia sobre la posibilidad de arriesgar su condición contractual y las serias afectaciones sobre su propia calidad de vida y la de sus familias.

En este sentido, la aceptación / resignación, si bien no contribuye directamente a resolver el problema o la situación estresante, si logra una reacomodación de la percepción del individuo sobre la misma, es decir; estos profesionales a través de una re significación de la situación y de la ponderación de sus consecuencias, fortalecen su capacidad para tolerarla y aceptarla, con lo cual propician una mayor acomodación y adaptación a las condiciones de su contexto laboral.

Respecto a la búsqueda alternativa de gratificaciones, en la que se incluyen todos los intentos conductuales que el individuo realiza para centrarse en actividades substitutivas de la situación

estresante generando otras formas de distracción para el sujeto (Mikulic&Crespi, 2004), en la información recolectada no se encuentran reportes de dicha forma de afrontamiento por lo cual las conclusiones que pudiesen generarse no tendrían respaldo empírico.

Al interior de la categorización trabajada, la descarga emocional se toma como la catarsis que las personas realizan sobre la presión que les representa la vivencia de acontecimientos estresantes, y donde se encuentran manifestaciones en los relatos de los docentes sobre la vivencia de situaciones de carácter emocional como “estados de ansiedad e intranquilidad”, “frustración e incertidumbre frente al escenario y vínculos laborales”, “impotencia, depresión y tristeza frente a la realidad laboral” y “presencia de remordimientos al no aceptar cargas de trabajo excesivas”. No obstante, a pesar de la existencia de alteraciones emocionales en los docentes, no se dan muestras en torno a las posibilidades que estos tienen de realizar manifestaciones de sus estados emocionales que puedan aportar para el análisis de esta categoría, dado que su influencia negativa sobre las relaciones sociales, ya fue tratada en la dimensión de retirada social.

Frente a las tipologías que conforman las respuestas conductuales en el modo básico escape / evitación conductual, puede señalarse que los profesionales docentes registran un uso preponderante de la retirada social y de la aceptación o resignación, como forma de sobrellevar las demandas laborales y organizacionales que consideran exceden sus capacidades de respuesta. En efecto, y dada la característica de pasividad en la resolución de problemas de esta categoría, es manifiesta la utilización de las mismas como un intento que los docentes direccionan para afrontar y asumir las consecuencias emocionales, cognitivas y relacionales que conlleva la vivencia cotidiana de conflictos y eventos estresantes.

6.3 FASE DE CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO

La fase de construcción de sentido da cuenta de las reflexiones finales que el investigador realiza sobre los resultados del estudio, en la cual expone su postura frente a las categorías de interés y sobre las que retoma los elementos abordados en la fase descriptiva e interpretativa, es de considerar que en el discurso se abordan elementos ontológicos y epistemológicos relacionados ejes que problematizan el ámbito de estudio e intervención de la Gerencia de Talento Humano, desde donde pueden interpretarse nuevas formas de actuación que propendan por la conciliación de condiciones de desarrollo humanas y organizacionales de modo que respondan a las condiciones de realidad emergentes del proceso de empresarización de los servicios humanos y contribuyan a mejorar tanto la calidad de vida de los trabajadores como de las poblaciones usuarias.

En este sentido, debe partirse de la necesaria comprensión sobre las formas en que los diferentes procesos de modernización y la implementación de macro políticas económicas de corte neoliberal, han transformado en el orden de la vida cotidiana de las sociedades, y las organizaciones que las conforman, factor que Blanch (2010) ha conceptualizado como un proceso en el que los modos de gestión de las instituciones han situado un análisis en función de la lógica mercantil acordes a paradigmas de empresa, que confieren excesiva importancia a los criterios de productividad, competitividad y rentabilidad, hechos que sin duda contraen afectaciones sobre los modos y prácticas laborales de los trabajadores.

Al respecto su implicación sobre factores económicos, sociales, culturales y políticos han puesto en consideración el necesario estudio sobre las dinámicas humanas en el mundo del trabajo, dada su conexión con entornos que problematizan permanentemente la dicotomía presente entre

las condiciones de humanidad y de mercado, y que por ende desafían las formas de comprensión e intervención sobre escenarios en los que se posicionan discursos que se contraponen a la generación de condiciones de desarrollo humano, organizacional y social.

Es en este contexto donde surge el interés por el estudio de dimensiones asociadas a escenarios socio laborales en los que se evidencian transformaciones en las significaciones y vivencias de los sujetos frente a los resultados generados por la empresarización de los servicios educativos y sobre las estrategias de afrontamiento de las que disponen los actores para asumir un cotidiano permeado por el cambio y la reorganización de los procesos de trabajo, ahora determinados por un fuerte acervo de los principios de mercado, que distancian las formas de ejercer prácticas integrales y acordes a la carga tradicional de valores que implican las profesiones orientadas al servicio humano y social, postulados acordes con algunos resultados investigativos propuestos por Blanch, J.M&Stecher, A., (2009) &Blanch, J. M., (2011), en los que se muestran los altos costes para trabajadores y organizaciones expuestos a la sujeción de motivaciones y sentidos de las practicas humanas a una relación que a todas luces adquiere un carácter mercantil.

Enmarcados en esta perspectiva, los resultados de la investigación exponen las diferentes percepciones que los docentes han construido en torno a la experimentación de las implicaciones contraídas por la neoliberalización de la educación y sobre las cuales se detectan situaciones como la precariedad laboral, la exposición a cargas excesivas de trabajo, la distorsión de prácticas propias del carácter misional de la educación, sobre las que asocian la dualidad de discursos entre el mejoramiento de la institucionalidad educativa so pena del deterioro de la calidad de vida laboral de los sujetos que la integran. (Guerra, S. & Flores, M., 2006).

Las consideraciones realizadas por estos profesionales, dan cuenta de la configuración de entornos laborales que plantean desafíos cotidianos frente a la adaptabilidad y adecuación psicológica, conductual, cognitiva y emocional que deben generar frente a las cargas emergidas del proceso de empresarización de las instituciones en las que laboran; las cuales a su vez van configurando escenarios propicios para la vivencia de eventos estresantes originadores de estados de ansiedad, inestabilidad y tensiones de orden personal, interpersonal y organizacional.

Por su parte, Ibarra (2002), en su estudio sobre el capitalismo académico, ha expuesto como los procesos de modernización y el desmembramiento de la función social del Estado sobre el sector educativo, han contraído fenómenos como la descentralización, la promoción de idearios de eficacia y racionalidad, como claras muestras de la mercantilización del sector, que replica a todo nivel los rasgos de las políticas económicas sobre los criterios misionales (investigación, docencia y proyección) que tradicionalmente han determinado la dinámica de las relaciones entre las organizaciones, sus trabajadores y las poblaciones usuarias y, sobre las cuales urge una perentoria intervención dado la importancia que tiene la educación sobre las condiciones de desarrollo de las sociedades.

Situación sobre la cual los profesionales de la educación, manifiestan inconformidades frente al margen de autonomía que tienen en la prestación de un servicio ético, dado que la cotidianidad del trabajo y del tipo de respuestas que exige, configuran una intervención impersonalizada y cercana al análisis costo – beneficio, que dista del carácter deontológico que le es inherente, hecho que puede situarse en investigaciones realizadas por Blanch (2010 – 2011), donde ubica la práctica docente en un escenario de réditos mercantiles, de cuyo resultado puede entreverse la

generación de entornos laborales propensos a mayores riesgos dada la presencia de agentes estresores relacionados con los conflictos éticos que hacen visible la implicación personal en atenciones mercantilizadas.

Aunado a la identificación de los conflictos éticos como potenciales agentes estresores, se determinan otros como el ambiente laboral, las condiciones de trabajo y las secuelas directas de la flexibilidad del mercado sobre la inestabilidad laboral. Realidades frente a las cuales puede concluirse que menguan la capacidad de afrontamiento de los trabajadores para asumir las exigencias del medio, y que al intensificarse repercuten para ellos en daños físicos (afectaciones de salud), emocionales y psicológicos, debido al desbalance que provocan las demandas externas sobre los propios recursos del individuo.

Para generar una interpretación de las experiencias de estrés en los profesionales docentes, es necesario conocer las respuestas que asumen, en este sentido Salanova (2009) ha conceptualizado el afrontamiento como el emprendimiento de acciones cognitivas, conductuales y emocionales en un intento de ejercer regulación y control sobre sus consecuencias y la posibilidad de adaptarse al entorno. Perspectiva desde la cual puede mostrarse que los resultados de este estudio, dan cuenta de la utilización de recursos personales, sociales y de estrategias conductuales en los docentes para dar un manejo adecuado y adaptativo a situaciones presentes en su trabajo, a través de la modulación de los efectos que estas contraen.

Respecto a las tipologías de afrontamiento se encuentra el uso de aquellas denominadas como pasivas, dado que no implican esfuerzos que vayan en relación directa a la solución del problema

sino que su utilización se ajusta a la necesidad presentada por controlar los sentimientos producidos por situaciones de estrés, que desbordan las propias capacidades de manejo ((Krzemien, Monchietti&Urquijo, 2005). Sobre lo que cabe precisar que el estudio arroja resultados positivos en el manejo de un afrontamiento evitativo y de escape, caracterizado por la generación de conductas distractoras que los desconectan de la realidad de los focos estresores.

Respecto al afrontamiento del modo básico escape – evitación, se encuentra en los docentes que la tendencia se dirige a la retirada social que se evidencia desde la manifestación de conductas de aislamiento de grupos sociales de apoyo especialmente de los compañeros de trabajo y personas significativas que el docente asocia como parte del proceso estresante y que dadas sus características se considera como una estrategia inadecuada que conlleva frustración e insatisfacción que ocasiona para el individuo un distanciamiento de las posibilidades de adaptación a las circunstancias cotidianas que asume como estresantes. (Nava, Ollúa, Vega y Soria, 2010).A esta tipología de afrontamiento se suman conductas de aceptación / resignación, que si bien no contribuyen de una forma directa a la solución del problema, si favorecen la adaptación a las condiciones de realidad que determina el evento estresante.

Sobre el uso de estas tipologías se desprende que si bien da muestras de cierta adaptabilidad al entorno posible por la reacomodación de las percepciones de los individuos sobre la magnitud del problema al que se avocan, es de considerar que para algunos de ellos se convierte en un modo que puede propiciar mayores efectos estresores, debido a la característica evasiva de la búsqueda de soluciones para los problemas y conflictos presentes en el escenario de trabajo.

Puede concluirse, que a través del conocimiento de las tipologías que los profesionales docentes asumen para sobrellevar demandas laborales y organizacionales, pueden generarse pautas de intervención fundamentada sobre condiciones personales de estos profesionales, en aras de potenciar sus capacidades y recursos como alternativa para el desarrollo de ambientes laborales saludables, que propicien mayores condiciones de calidad de vida laboral, hecho que sin duda conllevará beneficios para la organización en lo relativo al cumplimiento de metas e indicadores que le demanda el contexto actual.

CONCLUSIONES

La implementación de políticas de corte neoliberal han impactado trascendentalmente los procesos sociales, hecho que es evidente en las realidades laborales de los profesionales del sector educativo, en el cual emergen contradicciones entre los motivos de los docentes y los intereses de instituciones que responden a condiciones de mercado que propenden por el alcance de indicadores de eficacia, eficiencia y cobertura, debilitando y tergiversando los propósitos de una educación basada en valores, que debe generar condiciones para el desarrollo humano de las organizaciones y de la sociedad.

En este sentido, se problematiza el papel del Estado, ahora revestido de una función descentralizadora y garante de principios mercantiles que desvirtúa la función social que le es asignada, y las implicaciones que para el sector educativo se evidencian en drásticos cambios en las políticas de financiación y administración, tendientes a la modernización del sistema y desde

el cual se asume a sus instituciones como empresas productoras de servicios y conocimiento. Hecho que en definitiva marca el detrimento y la reconfiguración no solo del sentido social y humano de la misión educativa hacia uno soportado en principios de racionalidad, sino que denota la emergencia de formas instrumentalizadas de relación de los actores del sistema motivadas por ahora por los fines de la competencia en una dinámica eminentemente empresarial.

Esta argumentación se articula con la percepción que los profesionales docentes han construido acerca de las implicaciones del proceso de empresarización de sus instituciones, que les ha permitido detectar niveles de precarización de condiciones laborales que los convierte en actores vulnerables, y permanentemente expuestos a medidas administrativas que coartan las posibilidades de resistencia ante las secuelas devenidas sobre sus dinámicas laborales.

Al respecto, se hallan escenarios de trabajo caracterizados por la presencia de factores que condicionan a estos profesionales a la vivencia de situaciones de estrés laboral, evidentes en la sobrecarga de trabajo y las implicaciones emocionales y psicológicas, manifestadas a modo de estados de ansiedad, frustración, inestabilidad y tensiones de orden personal, interpersonal y organizacional; que deterioran su capacidad laboral y la disposición que tienen frente a su propio trabajo, hecho que genera costes para las instituciones al contar con un personal que carece de sentido de identificación con las políticas de gestión y de prestación de servicios, situación que se traduce en pérdida de la credibilidad y proyección institucional, tanto para sus trabajadores como para los usuarios de los servicios que prestan.

Al abordar las situaciones de estrés laboral manifiestas en el profesional docente, se encuentran hallazgos que permiten identificar el uso de estrategias de afrontamiento sobre todo orientadas a la búsqueda de formas de adaptación a dinámicas laborales cada vez más demandantes y sobre las que catalogan como excesivas a su propia capacidad de respuesta, no obstante la necesidad de sostener su vinculación laboral, los conlleva una necesaria emisión de respuestas de afrontamiento entre las que se destacan la retirada social y la aceptación o resignación. En efecto, y dada la característica de pasividad en la resolución de problemas de esta categoría, es manifiesta la utilización de las mismas como un intento que los docentes direccionan para afrontar y asumir las consecuencias emocionales, cognitivas y relacionales que conlleva la vivencia cotidiana de conflictos y eventos estresantes.

Una de las implicaciones más frecuentes de la experimentación de estrés laboral en los profesionales, es la carga negativa que atribuyen a sus condiciones las transformaciones de los entornos laborales repercutiendo en detrimento de la motivación, bienestar y calidad de vida laboral, escenario que pone de plano la necesaria intervención sobre ámbitos relacionados con la gerencia del talento humano, a modo de alternativa revolucionaria y de la generación de acciones de prevención tendientes al mejoramiento de dichas condiciones en pro de la salud mental y física del cliente interno, aún más cuando se le considera como un campo transversal capaz de generar la urgente mediación que demanda el contexto sobre el alcance de metas tanto organizacionales como humanas.

Por lo tanto, la investigación aparece como el medio idóneo para potenciar en los profesionales capacidades de interpretación y reflexión de las interacciones al interior del mundo del trabajo,

acarreando para el investigador la responsabilidad del mejoramiento continuo de las condiciones de vida laboral del Hombre del trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aceros Gualdrón, J. (2003). Dibujando Tensiones del Nuevo Orden Mundial: Interpretaciones y Metáforas para el Sistema de Salud Colombiano. Athenea digital, Universidad Autonoma de Barcelona. Revista de Pensamiento e Investigación Social. Número 4, Pag 42-53. España 2003.

Barbosa, L. Muñoz, M. et al (2009) Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Docentes Universitarios, Revista Iberoamericana de Psicología: ciencia y tecnología 2(1): 21-30, 2009, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia

Blanch, J.M, Sahagún, M. et al. Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Vol 26 No. 3, 2010

Blanch, J.M y Gala, C.(2003) *Teoría de las relaciones laborales*. Fundamentos. Editorial UOC. Barcelona.

Blanch, J.M y Stecher, A. (2009). *Organizaciones excelentes como factores de riesgo psicosocial*. Psicología y Trabajo, Experiencias de investigación en Iberoamérica.

Blanch, J.; Sahagún, M.; Cantera, L. y Cervantes, G., (2010). *Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Vol. 26, n.º 2.

Blanch, J. M. (2011). *Afrontando la nueva gestión pública: obedeciendo y resistiendo*. In M. C. Ferreira et al. (Orgs.). *Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde* (81-98). São Paulo: Mackenzie.

Brito, P. Impacto de las reformas del sector salud sobre los recursos humanos y la gestión laboral. Revista Panamericana de Salud Pública. 2000;8(1/2):43-54

Casas, J. Repullo, J. et al. Dimensiones y medición de la Calidad de Vida Laboral en profesionales sanitarios, Revista de Administración Sanitaria, volumen VI, Número 23, 2002.

Chiavenato, Idalberto (2002). Gestion del Talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Capitulo 15, Pag 393

Díaz, A., Feldman, L. (2010). Validación Preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance-Esfuerzo/Recompensa) en una Muestra de Trabajadores de la Salud Venezolanos. Cienc Trab. Abr-Jun; 12 (36): 320-323).

Fernández, J.A, López, E., Fernández, Fy Siegrist, J. El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER, Revista Calidad Asistencial. 2005;20(3):165-70

Fernández Martínez M.E (2009), Tesis Doctoral:Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. Universidad de León. León 2009.

Fernández, J.A y Siegrist, J. et al. El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?, <http://www.elsevier.es> el 11/05/2011.

Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: a theoretical analysis. Journal of Personality and Social Psychology, 46, 839-852.

Folkman, S., Lazarus, R.S., Gruen, R., y DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 571-79.

Fernández, c. & Polo, M. (2011) Afrontamiento, estrés y bienestar Psicológico en estudiantes de educación social de nuevo ingreso. *Revista de psicología eduPsykhé*, 2, 177-192

Fernández Martínez M.E (2009), Tesis Doctoral: Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional. Universidad de León. León 2009

Grau, A. y Chacón, M. (1998). Burnout: una amenaza a los equipos de salud. Conferencia presentada en la II Jornada de Actualización en Psicología de la Salud Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología la Habana, Cuba. Asociación Latinoamericana de Psicología de la Salud Alapsa - Colombia. [On-line] Disponible en: www.geocities.com/alapsacol/art01_2.htm

Grau, A. Suñer, R. (2005) Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales, *Gaceta Sanitaria*, Volumen 9, Barcelona.

Hernández, M, (2002). Reforma sanitaria, equidad y derecho a la salud en Colombia, *Cuadernos de Saúde Pública*, v.18 n.4 Rio de Janeiro jul./ago

Hernandez, L., Castejon, E., & Ibañez, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, vol. 4.N.2. España. Pág. 323-336.

Ivancevich, J.M, Mattenson, M.T. (1985). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Mexico: Trillas.

Jiménez, G. (2012) Teorías del Desarrollo III. Red Tercer Milenio. Estado de Mexico Pag 73 2012.

Krzemien, D., Monchietti&Urquijo. (2005) Afrontamiento activo y adaptación al envejecimiento en Mujeres de la ciudad de mar de la plata: una revisión de la estrategia de auto distracción, Interdisciplinaria, 22,2, 183-210

Lazarus, R.S., y Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.

Ley del Sistema de Seguridad Social Integral, Ley 100, 1993, Libro 1, Capitulo 1

Ley por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones, Ley 1122, 2007, Capítulo 1

Ley Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud, Ley 1164, 2007, Capitulo

Martínez, A, (2006) Optimismo/pesimismo disposicional y estrategias de afrontamiento del estrés, Psicothema. Vol. 18, nº 1, pp. 66-72

McCrae, R.R. y Costa, P.T. (1986). Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample. Journal of Personality, 54, 385-405

Mejía, A, Hoyos, C. et al. Proyecto Korarips Colombia UM, UPB, US. El capitalismo organizacional como factor de riesgo psicosocial.

Meza Benavides, M. (2003). Estrés laboral en profesionales de Enfermería: Estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento. *Enfermería en Costa Rica*. Vol 25 No.3 (2003)

Mikulik, I.M y Crespi, M. (2004) Contexto Carcelario: Un estudio de los estresores y las respuestas de afrontamiento en detenidos primarios y reincidentes, XII Anuario de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA, 8Pág. 211 - 218

Morán, C. (2005a). Estrés, Burnout y Mobbing. Recursos y estrategias de afrontamiento. Salamanca: Amarú ediciones.

Nava Quiroz, C. Ollúa, Vega & Soria Trujano, R. (2010) Inventario de Estrategias de Afrontamiento: una replicación. *Psicología y Salud*, Vol. 20 213-220

Omar, A. (1995). Stress y coping. Las estrategias de coping y sus interrelaciones con los niveles biológico y psicológico. Buenos Aires: Lumen.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2008). Sensibilización sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, Protección de la salud de los trabajadores, Serie No.6.

Paris, L., Omar, A. (2009). Estrategias de Afrontamiento como Potenciadoras de Bienestar. *Psicología y Salud*, Vol. 19, Núm. 2: 167-175, julio-diciembre de 2009

Peiró, J.M. y Bravo, J.M. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, Volumen 15, Número 2.

Peiró, JM. Y Rodríguez, I. Estrés laboral, liderazgo y Salud organizacional. Papeles del Psicólogo, 2008. Vol. 29(1), pp. 68-82 <http://www.cop.es/papeles>

Salanova, M. (2009). Psicología de la Salud Ocupacional. España (2009)

Seisdedos, N. (1997) Inventario Burnout de Maslach, Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencia. Madrid. TEA

Tello, S. Tolmos, M. Vállez, R, y Vázquez, A. (2001) Estudio del síndrome de burnout en los médicos internos residentes del Hospital Clínico de San Carlos. España. [On-line] Disponible en: www.abacolombia.org/areas/organizaciones/burnout.htm

Vázquez, C.; Crespo M. y Ring J. M. (2000). Estrategias de afrontamiento. Capítulo 13. Medición Clínica en Psiquiatría Y Psicología. Ed. Masson. Barcelona.

Vicepresidencia de La Republica. (1995) Documento CONPES 2790. Recuperado de <http://www.cioh.org.co/.../component/.../233-documento>
