

**Condiciones de Satisfacción Laboral en Agentes Educativas que Laboran en las Diferentes
Modalidades de Atención a la Primera Infancia en los Municipios de Guaitarilla e
Ipiales en el departamento de Nariño.**

Erika Tatiana Uribe Balanta

Iván Darío Velasco Charfuelan

Docente asesor

Wilmar Antonio Rodríguez

Universidad de Manizales

Maestría Gerencia del Talento Humano

Manizales

2019

Contenido

Resumen.....	vi
Introducción	1
Justificación	3
Descripción del Área Problemática	7
Contexto Social	7
Formulación del Problema	8
Contexto Internacional	13
Contexto Nacional.....	17
Contexto Local	21
Formulación de Pregunta de investigación	22
Formulación de Objetivos.....	23
Objetivo General	23
Objetivos Específicos.....	23
Marco teórico	24
Contexto de la Política Pública de Atención Integral a la Primera Infancia	24
Cualificación del Talento humano.....	26
Concepto de Satisfacción Laboral.....	27
Importancia de la Satisfacción Laboral	35
Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	37
Condiciones del Ambiente Laboral en la Satisfacción Laboral	40
Las relaciones humanas en la Satisfacción Laboral	41
La Autorrealización en la Satisfacción Laboral	43
Metodología	46
Población - Muestra	46
Instrumento.....	47

Categorías de Análisis.....	48
Análisis de resultados	50
Fase descriptiva.....	51
<i>Caracterización Sociodemográfica Grupo 1</i>	51
<i>Caracterización Sociodemográfica Grupo 2</i>	54
Dimensión: Condiciones Del Ambiente Laboral.....	58
Dimensión: Relaciones laborales.....	76
Dimensión Autonomía y autorrealización.....	83
Fase Interpretativa.....	96
Condiciones del Ambiente Laboral.....	98
Relaciones laborales.....	104
Autonomía y Autorrealización.....	108
Fase Construcción de Sentido	112
Consideraciones Finales.....	116
Referencias.....	118

Contenido figuras

Grafico 1_Planteamiento del problema Fuente: Elaboración Propia.....	12
Figura 1_Caracterización grupo 1- Edad.	52
Figura 2_Caracterización grupo 1 - Antigüedad en el Sitio de Trabajo.	53
Figura 3_Caracterización grupo 1 - Antigüedad en la Profesión.....	54
Figura 4_Caracterización grupo 2 – Edad	55
Figura 5_Caracterización grupo 2 – Antigüedad en la profesión.	56
Figura 6_Entorno Físico, instalaciones y equipamientos grupo 1 y grupo 2.....	58
Figura 7_Recursos materiales y técnicos Grupo 1 y grupo 2	60
Figura 8_Prevenición de Riesgos Laborales Grupo 1 y grupo 2	61
Figura 9_Tiempo de Trabajo Grupo 1 y grupo 2.....	63
Figura 10_Retribución Económica Grupo 1 y grupo 2.....	65
Figura 11_Carga de Trabajo Grupo 1 y grupo 2.....	66
Figura 12_Calidad del Contrato Laboral Grupo 1 y grupo 2.....	68
Figura 13_Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción Grupo 1 y grupo 2	69
Figura 14_Oportunidades para la formación Continua Grupo 1 y grupo 2.	71
Figura 15_Vías de Promoción Laboral Grupo 1 y grupo 2	72
Figura 16_Relación tiempo y carga laboral Grupo 1 y grupo 2	73
Figura 17_Relación tiempo de descanso y carga laboral, Grupo 1 y grupo 2	75
Figura 18_Compañerismo, Grupo 1 y grupo 2	76
Figura 19_Reconocimiento del propio trabajo por colegas, Grupo 1 y grupo 2.....	78
Figura 20_Reconocimiento del propio trabajo por parte de la población usuaria, Grupo 1 y grupo 2.....	79

Figura 21_participación en las decisiones organizacionales, Grupo 1 y grupo 2.....	80
Figura 22_Apoyo recibido del personal directivo, Grupo 1 y grupo 2.....	82
Figura 23_Autonomía en la toma de decisiones profesionales, Grupo 1 y grupo 2.	83
Figura 24_Mi motivación por el trabajo, Grupo 1 y grupo 2.....	84
Figura 25_Mi rendimiento profesional, Grupo 1 y grupo 2.....	86
Figura 26_Mi autoestima profesional, Grupo 1 y grupo 2.....	87
Figura 27_Mi satisfacción laboral, Grupo 1 y grupo 2.....	88

Contenido Tablas

Tabla 1_Tendencias Históricas de la Satisfacción Laboral: Elaborado a partir de las clasificaciones de Locke (1976) Citado por (Galaz, 2003).....	39
Tabla 2_Categorías de análisis Satisfacción laboral.....	49
Tabla 3_Expresiones naturales sobre condiciones del ambiente laboral	91
Tabla 4_Expresiones naturales sobre relaciones laborales	93
Tabla 5_Expresiones naturales sobre autonomía y autorrealización	94

Resumen

Esta Investigación, se enmarcó en el macro proyecto internacional Calidad de Vida Laboral en organizaciones de servicios humanos, donde se analizó dentro del contexto de las agentes educativas de ICBF regional Guatarilla e Ipiales en áreas de describir el nivel de satisfacción laboral. La información se obtuvo mediante la aplicación del instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), a 23 agentes educativas pertenecientes a dos modalidades de atención a la primera infancia, describiendo en un primer momento las condiciones que inciden en el nivel de satisfacción laboral, además de identificar como las condiciones del trabajo, las relaciones laborales y la autonomía y autorrealización influyen las percepciones de satisfacción laboral.

Este estudio se pretende dar cuenta de la influencia que ha tenido las políticas públicas en las condiciones laborales de las agentes educativas, causando altos niveles de insatisfacción laboral, lo cual se hace evidente en las percepciones que se presentan sobre las situaciones propias del trabajo.

Palabras claves: satisfacción laboral, agentes educativas, condiciones laborales, relaciones laborales, autonomía y autorrealización.

Abstract

This research was framed in the international project Quality of Work Life macro in human service organizations, where it was analyzed within the context of the educational agents of regional ICBF Guitarilla and Ipiales in areas of describing the level of job satisfaction. The information was obtained through the application of the instrument designed by Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), 23 educational agents belonging to two modalities of attention to early childhood, describing at first the conditions that affect the level of job satisfaction, in addition to identifying how working conditions, labor relations and autonomy and self-realization influence the perceptions of job satisfaction..

This study intends to give an account of the influence that public policies have had on the working conditions of educational agents, causing high levels of job dissatisfaction, which is evident in the perceptions that are presented about work situations.

Keywords: job satisfaction, educational agents, working conditions, labor relations, autonomy and self-realization.

Introducción

El presente trabajo investigativo, se encuentra vinculado dentro del macro proyecto calidad de vida laboral, mediante la aplicación del instrumentos diseñado por el profesor Joseph M, Blanch denominado estudio Internacional de Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos; en el que específicamente se abordaron las dimensiones que están relacionadas con las condiciones ambientales, relaciones laborales y autonomía y autorrealización.

El análisis de los resultados fue abordado desde tres etapas diferentes, cada una con un propósito, la primera de ellas fue la fase descriptiva que presenta los datos arrojados por el instrumento aplicado en la recolección de la información puestos en el contexto de las agentes educativas; la segunda fase fue la interpretativa mediante la cual se confrontaron los resultados con los postulados teóricos en los que se fundamenta la investigación, haciendo énfasis en las tres categorías de estudio de la satisfacción laboral, dentro del contexto de las condiciones laborales en las que las agentes educativas desarrollan su labor; dando paso a la última fase, de construcción de sentido, mediante el análisis y postura crítica de los investigadores a las realidades encontradas en dicho estudio.

Dentro de los hallazgos más representativos se evidencia la necesidad de estudios como el presente en el cual se exponga las condiciones laborales que impactan las agentes educativas, y como estas impactan la salud física, mental de cada una de las trabajadoras , a través del cual se pueda influir no sólo metodológicamente o después el punto de vista conceptual o de conocimiento, en la responsabilidad y obligación de la Gerencia del Talento Humano de generar climas organizacionales óptimos que repercutan positivamente en los diferentes estados laborales

Justificación

La presente investigación hizo parte del macroproyecto Estudio internacional sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos (WONPUM), liderado por Joseph María Blanch de la Universidad de Barcelona.

El estudio plantea la posibilidad de indagar sobre los efectos que originan los cambios en las políticas públicas para la atención integral a la primera infancia que a su vez impactan los contextos laborales de las agentes educativas. Entre los cambios más significativos se encuentran las transformaciones en las dinámicas del trabajo, abriendo la puerta a políticas de flexibilización laboral y tercerización de procesos, que afectan significativamente la satisfacción laboral.

El proceso de identificación, análisis e interpretación sobre la relación existente entre las dimensiones de estudio, presentes en las diferentes percepciones que las participantes plantean sobre la satisfacción laboral, constituye un marco de referencia para describir y dar cuenta del nivel de motivación, satisfacción, y bienestar laboral en el ejercicio de la labor de las agentes educativas.

De igual manera, se aportan datos estadísticos, teóricos y conceptuales que posibiliten la discusión y marcha de mejoras y toma de decisiones para el fortalecimiento de las áreas de gestión humana en torno a la calidad de vida de las agentes educativas y resaltar su importancia en las comunidades y sociedad.

El interés en esta investigación radica en realizar una lectura cercana a la realidad en la cual están inmersas las agentes educativas, propiciando espacios en los que se expresan las percepciones en torno a situaciones cotidianas en sus sitios de trabajo, así lograr describir y comprender el nivel de satisfacción en torno a las prácticas de gestión humana y las condiciones de su ambiente laboral.

Se evidencia en la revisión de antecedentes investigativos una serie de cambios que hoy se vienen produciendo, los cuales dan cuenta que la satisfacción se debe estudiar en las organizaciones de forma amplia y continuada, como sustento para la formulación de planes de mejoramiento a partir de las percepciones individuales que construyen los empleados alrededor de su puesto de trabajo.

De esta manera, este estudio contiene aspectos novedosos, puesto que a partir de los hallazgos se realiza una descripción cuantitativa y cualitativa, además los datos encontrados son tratados con amplitud para lograr describir con rigurosidad aspectos intrínsecos en las percepciones de cada una de las agentes educativas, así como las condiciones extrínsecas de su contexto laboral. El enfoque de la investigación busca ver las participantes como sujetos que aportan realidades a la investigación, lo que implica una relación de cercanía con los investigadores, de manera que cada agente educativa se encuentra en plena libertad de plantear sus puntos de vista sobre la percepción de su nivel de satisfacción en su trabajo.

De igual manera esta investigación permite una discusión teórica y conceptual de la satisfacción laboral tanto en el plano internacional como el nacional, a fin de comprender y dar cuenta acerca

de los tránsitos del concepto a través del tiempo, las metodologías para su medición y las tendencias más importantes que se han desarrollado para su estudio, logrando así una cercanía con los postulados de algunos autores y enfocando la investigación hacia el estudio de las dimensiones de la Satisfacción Laboral en las organizaciones de servicios sociales.

La utilidad de esta investigación no sólo radica en la descripción y comprensión del nivel de satisfacción laboral, sino que los resultados apuntan al desarrollo de alternativas positivas que puedan mejorar la calidad de vida laboral de las agentes educativas, contribuyendo además al conocimiento de las relaciones entre el ser humano- trabajo y sociedad y buscando el diseño e implementación de procesos que posibiliten la practicas de gestión humana en las organizaciones. El estudio además aportar elementos conceptuales a la Maestría en Gerencia de talento Humano, para enriquecer la discusión, sobre la importancia de medir la satisfacción laboral en los diferentes contextos laborales de la región.

Se espera además aportar elementos nuevos, producto de los hallazgos investigativos, con el fin de dar lugar a nuevos debates en el ejercicio laboral y académico, sobre la satisfacción laboral y que a su vez incidan en políticas que mejoren las condiciones sociales y ambientales de las agentes educativas, de esta manera promover un clima laboral cálido, previniendo los riesgos psicosociales y humanizando el trabajo.

Para finalizar es de gran utilidad para el Gerente de talento humano realizar investigación, lo cual implica develar de primera mano la realidad existente en el mundo del trabajo Colombiano, identificar las condiciones laborales de las agentes educativas y de esta manera construir

planeamientos críticos que posibiliten alternativas de cambio en las que el ser humano se encuentre en el centro de la gestión y desarrollo por parte de las organizaciones.

Descripción del Área Problemática

Contexto Social

Desde el establecimiento de ley 1804 de 2016 por la cual se establece como política de estado el desarrollo integral de la primera infancia “De Cero a Siempre” se ha garantizado el fortalecimiento y aseguramiento de recursos y financiamiento para su implementación, esta ley representa un avance en materia de garantía y protección de los derechos fundamentales de los niños y niñas desde los 0 hasta los 5 años.

Entrada en vigencia la ley 1804 ocurren cambios frente a la relación laboral de las madres comunitarias con el estado, así mismo cambia su rol hacia el de agentes educativas con lo cual se busca enfatizar en el protagonismo de su ejercicio para la garantía de derechos y el desarrollo integral de los niños y niñas en Colombia.

Hasta el año 2012 las madres comunitarias serían personas dentro de la comunidad que realizaban una labor de voluntariado y por dicho concepto recibían una suma por debajo del salario mínimo, desconociendo condiciones laborales básicas teniendo en cuenta aspectos como el cumplimiento de horarios y actividades sujetas a una relación de subordinación. Buchely (2015). Frente a esta situación se realiza el pronunciamiento de la corte suprema de justicia en donde por medio de la sentencia T-628 pide al Estado que reconozca a las madres comunitarias como parte de la representación y expresión del estado en el territorio y asegure un salario mínimo y sus prestaciones de ley.

Bajo esta perspectiva es importante conocer la realidad laboral que se ha configurado tras el establecimiento de la ley de “Cero a Siempre” y la manera como los y las trabajadoras han asumido los nuevos retos institucionales y sociales para el mejoramiento de las condiciones de

vida de mujeres en periodo de gestación, niños, niñas y sus familias y la manera como se ha tejido la percepción de calidad de vida a través de sus ambientes laborales.

Formulación del Problema

La primera consideración de la situación laboral de las agentes educativas remite a revisar como los sistemas de contratación para la ejecución de las modalidades y la flexibilidad laboral inciden en la percepción de calidad de vida laboral de las agentes educativas, principalmente debido a la ausencia de prácticas tendientes a la gestión del talento humano y el bajo conocimiento por parte de los operadores acerca del sistema de gestión al que están suscritos y que deben gestionar al pertenecer a la gran comunidad de colaboradores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Los cortos periodos de contratación no solo aplican para las agentes educativas sino también para las entidades contratistas, haciendo que se limite el desarrollo de procesos, puesto que si bien existen lineamientos para el desarrollo de las atenciones y claridad sobre las condiciones de calidad que deben existir para brindar las mismas, es común que cada organización trabaje desde sus propios estilos de direccionamiento técnico y gestión humana.

En la realidad contractual sobre la que se ha venido desarrollando la política pública “De Cero A Siempre” se imposibilita que los trabajadores y trabajadoras de estas modalidades en primer lugar cuenten con condiciones de estabilidad laboral, debido a que la tercerización del trabajo permite, al operador, libertad para contratar al personal y en segundo lugar para aquellos trabajadores que logran permanecer dentro de estas modalidades con cierta estabilidad por su historia como madres comunitarias o padres comunitarios, les es muy difícil concebir una cultura

organizacional bajo las condiciones de rotación sobre las que se les contrata. En relación a estas condiciones se suman aspectos como la falta de seguimiento a los procesos de intervención familiar o comunitaria y la afectación de la calidad de los servicios por la alta rotación del personal.

Otro efecto de la flexibilidad laboral y los sistemas de contratación por obra es la alta rotación del personal genera un desgaste administrativo que impide una adecuada formación para el trabajo y no permite la vinculación de los contratistas con los objetivos estratégicos del proceso, se suman además condiciones de falta de planeación, poca definición de cargos, roles, tareas, escenarios cambiantes y cortos tiempos de ejecución, lo que puede generar estados de agotamiento físico y estrés en el talento humano.

Teniendo en cuenta el orden organizacional que se ha planteado desde las guías operativas y las condiciones de contratación anteriormente descritas, también se encuentran limitantes para la promoción laboral y el enriquecimiento de los ambientes laborales, en primer lugar porque los perfiles y cargos solo cuentan con dos niveles de promoción laboral y en segundo lugar porque las acciones tendientes al mejoramiento de los ambientes laborales pueden mantenerse mientras permanezcan quienes dinamizan el proceso, en este caso los operadores de la atención.

Sobre los procesos que conciernen a la organización del trabajo para el desarrollo de los programas de atención a la primera infancia, se debe mencionar que son de una naturaleza cambiante y flexible, se ajusta a las contingencias del contexto, las cosmovisiones de la cultura y las necesidades de comunidades minoritarias o en situación de vulnerabilidad.

Frente a este hecho los manuales operativos presentan dificultades en su aplicabilidad; ya que, no tienen en cuenta los perfiles profesionales, no se definen claramente las funciones dentro del entorno laboral y los ejercicios de planeación presentan continuas dificultades, en su mayoría debido a los vacíos o baja orientación sobre los cambios que se realiza cuando se produce la actualización de las condiciones de calidad sobre las que se evalúa la prestación de servicios y el desempeño laboral.

Se suman además dificultades como la poca concertación para la construcción de las condiciones de calidad y la falta de contextualización de las mismas al no tener en cuenta la oferta institucional o las oportunidades de cada territorio, este hecho genera confusión y puede ser una fuente de riesgo psicosocial como lo tipifica el Ministerio de la Protección Social (2010), al considerar que la ruptura entre el uso de habilidades frente a un dominio del conocimiento deviene en un riesgo psicosocial que le impide al trabajador realizar una tarea para la que no se siente listo.

Por otro lado son muy pocas las entidades y fundaciones sin ánimo de lucro que cuentan con áreas para la gestión del talento humano y el desarrollo de prácticas orientadas al bienestar de sus trabajadores, algunas de las razones tienen que ver con la falta de financiación para la contratación de profesionales que gestionen dichas áreas o para el desarrollo de actividades para la promoción del clima y el bienestar laboral, entre otros aspectos también se encuentran la alta rotación contractual que impide que dichas instituciones centren esfuerzos en desarrollar sistemas de gestión integrales que les garanticen ventajas competitivas frente a otros operadores, la retención de talentos o gestionar adecuadamente el conocimiento que surge desde las experiencias educativas que implementan. En este sentido es reconocer que el crecimiento organizacional de los colaboradores del ICBF es una apuesta para el mejoramiento de la calidad

de las atenciones y el enriquecimiento de las condiciones laborales de las agentes educativas y demás profesionales que implementan las modalidades de atención.

Los aspectos del entorno socio laboral, las características de contratación, las condiciones en las que las organizaciones se adecuan para ejecutar el programa y los retos cotidianos a los que se enfrentan las agentes educativas determinan la posibilidad de que su nivel de calidad de vida laboral se vea afectado, es por ello que es importante considerar como perciben su calidad de vida laboral las agentes educativas, sus motivaciones dentro del trabajo y los sentidos de vida que se configuran en sus proyectos profesionales y laborales, de tal manera que pueda posibilitarse el mejoramiento de los sistemas de gestión humana para estas organizaciones o fundaciones, el fortalecimiento de los ambientes laborales y el goce de una calidad de vida laboral.

En el siguiente grafico se presentan los elementos que influyen en la calidad de vida laboral de las agentes educativas, estos determinantes se han estructurado para pensar la problemática de la satisfacción laboral desde los diferentes niveles de relaciones laborales y contextuales que influyen en su percepción.

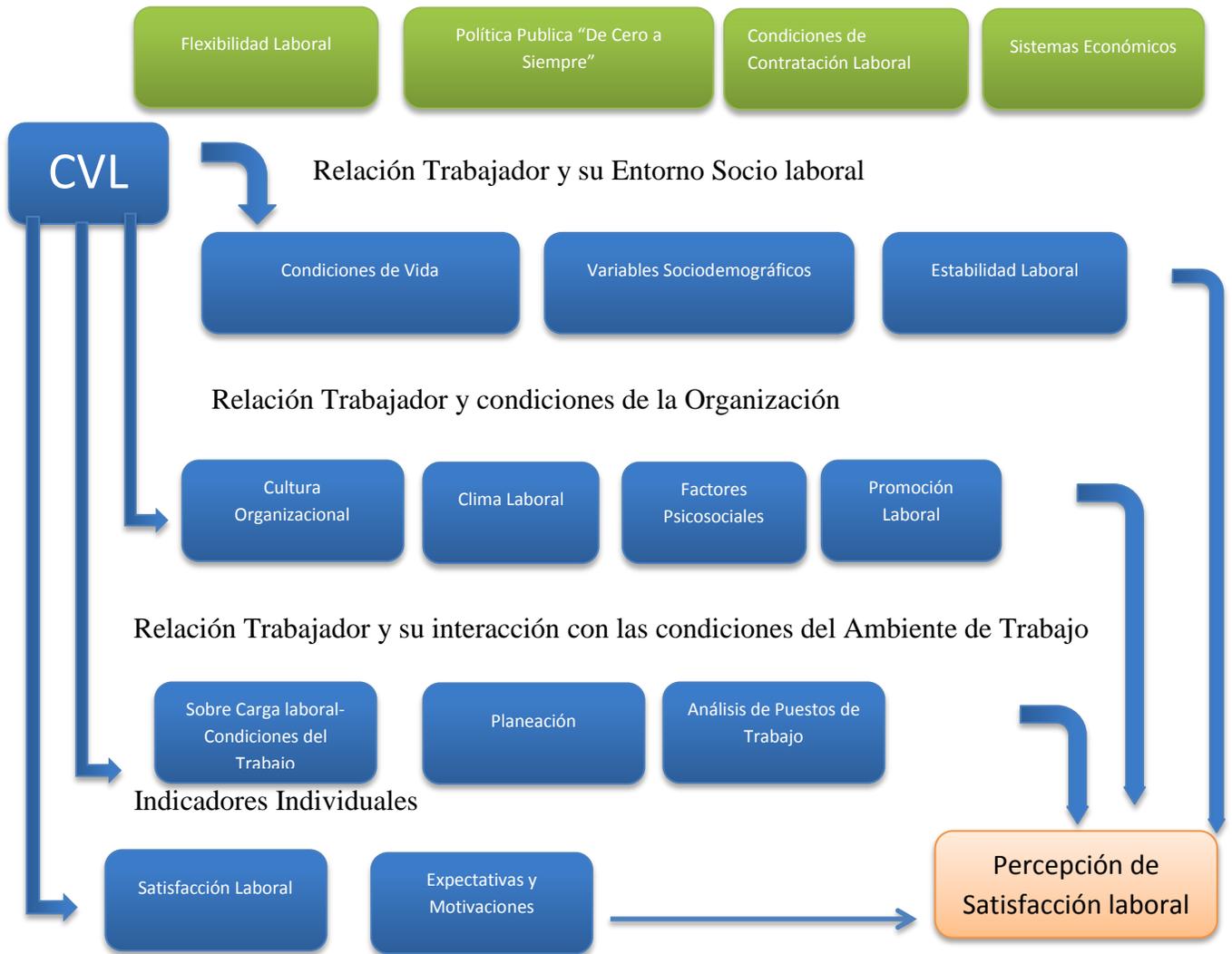


Grafico 1_Planteamiento del problema
Fuente: Elaboración Propia

Contexto Internacional

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

En el marco internacional, se hallaron diferentes investigaciones sobre la satisfacción laboral, en primer lugar, la investigación de “una revisión actual del concepto Satisfacción laboral y su evaluación”, realizada en Buenos aires por (Perez, 2011). En este estudio se plantea el concepto como un constructo formado de actitudes relacionadas con la situación laboral. Dicha investigación logro identificar aspectos relevantes de la SL, por medio de la elaboración de un desarrollo teórico sobre las diferencias y similitudes en el modelo y su relación con los diferentes conceptos planteados en el lapso de 10 años.

Para la realización de la investigación de (Pérez, 2011) se procedió a una búsqueda exploratoria por internet en el buscador Google Académico (<http://scholar.google.com.ar>) y en la base de datos Scielo, utilizando como criterio de búsqueda las palabras “Satisfacción laboral” y los homónimos en inglés “job satisfaction” y “work satisfaction ” en el título de trabajos publicados durante el periodo ya indicado. Se utilizó el mismo criterio en la búsqueda realizada desde el servicio de biblioteca de la Universidad Abierta Interamericana, utilizando las bases de datos Wilsonweb, EbscoHost y Ovidsp. Se obtuvieron en total 1803 artículos.

La selección de los artículos que pasaron finalmente a formar parte de la muestra seleccionada, se realizó por medio de la lectura de cada uno de los resúmenes de los artículos y la unidad de análisis estuvo constituida por cada uno de ellos que cumpliera con algunos criterios.

Dicha investigación se permite analizar a la luz de una base conceptual de satisfacción laboral, además plantea unos indicadores los cuales son susceptibles de evaluación para identificar el nivel de satisfacción laboral en las organizaciones, se sugiere la posibilidad (si existe un conocimiento profundo de la organización) de crear instrumentos más específicos que puedan ser exclusivos para una organización y que sirvan para medir aquellas facetas que se consideran importantes para la satisfacción de un grupo de empleados específico en las dimensiones que resulten necesarias; sin olvidar que se dejan de lado algunos aspectos que resultan influyentes y que deben ser considerados al momento de un análisis general de la situación. Esto toma relevancia si se considera que es difícil controlar todas las variables en las investigaciones no experimentales y que, en la práctica, muchas organizaciones realizan sus propias evaluaciones con sus instrumentos de medición, pero con muy poco sustento científico.

Como cierre de esta tesis resulta importante señalar que para que la evaluación de actitudes que conforman la Satisfacción laboral, sea una herramienta útil en la gestión de las organizaciones, se propone considerar las siguientes preguntas: ¿Tenemos un cuestionario que mida áreas importantes tanto para la Satisfacción laboral del empleado como para el éxito organizativo? ¿Cómo sabemos esto y cómo haremos para que sea un argumento para alinearse con la misión de la organización? ¿Este cuestionario se utilizará regularmente y servirá como fuente para la toma de decisiones? ¿La encuesta es una fuente confiable de

información sobre el personal que pertenece a la organización? ¿Se utilizará el cuestionario en la dirección de la empresa para reflexionar sobre la necesidad de acciones o de un cambio organizacional? ¿Se puede integrar a este cuestionario como orientación para tomar medidas y que éstas formen parte del conjunto de medidas clave para la organización? Si las respuestas a estas preguntas son afirmativas, el cuestionario de satisfacción permitirá en última instancia reconocer si la organización y las actitudes de los empleados están en la dirección correcta y si la organización en su totalidad está orientada hacia el camino del éxito.

Otra investigación llamada, “nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán” realizada en la universidad de Bio-Bio en la ciudad de Chillan, por (Ruiz C. M., 2009), cuyo trabajo investigativo buscaba analizar la percepción en torno a la Satisfacción Laboral en trabajadores pertenecientes a empresas del sector Público y Privado de la ciudad de Chillán, considerando algunas variables de tipo demográficas.

El tipo de investigación que se lleva a cabo se le dio el carácter Documental, ya que se estudia información escrita referente al concepto de Satisfacción Laboral; de ésta forma comenzar a comprender y luego relacionar conceptos para el posterior cumplimiento del objetivo propuesto. También es cuantitativa/descriptiva, ya que busca la identificación, reconocimiento, cuantificación y análisis de los niveles en torno a la percepción de Satisfacción Laboral. Es además no experimental, dado que no hay manipulación de las variables ni condiciones a los cuales se expongan los sujetos en estudio, solo se observaran los fenómenos en la vida cotidiana de los trabajadores públicos y privados, para su posterior análisis.

Esta investigación deje entrever algunos aspectos importantes y permite identificar la relación entre las condiciones sociodemográficos y algunos descriptores de la satisfacción o insatisfacción laboral temática relevante y de objeto de análisis en la presente investigación, datos como género, sexo, antigüedad empresaria, nivel educativo, lugar de residencia, marcan diferencias relevantes en el procesos de análisis de la información.

Un tercer estudio realizado por Hospinal Sandro, llamado Clima organización y satisfacción laboral en la empresa F y C inversiones, cuya finalidad fue el nivel actual de clima organizacional y satisfacción laboral, la relación que existe entre ambas variables y los principales factores críticos que afectan a cada una de ellas, en la empresa F y D Inversiones S.A.C.

La metodología utilizada en dicha investigación fue de corte cuantitativo, se aplicó un instrumento para la recopilación de datos, (encuestas) de clima organizacional y satisfacción laboral, validados por Chianget al.(2008).

Los resultados obtenidos en dicha investigación confirman una de las hipótesis planteadas en la cual se indica que “La mejora de la satisfacción laboral está relacionada con los factores críticos de satisfacción por el trabajo en general y satisfacción con el ambiente físico del trabajo”.

Del análisis estadístico realizado se determina que los factores críticos de la satisfacción laboral son: 1. Satisfacción por el trabajo en general, 2. Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, 3. Satisfacción con las oportunidades de desarrollo, 4. Satisfacción en relación subordinado-jefe. Dichos aspectos están relacionados con los planteamientos de la presente

investigación y con las categorías de análisis planteadas para analizar la satisfacción laboral.

Contexto Nacional.

A nivel nacional, se evidencia esfuerzos investigativos por indagar en las organizaciones por la satisfacción laboral de los colaboradores como es el caso del estudio que lleva por nombre “relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación en docentes de una universidad privada”, realizada en la universidad católica de Colombia por (Gomez, 2014), en dicha investigación se pretendía identificar la relación existente entre la antigüedad en el trabajo y el tipo de vinculación laboral con el tipo de contrato psicológico y la satisfacción laboral en docentes de ingeniería de una universidad privada.

Para este estudio, el diseño metodológico aplicado es descriptivo correlacional, ya que indaga la incidencia de las categorías o niveles de variables en una población. La investigación es de tipo no experimental, es decir, un estudio en el que no se manipulan deliberadamente las variables para obtener datos. Se pretendía observar el fenómeno en su contexto natural en una universidad privada. Para la presente investigación se utilizó un cuestionario único que contiene dos instrumentos, uno de Satisfacción laboral y otro de Contrato psicológico. Por un lado, se utilizó el cuestionario de Satisfacción laboral de Meliá et al. (1990) S20/23 que es una versión más breve, del cuestionario original de 82 preguntas. Por otro lado, para evaluar el contrato psicológico se utilizó el cuestionario propuesto por De Sousa (2005) que tuvo como referente el cuestionario de Rousseau (2000)

y Dabos y Rousseau (2004) el cual contiene una herramienta psicométrica que permite evaluar el tipo de contrato psicológico (Apéndice D)

En esta investigación surge un concepto como lo es el contrato psicológico, el cual da cuenta de un conjunto de expectativas y creencias sobre promesas implícitas referidas a los compromisos de la relación más allá de los acuerdos formales manifiestos. Por lo tanto el contrato psicológico se debe mirar desde la cultura organizacional y dice que el estudio de la cultura organizacional requiere de una perspectiva evolutiva, un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprende en la medida que resuelve sus problemas de adaptación externa e integración interna, que los ha trabajado lo suficiente para ser considerados como válidos y, por lo tanto, dignos de ser enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas (Schein, 1992 como se citó en Vesga, 2006). Si bien dicha categoría de contrato psicológico no se plantea analizar en la presente investigación, se considera pertinente dicho aspecto ya que es transversal a la satisfacción laboral.

La siguiente investigación, lleva por nombre “Determinantes de la satisfacción en el empleo en Colombia 2010”, realizada por (Ruiz R. , 2010) en la ciudad de Cali Colombia, en dicha investigación se plantea que la satisfacción en el empleo, es uno de los tres predictores más importantes del bienestar (los otros dos son el matrimonio y la satisfacción en el hogar), dado que la población adulta destina gran parte de su tiempo en el trabajo.

Este trabajo tenía dos objetivos principales: primero, establecer el efecto de los determinantes clásicos de la satisfacción en el empleo en las Trece Áreas Metropolitanas de Colombia, considerando lo señalado en la literatura internacional y las aproximaciones

empíricas previas. Segundo, examinar desde las diferencias regionales el efecto de estas sobre la satisfacción en el empleo, dado que las expectativas y la valoración que los individuos hacen sobre el empleo.

En este estudio, los datos analizados de la GEIH, la tasa de informalidad laboral la encabezan las siguientes ciudades en su orden: Montería (69%), Cúcuta (68%), Pasto (68%), Cartagena (60%), Ibagué (60%) Villavicencio (57%) y Barranquilla (56%). Por lo tanto, no resulta contradictorio, bajo la 26 visión estructuralista de la informalidad, que los ocupados de estas áreas metropolitanas estén menos satisfechos respecto a los trabajadores de la ciudad de Pasto. Estas diferencias, son significativas al 1% en las tres primeras ciudades.

Uno de los resultados que deja dicha investigaciones es confirmar la no linealidad de la satisfacción con respecto a la edad), comprobaron este supuesto al mismo nivel de significancia; la educación resulta significativa al 1% y el signo es el esperado, reportan menores niveles de satisfacción, en virtud a que una alta educación trae consigo mayores beneficios laborales.

La anterior investigaciones está relacionada con la que se realizó en el 2007 llamada “Calidad del empleo: que tan satisfechos están los Colombianos con su trabajo”, realizada (Vergara, 2007), Este estudio abordó la problemática reciente de la calidad del empleo en Colombia. El interés de esta investigación se concentra en conocer el impacto que algunas características y modalidades de trabajo ejercen sobre la satisfacción de los trabajadores. En particular, con el fin de consolidar el análisis presentado en las secciones anteriores y conocer el impacto que tienen la posición ocupacional, el tiempo parcial (involuntario), el

segundo trabajo, las condiciones ambientales en las cuales se desarrolla la actividad laboral (a la intemperie o en locales fijos y cubiertos), la existencia de contrato laboral, la contratación a término indefinido y la subcontratación.

En esta investigación se plantea la satisfacción laboral o empleo satisfactorio como aquel que no quiere ser cambiado por otro en opinión de los trabajadores entrevistados. Para el caso actual se espera construir un concepto de satisfacción laboral amplio el cual contempla diferentes aspectos tanto subjetivos como objetivos.

Los resultados se ha podido identificar que las mujeres están más satisfechas con su trabajo que los hombres y que la educación secundaria y superior están asociadas con una menor satisfacción. Ambos resultados a primera vista parecen contra intuitivos. Por un lado, mucho se habla de la discriminación en contra de la mujer, sobre todo en términos de posibilidades de carrera laboral, y por el otro la educación se considera como un poderoso instrumento de desarrollo personal y ocupacional. Este se convierte en una motivación para hacer evidente las percepciones de las agentes educativas frente a su labor en la estrategia cero a siempre lo cual servirá para debatir y confrontar la premisa mencionada anteriormente.

Otro hallazgo lleva a concluir que tener un empleo permanente ayuda a las personas a estar más contentas en el trabajo. En las estimaciones de Oswald y Gardner (2001) el trabajo temporal afecta negativamente la satisfacción de los individuos. Igualmente, Kaiser (2002) encuentra que los trabajadores a término

No, tanto de tiempo completo como de tiempo parcial, están menos satisfechos con sus trabajos y que los trabajadores permanentes de tiempo parcial experimentan más satisfacción.

Contexto Local

A nivel local se realiza un rastreo de investigaciones cuyo interés se basa en la satisfacción laboral y las maneras como incide en los trabajadores, en primero momento se encuentra el estudio realizado en la ciudad de Manizales llamado (La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José Manizales), por (Cardona, 2016), la intencionalidad de dicho estudio fue identificar la satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales.

La metodología utilizada en dicho estudio fue un enfoque es descriptivo en el que se precisa profundizar en el ambiente interno del CDI Hogar Infantil San José (clima organizacional) y en el nivel de satisfacción laboral de los treinta y un (31) empleados del CDI, a partir de una contrastación teórica y práctica hasta llegar a una propuesta con base en el trabajo de campo, las estrategias y las conclusiones para el mejoramiento. Instrumento para medir el clima organizacional, construido y validado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2004), en su guía La Calidad de Vida Laboral para una Cultura de lo Público: Instrumentos para su Gestión y el cuestionario de satisfacción en el trabajo, construido y validado por el SURATEP (2002), en su modelo de motivación y gestión humana.

A modo de resultado, esta investigación arroja situaciones disimiles con el estudio de Peña, Díaz y Puente (2015), donde se aprecia en satisfacción laboral, que la mayoría de los

aspectos analizados se ubican en la categoría de mediana satisfacción, especialmente variables como condiciones del trabajo y posibilidades de promoción, puntuaron en un nivel medio. En lo referente a clima organizacional, se evidencian coincidencias en resultados altos en aspectos como las formas de comunicación utilizadas en la relación con directivos, jefes y compañeros y la aceptación positiva de los cambios que se presenten en la empresa. En la actual investigación se espera contar con datos claros a fin de constar si los resultados albergan algún grado de similitud con los obtenidos en estos antecedentes que se presentan, dado que el grupo de estudio asume las mismas funciones laborales y se encuentran vinculadas a la misma metodología de contratación y han pasado por los mismos proceso de transito laboral desde madres comunitarias, es importante resaltar que las situaciones del contexto son diferentes.

Formulación de Pregunta de investigación

¿De qué manera las condiciones laborales inciden en la percepción de satisfacción en el trabajo de las agentes educativas del ICBF de los municipios de Ipiales y Guaitarilla de la regional Nariño?

Formulación de Objetivos

Objetivo General

Describir las condiciones de Satisfacción Laboral en Agentes Educativas que trabajan en las Diferentes Modalidades de Atención a la Primera Infancia en los Municipios de Guitarilla e Ipiales en el departamento de Nariño

Objetivos Específicos

- Describir las condiciones del ambiente laboral que inciden en la percepción de satisfacción laboral.
- Identificar como las relaciones laborales, la autonomía y la autorrealización afectan la percepción de satisfacción laboral.
- Identificar la relación entre las condiciones sociodemográficas y las percepciones de satisfacción laboral de las agentes educativas de ICBF.

Marco teórico

Contexto de la Política Pública de Atención Integral a la Primera Infancia

En Colombia se ha venido implementando una serie de acciones las cuales pretenden poner en el centro de todas las miradas y atenciones a las mujeres en etapa de gestación y a los niños y niñas en su etapa inicial, reconocerlos como sujetos de derechos y así mismo identificar al estado y la sociedad como corresponsables en la garantía y cumplimiento de los mismos.

Desde la década de los sesenta el país viene haciendo transformaciones importantes en sus concepciones de niñez, las cuales hicieron posible que en 1990 Colombia formalizara la adhesión a la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. Otros de los hitos más importantes son la aprobación de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño por el Congreso de la República de Colombia (Ley 12 de 1991), su incorporación en el marco de la Constitución Política de 1991 (artículo 44) y la promulgación de la Ley 1098 de 2006 por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Que la atención integral a la primera infancia sea una responsabilidad ejercida de forma permanente y sostenible por el Estado es el reto, ante todo por razones éticas y políticas. Así pues, lograr alinearse con los múltiples estudios que demuestran que la inversión en primera infancia es la más rentable que puede hacer una sociedad, debido a que tiene el mayor periodo de retorno y repercute en un menor gasto social a largo plazo.

En el ámbito territorial, a través del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y con el apoyo decidido de la cooperación internacional, la Estrategia ha desplegado su cooperación técnica para que las instancias territoriales se familiaricen, se apropien e implementen los instrumentos construidos para impulsar la ejecución de la política de primera infancia.

Año 2016, nace el decreto 1806 con el propósito de establecer la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre, la cual sienta las bases conceptuales, técnicas y de gestión para garantizar el desarrollo integral, en el marco de la Doctrina de la Protección Integral. Con ello busca fortalecer el marco institucional para el reconocimiento, la protección y la garantía de los derechos de las mujeres gestantes y de los niños y las niñas de cero a seis años de edad, así como la materialización del Estado Social de Derecho.

En dicha ley se reconoce la Atención integral como un conjunto de acciones intersectoriales, intencionadas, relacionales y efectivas encaminadas a asegurar que en cada uno de los entornos en los que transcurre la vida de los niños y niñas, existan las condiciones humanas, sociales y materiales para garantizar la promoción y potenciación de su desarrollo. Estas acciones son planificadas, continuas y permanentes. Involucran aspectos de carácter técnico, político, programático, financiero y social, y deben darse en los ámbitos nacional y territorial.

Cualificación del Talento humano

El ministerio de Educación nacional, a través de la Dirección de primera infancia diseña y entrega los referentes técnicos para la educación inicial a la primera infancia, desarrollada para favorecer la calidad del entorno educativo, la finalidad es guiar, acompañar y posibilitar herramientas para la sistematización de prácticas pedagógicas en el trabajo con los niños y niñas.

Dentro de dichos referentes se encuentran las orientaciones para la cualificación del talento humano vinculado a la atención integral, por lo tanto, la cualificación del talento humano se asume como un proceso permanente y de largo plazo que se orienta a incrementar la calidad de las Introducción acciones que llevan a cabo los diferentes actores que trabajan con o para la primera infancia en diversos contextos.

La cualificación del talento humano constituye, entonces, un proceso educativo intencionado que genera condiciones para la reflexión de los diferentes actores que trabajan con la primera infancia sobre sus prácticas y saberes. Desde esta perspectiva, la pluralidad de experiencias y saberes de los actores que participan en los procesos de cualificación constituye un recurso educativo de enorme riqueza para todas y todos, a partir del cual se pueden forjar nuevas comprensiones y marcos de acción colectivos para el trabajo con las niñas y los niños.

Los procesos de cualificación, al reconocer que las prácticas constituyen una fuente de conocimiento, que al mismo tiempo las transforma, no se estructuran en función de unos

contenidos que se deben transmitir, sino que buscan que los participantes amplíen la capacidad de reflexión sobre sus acciones cotidianas.

Si bien la cualificación al talento humano se presenta en cada territorio como una estrategia para fortalecer el desarrollo integral de los niños y niñas, el documento no presenta sustentos que impliquen fortalecer en las docentes el bienestar y la calidad de vida laboral, por medio de estrategias que le apuesten a las mejoras de oportunidades de promoción laboral y bienestar.

Concepto de Satisfacción Laboral.

En este apartado se establecerán aspectos esenciales en relación al concepto de satisfacción laboral desde diferentes autores en algunas líneas del tiempo, con este insumo se pretende dar apertura a la discusión sobre el concepto de satisfacción laboral, acorde a los elementos conceptuales que las fuentes relacionadas aportan y construir una versión sobre el concepto de satisfacción laboral que permita facilitar la comprensión de la presente investigación.

En primer lugar es importante mencionar que el concepto de satisfacción laboral se encuentra en continua retroalimentación y deconstrucción, esto obedece a los diferentes ámbitos de la vida cotidiana hasta donde se ha extendido el mundo del trabajo y los principales cambios en los diferentes contextos económicos y sociales. La pluridimensionalidad del concepto ha sido desde hace años una búsqueda por integrar las características más importantes en un concepto que cada vez se hace más grande por las implicaciones de la satisfacción en la calidad de vida laboral.

Uno de los pioneros frente al concepto de satisfacción fue Abraham Maslow con su pirámide de las necesidades, esta teoría iría más lejos planteando que la retribución económica es apenas un aspecto de una jerarquía de necesidades que el ser humano busca compensar en todos los ámbitos de su vida, las necesidades que identifico Maslow serían: fisiológicas, de seguridad, protección, de pertenencia, de estimación y una última y más importante de autorrealización, todas ellas suponen en dicho momento la percepción de satisfacción en escenarios que se extienden más allá del ámbito laboral. Estas necesidades cumplidas a su vez generan gratificación en un primer momento y aprendizaje en un segundo momento, de la misma manera la gratificación de las necesidades de un primer nivel son la base para que el ser humano se oriente hacia el encuentro con otras necesidades relacionadas con la integración social, la autovaloración y la autorrealización, sin embargo Maslow también identifica que la satisfacción de las necesidades debe generar gratificaciones necesarias y no patógenas (Maslow, 1954).

Entre los teóricos en ahondar en la pregunta sobre la satisfacción laboral también se encuentra Taylor 1910, quien impulsado por resolver la relación entre la productividad/motivación, estableció la importancia de desarrollar un programa de incentivos que compense los esfuerzos desarrollados por trabajadores enérgicos o motivados y de esta manera hace un acercamiento a la satisfacción laboral como la motivación intrínseca que se experimenta por el desarrollo productivo de la actividad laboral, en correspondencia con la valoración deseada y la entrega de incentivos que favorecen su calidad de vida, de esta forma se alinean como una sola unidad la prosperidad organizacional con la máxima productividad (Taylor, 1910).

Posterior a Taylor se desarrollaron nuevas tendencias sobre la satisfacción laboral en función de las condiciones del ambiente laboral, entre los principales estudios para el año 1933 figura el de Elton Mayo quien postula tres aspectos esenciales que según él configuran las condiciones laborales optimas, entre ellas están la aplicación de la ciencia y habilidad técnica a los productos, el ordenamiento de las operaciones y la cooperación sostenida de los equipos de trabajo.

Para la comprensión de las tres premisas se realiza la inserción de aspectos científicos para el análisis de los procesos laborales, de la misma forma esta incursión incentivo el desarrollo de experimentos sobre grupos de control para identificar los resultados positivos o negativos sobre la presencia o ausencia de algunas condiciones en el ambiente físico en el trabajo, los resultados de los experimentos arrojaron un crecimiento en la productividad lento pero continuo y los picos de crecimiento lograron mantenerse en el tiempo, además ocurrió la disminución de la percepción de fatiga laboral, aumento la sensación de trabajo en equipo y la percepción de libertad para comunicarse con las directivas. Uno de los aspectos importantes del estudio establece que un círculo social de apoyo alrededor del trabajador genera motivación intrínseca hacia su puesto de trabajo y de la misma manera se generan iniciativas hacia la organización informal de actividades laborales para facilitar el trabajo en equipo, como resultado ocurre un retorno de sentimientos de satisfacción y confianza que les permite a los trabajadores mantenerse seguros y positivos frente a situaciones de cambios o crisis. (Mayo, 1977)

Frente a los planteamientos de Maslow se proponen nuevas tendencias de desarrollo sobre la propuesta de satisfacción laboral, es así como surge Herzberg (1959) quien busca medir la satisfacción laboral desde las condiciones ambientales del trabajo, las relaciones y

los beneficios, de esta manera se introducen estudios sobre la sociología formal y psicología para el análisis de las actitudes que se derivan del trabajador y que inciden en la percepción de satisfacción y sus niveles de productividad. Los factores de Herzberg se clasifican en factores de primer nivel: descritas en condiciones ambientales, relaciones laborales, promoción laboral, logros, entre otras, y factores de segundo nivel que corresponden a las necesidades de tipo individual que cada trabajador identifica, además de los sentimientos que suscitan cada una de los factores del nivel uno. A partir de esta división se encuentran efectos que generan satisfacción en el trabajo o por otro lado evitan la presencia de insatisfacción (Herzberg, 1966)

De los estudios de Herzberg se derivan investigaciones continuas a partir de los factores descritos, en especial una orientación visible hacia el componente motivacional en la percepción de satisfacción, de esta manera los factores intrínsecos serían fundamentales para que un trabajador alcance un estado de desarrollo psicológico y por ende a su autorrealización personal. Las oportunidades de crecimiento personal a su vez se reflejarían en los aportes que un trabajador satisfecho realiza para su organización.

La insatisfacción se asocia con los factores extrínsecos que no permiten el cumplimiento de las necesidades y genera frustraciones que bloquean el alcance de la satisfacción, de este modo la satisfacción e insatisfacción no se corresponden directamente, es decir la ausencia de factores motivacionales no implica que el trabajador se sienta insatisfecho, así como la presencia de factores extrínsecos garantizan la plena satisfacción, desde esta lógica se constituyen como experiencias diferentes e independientes para su análisis (León & Sepulveda, 1979).

Las teorías de satisfacción laboral asociadas al cumplimiento de necesidades también se contemplan desde escenarios como la orientación al logro, al poder y la afiliación, esta teoría desarrollada por McClellan (1961,1968) Citado en (Vega, Martín, & Partido, 2010) sugiere que la motivación de un trabajador para dirigirse a cumplir con estas necesidades, depende en parte por la activación que se perciba en el medio ambiente, a su vez esta activación generaría cambios en la conducta que le permitirían al trabajador dirigirse a conseguir la gratificación de sus necesidades y la misma gratificación genera experiencias que intensifican la conducta en aprendizajes.

Esta teoría sobre las necesidades descarta en cierta medida los factores materiales como responsables de generar satisfacción en el trabajo y antepone las motivaciones intrínsecas por el éxito y poder personal y organizacional como uno de los factores más influyentes a la hora de percibir satisfacción en el trabajo, así como también la necesidad de afiliación como uno de los factores que estimulan el auto reconocimiento del logro, la reafirmación del éxito y el trabajo en equipo cuando se trata de buscar objetivos comunes (Vega, Martín, & Partido, 2010).

Los postulados de Herzberg (1959) continuaron generando mayores interpretaciones a partir de la motivación y la satisfacción, sin embargo así como se comprende la satisfacción e insatisfacción como factores independientes, resultan serlo también la satisfacción con la motivación. Los estudios de Lawler (1983) Citado por (Perlines, 1996) revelan que no existe una correlación constante entre la satisfacción y la motivación, de tal forma que no es posible afirmar que un trabajador motivado se sienta satisfecho así como tampoco establecer que un trabajador satisfecho se encuentra motivado, en cambio se puede establecer que existe una mejor correlación entre motivación-rendimiento y rendimiento-

satisfacción, esto se lograría a partir del enriquecimiento de los puestos de trabajo con recompensas materiales, sociales o gratificaciones psicológicas que facilitarían el aumento del rendimiento y con él la percepción de satisfacción.

El concepto de satisfacción laboral también se explica a partir de las motivaciones en relación al procesamiento de la información social, es así como Salancik y Pfeffer (1976), proponen un modelo que explica como las actitudes y comportamientos hacia el trabajo generalmente son motivados por el contexto social, es decir que el reconocimiento social que hacen compañeros, familiares o clientes alrededor del puesto de trabajo, genera mayor motivación hacia él, de la misma forma si los comentarios sobre el puesto de trabajo son negativos, la motivación por el trabajo disminuye. Esta comprensión sobre la satisfacción es muy importante a la hora de establecer la influencia del clima y la cultura organizacional en la satisfacción laboral, principalmente por el papel de la comunicación a la hora de construir significados en las empresas, estos a su vez deben ser valorados por los gerentes para identificar como los trabajadores perciben su trabajo.

Otra versión sobre los modelos de motivación por el trabajo son los propuestos por Hackman y Oldham (1976) citado por (Guitierrez, 2015) quienes establecen cinco actividades laborales que de ser desarrolladas con efectividad permitirán que el trabajador se sienta motivado por su trabajo, entre estas actividades se encuentran la variabilidad de actividades en el trabajo, la identidad sobre el trabajo, importancia de la labor, autonomía en el desarrollo de su labor y retroalimentación.

Los modelos sobre la motivación por el trabajo explican las actitudes y comportamiento de un trabajador que sienten satisfacción laboral, las coincidencias de estos modelos radican en la disposición de características esenciales para generar espacios

laborales seguros, entre ellos los factores higiénicos pero además los factores que enriquecen el puesto de trabajo y brindan la posibilidad de generar en los trabajadores escenarios retadores, donde puedan proceder de forma autónoma, donde exista reconocimiento, promoción de sus logros, donde se incremente el interés por su propio crecimiento personal y el desarrollo de su potencial profesional. (Lopez, 2001)

Otras posturas teóricas sobre la satisfacción laboral buscan integrar la motivación con las expectativas, Porter y Lawler (1968) citados por (Viamontes, 2010) infieren que la satisfacción laboral es un estado que se alcanza de acuerdo al grado de coherencia entre la motivación, el rendimiento y las expectativas. Un factor clave en este modelo son las recompensas dentro de la organización, de manera que cuando la recompensa corresponde con las expectativas esperadas por el trabajador y adicionalmente existe la percepción que dicha compensación se encuentra acorde con sus esfuerzos, entonces se genera satisfacción dentro del trabajo.

Las satisfacción en el modelo de Porter y Lawler (1968) Citado por (Palomo, 2008) proviene de recompensas de forma extrínseca e intrínseca, la primera de ellas se encuentra dada por los salarios, status, seguridad y promoción, las recompensas extrínsecas se encuentran en la satisfacción que genera cubrir las necesidades de autorealización. Para este modelo la recompensa solo genera satisfacción en la medida que sea percibida por el trabajador como una respuesta justa por su trabajo, de ahí que los procesos objetivos de la empresa, como medidas de mejoramiento del ambiente laboral o mejores salarios no son tan relevantes para generar satisfacción laboral como lo es la percepción subjetiva de los trabajadores sobre el valor de sus esfuerzos y su trabajo.

Sobre la misma vía de análisis del papel de las expectativas en la satisfacción laboral se encuentra Vroom (1964) citado por (Palomo, 2008) quien postula que el grado de satisfacción se obtiene a partir de las recompensas percibidas por los esfuerzos desarrollados en el trabajo, estas recompensas se determinan en función del status que otorga la consecución de metas, las retribuciones económicas y el reconocimiento social, un elemento adicional de la teoría afirma que el grado de satisfacción también parte de la percepción de justicia que tenga el trabajador sobre las recompensas recibidas, de manera que la contingencia de los premios sea proporcional a los logros y permitan la motivación por el desarrollo progresivo de mayores retos.

Los modelos teóricos propuestos en general se refieren a la satisfacción laboral han estudiado la satisfacción laboral como una actitud global hacia el trabajo, esta actitud sin embargo lleva consigo una construcción subjetiva que se construye a partir de las diferentes dimensiones que componen el mundo del trabajo, por tal razón su definición hace parte de una construcción histórica sobre la interpretación que hace el trabajador sobre escenarios laborales en constante cambio y movimiento. Una aproximación al concepto de satisfacción que tiene en cuenta su carácter histórico es la de Gibson y Otros (1996) Citado por (Rodriguez C. C., 2002) quien define que la satisfacción es una predisposición que los sujetos proyectan hacia su trabajo, mismas que son el resultado de lo que denomina como:

“La satisfacción laboral es el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo”. Gibson y Otros (1996) Citado por (Rodriguez C. C., 2002)

El concepto de satisfacción laboral en ese sentido será abordado en la presente investigación como percepciones, sentimientos y actitudes positivas hacia el trabajo, especialmente a las facetas relacionadas con la calidad de sus relaciones interpersonales, el enriquecimiento de su puesto laboral en torno a las condiciones laborales con las que cuenta y el grado de autorrealización que pueda lograr en su trabajo.

Importancia de la Satisfacción Laboral

El estudio de la satisfacción laboral ha sido una de las tendencias en las organizaciones por su relación con otros aspectos como la productividad y la motivación en el trabajo, Brief (1998) citado por (Galaz, 2003) menciona que de hecho esta asociación no ha sido probada con claridad por los círculos académicos, sin embargo la satisfacción laboral es un indicador de calidad de vida laboral que humaniza los escenarios laborales y centra el foco de desarrollo en el desarrollo potencial del trabajador.

Por otro lado el estudio de la satisfacción laboral cobra especial importancia en las organizaciones porque permite reconocer el valor que asignan los empleados a su sitio de trabajo, tanto a nivel global como a las condiciones laborales particulares, el desarrollo de un adecuado clima laboral, identificar el nivel de aceptación de los cambios o avances propuestos por la organización y prevenir la aparición de actitudes negativas hacia el trabajo. Estas características generan una ventaja competitiva en las organizaciones que proyectan sus objetivos en función de las percepciones y actitudes que las personas construyen desde su individualidad hacia su trabajo. (Ruiz, Escribano, & Landa., 2003)

Otro concepto que se asocia de forma positiva con la satisfacción laboral es el desarrollo del compromiso organizacional, siendo este último un estado psicológico que se afianza en la medida que se garantizan las condiciones laborales optimas y que generan satisfacción laboral, el compromiso organizacional se encuentra muy involucrado por ejemplo con el grado de afinidad que los trabajadores encuentran en sus relaciones interpersonales, el alcance de una sensación de pertenencia, la autonomía y la satisfacción por el desempeño de su trabajo. A pesar que la relación entre compromiso organizacional no es directa con satisfacción laboral, si se constituye como una relación que permite disminuir los comportamientos de escape, la alta rotación o la desesperanza hacia la organización por la ausencia de oportunidades reales de crecimiento y promoción laboral. (Bordas, 2016)

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

A partir de la revisión bibliográfica se han determinado diferentes encuadres para el estudio de la satisfacción laboral, de esta manera se integran las visiones históricas sobre el concepto, así como sus apuestas teóricas definidas en sus estudios y desarrollo de investigaciones.

Generalmente para el concepto de satisfacción laboral se comprende como una actitud o sentimiento global sobre el grado de satisfacción que experimenta una persona en su trabajo, sin embargo para la medición de la satisfacción laboral se hace necesario reconocer las facetas, los factores y dimensiones del entorno laboral, de esa forma identificar los aspectos que más se destacan en ambientes laborales permeados por características relacionadas con la tercerización laboral en organizaciones de servicios sociales.

Para el abordaje de la satisfacción laboral desde sus dimensiones algunos teóricos han postulado características importantes que de encontrarse en el contexto laboral fomentan la satisfacción laboral, (Gan & Triginé, 2006) en su cuestionario para el análisis de la satisfacción laboral elabora una adaptación de los modelos de satisfacción laboral de Maslow y Porter, en su cuestionario retoma necesidades de tipo fisiológico, de seguridad, de pertenencia, de valoración, autorrealización y autonomía. De forma similar (Vega, Martín, & Partido, 2010) establecen unas variables determinantes de la satisfacción laboral con respecto a dos categorías denominadas condiciones propias del ambiente laboral y condiciones propias del trabajador, entre ellas se encuentran condiciones las características organizacionales en referencia a sus políticas de contratación, condiciones del ambiente

laboral, reconocimiento, promoción laboral, seguridad en la contratación, autonomía y autorrealización.

Otro ejemplo de categorizaciones para la medición de la satisfacción laboral son las doce dimensiones de Hui (1992) Citado por (Rodriguez, y otros, 2004) Entre ellas se encuentran las relaciones interpersonales, las posibilidades de promoción, status, condiciones de la contratación, altruismo, contribución, participación, posibilidad de retos y tiempo para la familia, un aspecto muy importante es la posibilidad de agrupar estas categorías en dos grandes grupos de factores denominados ética en el trabajo y relaciones interpersonales, que permite reconocer de manera más simple si la orientación del trabajador está enfocada hacia el éxito en el desarrollo de su trabajo o lograr un ajuste armonioso con todo su contexto laboral.

Por otro lado para la medición de satisfacción se encuentran acercamientos entre lo global y lo multidimensional, en el orden global los resultados de las investigaciones demuestran que la medición general de la satisfacción no refleja las particularidades que se encuentran al desarrollar el tema desde sus componentes, de esta forma la evaluación global puede generar impresiones erróneas de trabajadores que se sienten satisfechos de forma general pero que aceptan al mismo tiempo conformidades en su trabajo en relación a ambientes inseguros, relaciones interpersonales tensas o baja realización profesional y personal. (Gonzales, Salcines, & Garcia, 2015)

En contraste al estudio global de la satisfacción laboral Locke (1976) citado en (Galaz, 2003) identifica tres tendencias históricas para el estudio de la satisfacción laboral,

la importancia de las líneas propuestas por Locke radica en la capacidad para agrupar y relacionar los aspectos más sobresalientes de las facetas de la satisfacción laboral que se han estudiado históricamente, de esta forma busca darle integralidad al concepto desde su carácter multidimensional:

Tendencias Historias del Estudio de la Satisfacción Laboral por Facetas.

<i>Factores</i>	<i>Físico</i>	<i>Las relaciones humanas.</i>	<i>El trabajo como un medio para el desarrollo humano y la autorrealización</i>
<i>Económicos</i>			
-	La satisfacción laboral está definida por el las condiciones ambientales del trabajo y la remuneración	Enfatiza la satisfacción a través de la construcción de las relaciones en el trabajo, supervisión, compañerismo y relaciones con los superiores.	Habilidad, desarrollo, eficacia y logro, son los principales componentes de la satisfacción laboral.

Tabla 1 Tendencias Históricas de la Satisfacción Laboral: Elaborado a partir de las clasificaciones de Locke (1976) Citado por (Galaz, 2003)

Condiciones del Ambiente Laboral en la Satisfacción Laboral

La primera condición que plantea Locke (1976) tiene que ver con las características físico-económicas que se encuentren dispuestas en el ambiente organizacional, esta línea investigativa se remite inicialmente a los postulados Tayloristas, donde el mayor de los motivantes para el desarrollo del trabajo y esencialmente de la satisfacción es el factor salarial, sin embargo también se consideran a la variable salario las condiciones relacionadas con la calidad del contrato laboral (Corominas, Villar, Saurina, & Fabregas, 2012) una adecuada gestión de la carga de trabajo (Martinez, 2009) y la percepción de seguridad laboral (Otero, 2012) adquirida por el trabajador a partir de las condiciones protectoras que identifica en su ambiente laboral. (Vega, Martín, & Partido, 2010)

De forma similar esta tendencia de estudio de la satisfacción laboral está íntimamente conectada con la pirámide de necesidades de Maslow (1973), específicamente sobre los dos primeros niveles relacionados con la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad. Ambos niveles influenciarían el comportamiento de los trabajadores hacia la búsqueda de asegurar su supervivencia a partir del factor económico y su seguridad a través del ambiente laboral. (Vega, Martín, & Partido, 2010)

Se encuentran también las perspectivas de estudio de la satisfacción laboral desde un enfoque situacional que se sustenta en la calidad de los ambientes laborales, este enfoque plantea que el enriquecimiento de los espacios laborales influenciara o constriñera el comportamiento de los empleados, pero más importante es su capacidad para inducir y

guiar el comportamiento esperado en la organización hasta formar mecanismos de respuesta que generen seguridad en la toma de decisiones entre los empleados en situaciones de crisis. El enfoque situacional generalmente se ha buscado medir a partir de atributos como las motivaciones, la ejecución correcta de las tareas, el esfuerzo físico requerido para el desarrollo de una tarea y un atributo perceptual centrado en las condiciones del ambiente y los recursos disponibles para el desarrollo del trabajo. (Pujol & Dabos, 2018)

Se encuentran también aspectos investigaciones que buscan evaluar el nivel de afectación de algunos estresores en el ambiente laboral, (Rodriguez & Delgado, La Prevencionn de los Riesgos y la Accidentalidad Laboral, 2000) menciona por ejemplo que existen aspectos secundarios que afectan la seguridad laboral, como lo son el ruido, la temperatura, la humedad (Vickory, Shaw y Fisher, 1982) y un efecto aditivo cuando los estresores se encuentran al mismo tiempo, sobre otro orden jerárquico se encuentran estresores como la ausencia de participación de los trabajadores en propuestas de planeación, las características organizacionales o la presión del rol, cuyas consecuencias se evidencian en una predisposición a la aparición de síntomas de estrés laboral.

Las relaciones humanas en la Satisfacción Laboral

Desde la perspectiva relacional es importante comprender la satisfacción laboral desde las diferentes dinámicas sociales que se entretajan alrededor del trabajo, principalmente cuando los grupos sociales hacen parte íntima del mundo del trabajador como es el caso de la presente investigación. Para Stone 1992 Citado por: refiere que la satisfacción laboral no es la suma de condiciones objetivas, sino de la interpretación de las

mismas a partir de un componente cognitivo y afectivo influenciado por las representaciones sociales, de esta manera cobra especial relevancia aquellos estímulos de naturaleza social como lo son las opiniones, relaciones de los compañeros de trabajo o de la comunidad que representan en su actividad laboral.

En la teoría de Herzberg citado por (Boland, Carro, Stancatti, Guismano, & Banchieri, 2007) se encuentran algunos factores de su teoría en relación al concepto de satisfacción laboral desde las relaciones sociales, en primer lugar se precisa que el reconocimiento por el trabajo es un factor del orden motivacional, es decir la reafirmación que el otro realiza sobre el desempeño del trabajador, es un indicador de presencia de satisfacción laboral, de la misma manera se tienen en cuenta factores higiénicos como las relaciones laborales con los compañeros o los jefes, estos últimos en la lógica teórica de Herzberg no generan por si solos satisfacción laboral, sin embargo el establecimiento de relaciones positivas en el trabajo evitan los sentimientos de insatisfacción.

En la teoría de Maslow se encuentran también las necesidades sociales como características primordiales para evitar la insatisfacción en el trabajo, muy ligadas a estas se encuentran las necesidades de autoestima, que generan motivación a partir de la confianza que en las relaciones sociales produce la aprobación, el reconocimiento social y el status. (Boland, Carro, Stancatti, Guismano, & Banchieri, 2007)

En escenarios de trabajo de servicios sociales y de atención a comunidades se han establecido constantemente criterios de medición de la satisfacción laboral a partir de las relaciones sociales, (Exposito & Lopez, 2016) en la evaluación de satisfacción en servicios de atención sanitaria social, concluye que existen 9 factores primordiales para identificar el grado de satisfacción, 3 de ellos hacen alusión a las relaciones que el trabajador establece

con su entorno, la primera de ellas es la relación con sus superiores, una relación positiva en la medida que el trabajador se sienta escuchado y sepa lo que la organización espera de él, en segundo lugar se encuentra la relación con los compañeros de trabajo, relaciones que se asimilan desde el trabajo en equipo y la facilitación de recursos, por último se encuentra las características extrínsecas del status, una característica que fomenta la satisfacción a partir de las recompensas que generan reconocimiento social, ya sea retribuyendo económicamente o brindando autonomía en la organización.

En los estudios de (Exposito & Lopez, 2016) se plantea una relación positiva entre la satisfacción laboral con respecto a las relaciones laborales, de esta manera un trabajador adaptado que siente satisfacción desarrollara mejores actitudes y habilidades para establecer una relación armoniosa con sus compañeros, así como una mayor disposición para la atención de sus pacientes, de la misma forma la construcción de esta dinámica relacional proporcionara el reconocimiento y status necesario para generar una valoración positiva sobre su entorno laboral y sus condiciones.

La Autorrealización en la Satisfacción Laboral

El desarrollo humano y la autorrealización es una de las dimensiones más complejas para describir la satisfacción laboral, esencialmente por que esta permeada por aspectos profundamente particulares como la personalidad, las emociones y las motivaciones. Uno de los enfoques que estudia el desarrollo del potencial humano como descriptor de satisfacción laboral es el enfoque disposicional, Judge, Locke y Durham (1997) Citado por (Pujol & Dabos, 2018) hacen referencia al concepto de autoevaluaciones

esenciales para referirse a un proceso de valoraciones inconscientes y generales que las personas hacen sobre sí mismas, sobre el ambiente laboral y sobre sus relaciones interpersonales; posteriormente señalaron cuatro componentes que describen la satisfacción laboral y que están asociadas al desarrollo humano principalmente, entre ellos se encuentra la autoestima, la autoeficacia, el locus interno de control y estabilidad emocional, estos aspectos son descriptores de satisfacción laboral y además permiten la construcción de una identidad alrededor de la organización basada en el logro, el desarrollo personal y la autorrealización.

Uno de los aspectos que más se ha estudiado sobre la satisfacción laboral son aquellos que se centran en las condiciones ambientales del trabajo como factor que posibilita la percepción de satisfacción, esta dimensión contiene además los descriptores más valorados por los trabajadores para interpretar una visión de satisfacción laboral, (Barreiro, 2003) no obstante las necesidades de autorrealización y autonomía aparecen en la medida que los escenarios laborales logran cumplir con las necesidades básicas del ambiente laboral. En los estudios de (Barreiro, 2003) se establece una relación significativa entre las necesidades cubiertas en el orden de autorrealización y la percepción de satisfacción laboral, no obstante las condiciones que más generan insatisfacción son de hecho las condiciones ambientales que no se cumplen en el trabajo, esto indica que la dimensión de desarrollo humano en el trabajo se encuentra ligada a la capacidad de garantizar las condiciones ambientales básicas en el trabajo, en caso que dichas condiciones no se encuentren enriquecidas en el ambiente laboral, será baja la probabilidad de que los trabajadores valoren su trabajo desde una perspectiva de actualización y desarrollo

personal, en cambio se centraran solo en los aspectos que generen seguridad laboral, disposición de materiales, recursos y los incentivos salariales.

La autonomía y la autorrealización también son aspectos que constituyen el clima laboral, a través de su presencia o ausencia se puede estimar si el clima laboral es favorable o desfavorable, facilitando la toma de decisiones, la innovación y el ajuste a los procesos de cambio organizacional. Es importante aclarar que clima y satisfacción laboral son aspectos similares por las dimensiones que los componen, sin embargo la satisfacción laboral es un estado orientado a la percepción particular mientras que el clima hace alusión a una lectura más del contexto general de la organización.

Los enfoques planteados, los tipos de abordaje de la satisfacción y la identificación de sus dimensiones permite dilucidar la percepción particular de los trabajadores con respecto a sus condiciones de trabajo, la calidad de sus relaciones y las posibilidades de potencializar su procesos de crecimiento personal, Las dimensiones planteadas serán para esta investigación los pilares para identificar las situaciones que generan satisfacción laboral o aquellas que no la producen, de esta forma proponer desde los contextos laborales propuestas de mejoramiento continuo y crecimiento organizacional.

Metodología

El presente trabajo investigativo, pretende hacer uso de una propuesta metodológica enmarcada dentro del macroproyecto Calidad de Vida laboral. Es un estudio de tipo descriptivo ya que busca comprender la satisfacción laboral asociada con atributos intrínsecos como las competencias, expectativas y percepciones, así como condiciones extrínsecas como las condiciones del trabajo y las características sociodemográficas de las agentes educativas del ICBF.

De igual forma, se aplicara un enfoque mixto que parte de las mediciones cuantitativas con una escala sobre el nivel de satisfacción laboral y además busca recoger las percepciones de las agentes educativas que participan en la investigación, mediante un bloque de preguntas abiertas.

Teniendo en cuenta el interés investigativo y la necesidad de comprender el objeto de estudio: sentidos y condiciones del trabajo por parte de los profesionales que las viven, disfrutan y padecen, la investigación se abordó desde una postura descriptiva, en la cual se pretende reconocer los componentes principales de la satisfacción laboral y la presencia de los diferentes descriptores que configuran las condiciones laborales.

Población - Muestra

Para el caso de esta investigación se consideró pertinente realizar un muestreo no probabilístico por conveniencia, en donde los sujetos participantes fueron seleccionados por los investigadores dados las condiciones de accesibilidad y proximidad. Se contó con 23 participantes, las cuales se encuentran vinculadas a la estrategia Cero a Siempre del

Gobierno nacional e ICBF, cuyos contratos se encuentran operados por un prestador de servicio, quien se encarga de gestionar dicho talento humano y cumplir con los requerimientos exigidos.

Para esta investigación llamaremos Grupo 1 a las Agentes educativas del municipio de Ipiales- Nariño, en total 14 mujeres, quienes se encuentran vinculadas al programa de atención integral a la primera infancia modalidad Institucional; estos son espacios en donde se garantiza una atención de calidad a través de un servicio de educación inicial, cuidado calificado y nutrición.

El grupo 2 hacen parte las agentes educativas de la zona rural del municipio de Guaitarilla- Nariño, en total 9 mujeres quienes se encuentran vinculadas a la modalidad de entorno familiar; en el que se reconoce el papel protagónico que tienen las familias en el cuidado, crianza, educación y desarrollo de los niños y niñas desde la gestación hasta los 5 años, por medio de diferentes técnicas de trabajo con las familias como lo son las visitas familias o encuentros en el hogar, encuentros grupales y de reflexión.

Instrumento

En el marco de la investigación, se aplicó el instrumento a la población participante, que cumplen con el rol de Agentes educativas y auxiliares pedagógicas, y que laboran en las modalidades de atención integral a la primera infancia en el departamento de Nariño municipios de Ipiales y Guaitarilla.

Se aplica el estudio Internacional de Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos elaborado por el Josep María Blanch en la Universidad autónoma de Barcelona.

En particular se espera analizar específicamente la escala de Bienestar Laboral General de los bloques 1, 2, 9, 10 para el análisis cuantitativo y el bloque 15 al 24 para el análisis cualitativo de aspectos concernientes a las condiciones de trabajo y relaciones interpersonales, la autonomía y autorrealización aspectos relacionados con la satisfacción laboral.

Categorías de Análisis

Dimensiones de la Satisfacción	Descriptor
Laboral	Recursos y Materiales Técnicos.
	Prevención de Riesgos Laborales.
	Tiempos de Trabajo (Horarios, ritmos, descansos).
	Retribución Económica.
Condiciones del Ambiente Laboral	Carga de Trabajo.
	Calidad del Contrato.
	Justicia en la Contratación,
	Remuneración, Promoción.
	Oportunidades para la Formación
	Continua.
	Vías de Promoción Laboral.
Relación Tiempo – Carga Laboral	

	Carga Laboral – Uso de Tiempo de Descanso.
	Compañerismo.
Relaciones Interpersonales	Reconocimiento del Trabajo Propio por Colegas. Reconocimiento por parte de los Usuarios. Apoyo Recibido del personal directivo Participación en las decisiones Organizacionales
Autonomía y Autorrealización	Autonomía en la toma de decisiones. Motivación por el Trabajo Rendimiento Profesional Autoestima Profesional Satisfacción con el trabajo.

Tabla 2_Categorías de análisis Satisfacción laboral

Fuente: *Elaboración Propia, selección de condiciones de satisfacción laboral.*

Análisis de resultados

Para el análisis de resultados se diseña una estructura que pretende dar cuenta de los datos y hallazgos, la cual implica tres fases o momentos: fase descriptiva, fase interpretativa y fase de construcción de sentido. La fase descriptiva hace parte de un primer momento para el procesamiento de la información, la cual está relacionada con la organización de los datos disponibles y la descripción de los mismos teniendo en cuenta el contexto, además en esta fase se agrupa la información obtenida por las categorías de análisis propuestas en la revisión teórica.

Posterior a la organización de la información se retoman los insumos encontrados para la siguiente fase en la que se espera realizar un proceso interpretativo, al analizar la información a la luz de lo planteado por los autores en el marco teórico, en dicha fase se pretende contrastar o corroborar lo identificado en las fuentes consultadas con los datos y hallazgos que se derivan del trabajo de campo.

Por último, en la fase de construcción de sentido donde se realiza una construcción de reflexión y análisis de los investigadores en aras de generar una perspectiva renovadora e innovador sobre el concepto de satisfacción laboral a partir de la articulación de las fases anteriormente señaladas

Fase descriptiva

Durante esta fase se busca compilar los resultados de las estimaciones realizadas por las participantes del estudio, exponiendo los datos por cada uno de los grupos por separado para lograr realizar una lectura de los resultados y además una descripción comparativa entre los dos grupos, esto con el fin de identificar diferencias o similitudes significativas a partir de las características sociodemográficas de las participantes. La información se ha compilado en gráficas para facilitar su descripción, de esa manera identificar la percepción de satisfacción laboral a través de la presencia o ausencia de las condiciones laborales que se han escogido para el estudio.

Caracterización Sociodemográfica Grupo 1

El grupo de participantes se encuentra conformado por 14 mujeres cuyo cargo se ha definido como *agente educativa* para la modalidad institucional; todas las participantes residen en el municipio de Ipiales en el departamento de Nariño y se encuentran adscritas laboralmente al Centro de Desarrollo Infantil: Centro Social Ipiales. Su vinculación laboral es formalizada con la Fundación Un mundo Sin Fronteras (Contratista del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) por contrato laboral a término fijo, en donde se desempeñan labores durante una jornada completa de 8 horas diarias para el desarrollo de las atenciones a la primera infancia en los componentes pedagógicos que buscan posibilitar el desarrollo de la educación inicial de niños y niñas entre los 6 meses de edad y los 5 años.

De este grupo de 14 agentes educativas, 8 han atravesado un proceso de tránsito desde los hogares comunitarios hacia las nuevas modalidades para la atención integral a la primera infancia, del mismo grupo 9 de ellas han cursado estudios universitarios en educación preescolar o pedagogía infantil, 2 de ellas se encuentran en proceso de formación para obtener su titulación universitaria y solo 3 de ellas cuentan con una formación técnica para la atención integral a la primera infancia, esto denota un elevado nivel de formación del grupo de trabajo, actualización profesional y continuidad en su proceso de formación.

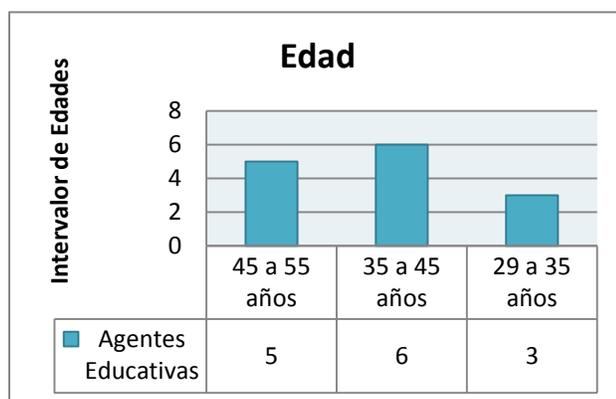


Figura 1 Caracterización grupo 1- Edad.

Fuente: elaboración propia; resultados de la investigación

La mayoría de las agentes educativas se encuentra por encima de los 35 años hasta los 55 años y solo 3 de ellas se encuentran por debajo de los 35 años de edad (Grafico 1).

Frente a la antigüedad en el sitio de trabajo se encuentra que 8 agentes educativas participantes se ubican por encima de los 9 años de antigüedad en el sitio de trabajo, 1 de ellas sobre los 5 años y las 6 restantes por debajo del año de antigüedad. Se puede establecer que el grupo de agentes educativas iniciaron su participación en las modalidades de atención desde muy jóvenes, sin embargo su etapa de formación ha sido un proceso que se ha potencializado en los últimos años por la demanda de profesionales en las

modalidades, hecho que ha motivado que el grupo de agentes busque especializarse para poder competir en el mercado laboral que oferta el ICBF para la ejecución de las modalidades de atención y se cumplan con los perfiles definidos en los estándares de calidad.

Cabe resaltar que la antigüedad descrita por las participantes en las encuestas, hace alusión al tiempo que llevan trabajando dentro de las mismas instalaciones y mismo cargo de trabajo, esto teniendo en cuenta que durante el año 2018 se realizó el cambio de empleador de acuerdo a las condiciones de contratación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, quienes efectuaron el cambio de operador contratista desde la vigencia 2018.

De la misma manera se puede encontrar que con dicha decisión el equipo experimento una rotación de personal importante, puesto que las 6 agentes educativas que ingresaron el último año representan el 42,85% del total de su personal para la gestión de los procesos pedagógicos de todo el centro. (Grafico 2).

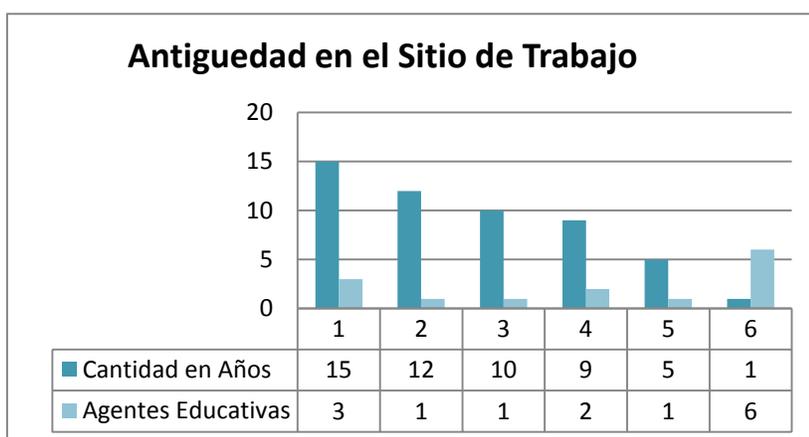


Figura 2_Caracterización grupo 1 - Antigüedad en el Sitio de Trabajo.

Fuente elaboración propia, resultados de la investigación

Frente a la antigüedad en el rol se encuentra que al menos el 50% de las agentes educativas tienen entre 10 a 26 años de experiencia, esto se puede comprender solo equiparando los roles de agentes educativas con los de madres comunitarias, cargo con el que hace algunos años eran identificadas y con el que después de un proceso de transito se construyó sobre el rol de agentes educativas en las nuevas modalidades de atención a la primera infancia.

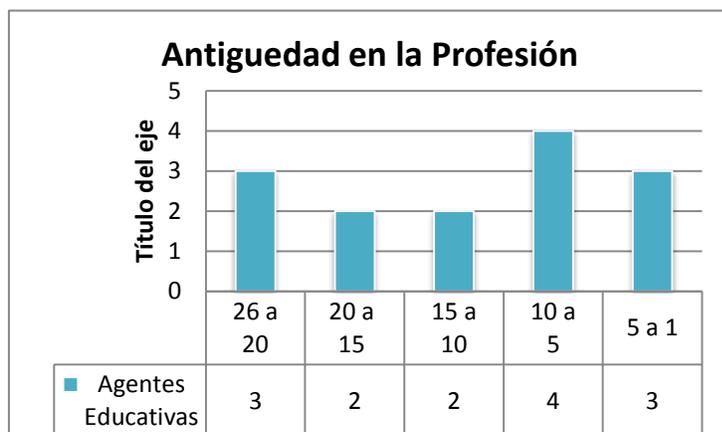


Figura 3_Caracterización grupo 1 - Antigüedad en la Profesión.

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Caracterización Sociodemográfica Grupo 2

El segundo grupo de participantes se encuentra conformado por 9 mujeres cuyo cargo se ha definido como Agente Educativa para la modalidad en entorno familiar, una modalidad que se enmarca fuera de los estándares de la institucionalización y se desarrolla de forma itinerante en los entornos rurales dispersos de los territorios, para ello se usan como recursos físicos para los encuentros educativos las instalaciones de escuelas rurales, salones comunitarios o casas de habitación de personas de la comunidad; las agentes educativas de este grupo residen en el municipio de Guitarrilla en el Departamento de

Nariño y se encuentran adscritas laboralmente a la Fundación Un mundo Sin Fronteras (Contratista del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) por contrato de prestación de servicios, sus horarios por ende se ajustan a las necesidades y espacios de la comunidad, de la misma forma a los requerimientos administrativos de la modalidad.

Esta modalidad tiene el mismo objetivo de fomentar el desarrollo integral a partir de la atención integral a la primera infancia, principalmente en los componentes pedagógicos que buscan posibilitar el desarrollo de la educación inicial de niños y niñas desde su etapa de gestación hasta los 5 años, que por sus condiciones de vivienda y habitabilidad no pueden acceder a un entorno institucionalizado en áreas urbanas.

El grupo 2, guarda correspondencias similares frente al grupo 1 en los rangos de edad, esto debido a que sus agentes educativas han realizado el tránsito de su rol como madres comunitarias a los nuevos roles de agentes educativas, de esta forma se ubican en su mayoría entre los 40 y 60 años y solo 2 agentes educativas se encuentran entre los 30 y 40 años de edad. (Grafico 4: Caracterización grupo 2 – Edad)

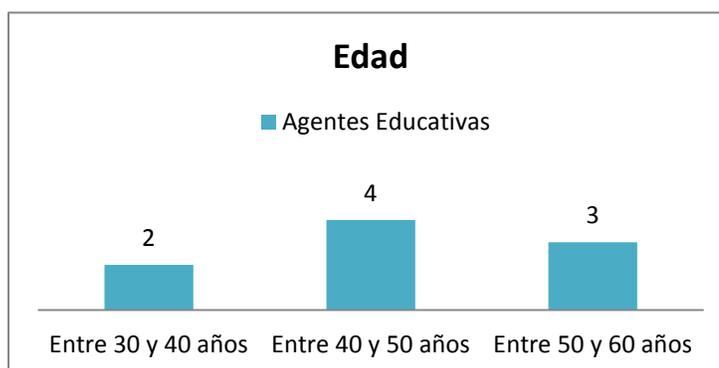


Figura 4_Caracterización grupo 2 – Edad

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La antigüedad en la profesión del segundo grupo se encuentra por encima de los 15 años de experiencia en el desarrollo de actividades tendientes a la atención integral a la primera infancia, desde el rol de madres comunitarias se han desempeñado en dicha labor en su mayoría en un rango de experiencia que se encuentra en su mayoría entre los 24 y 30 años de experiencia, se evidencia en el grupo de trabajo una menor rotación de personal, puesto que desde el momento en que transitaron el equipo se ha mantenido casi en su totalidad. Durante la vigencia 2018, solo se registra un cambio en el personal, las demás agentes educativas han tenido continuidad pese al cambio de empleador constante. (Grafico 5: Caracterización grupo 2 – Antigüedad en la profesión).

El ítem de antigüedad en la profesión puede equiparar al ítem de antigüedad en el sitio de trabajo, puesto que la modalidad no cuenta con un escenario de institucionalización para las trabajadoras y el cambio de empleador o entidad contratista tiene una alta rotación, no obstante el personal de agentes educativas se ha mantenido vigente por recomendaciones del mismo Instituto Colombiano de Bienestar Familiar hacia las entidades contratistas, manteniendo su vinculación desde su rol como madres comunitarias.



Figura 5_Caracterización grupo 2 – Antigüedad en la profesión.

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

Es importante reconocer que hay una orientación que no se encuentra formalizada por el ICBF pero que busca darle continuidad a las madres comunitarias que han transitado a un nuevo rol como agentes educativas, esta orientación hace parte de un contrato simbólico que busca reconocer la experiencia, la vocación y el liderazgo comunitario que ejercieron en su momento las madres comunitarias. En contraste la política pública para la primera infancia ha desarrollado procesos continuos de innovación y tecnificación de sus procesos, situación que ha implicado que las madres comunitarias y agentes educativas se encuentren en constantes procesos de cualificación. En caso de que no se alcancen las competencias técnicas y laborales requeridas genera desmotivación y frustración que en algunos casos terminan en renunciaciones voluntarias al cargo o despidos.

Dimensión: Condiciones Del Ambiente Laboral.

Las condiciones del ambiente laboral se miden a través de un rango de calificación que van desde el 1 hasta el 10, donde 1 hace referencia a una pésima gestión de las condiciones laborales y 10 hace alusión a una óptima presencia de condiciones laborales para las agentes educativas.

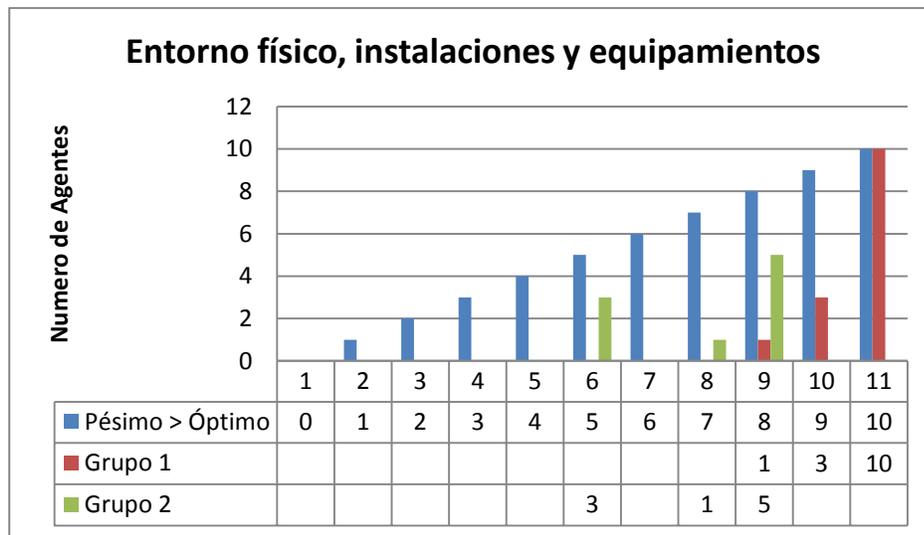


Figura 6_Entorno Físico, instalaciones y equipamientos grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

Se puede determinar por la agrupación de los datos que para el grupo 1 existe una percepción de óptimas condiciones del entorno físico, las instalaciones del centro y la dotación para el trabajo, el 71 % de las agentes educativas asignan la más alta calificación, mientras que el 29% restante se encuentra por encima de la calificación número 8, demostrando que la satisfacción en este aspecto es generalizada.

Para el grupo 2 la percepción de calidad en el entorno físico es aceptable, un 44% de las encuestadas ubican las condiciones del entorno por debajo de la calificación 7 y el 55% la ubican en el rango de la calificación 8, esto se puede comprender a partir de las diferencias en las condiciones laborales entre la modalidad familiar e institucional, comprendiendo que la primera se realiza dentro de un escenario institucionalizado y la familiar en cambio depende de la capacidad de gestión de las agentes educativas y la disposición de espacios físicos en las zonas rurales, como los son casetas de acción comunal, salones en instituciones educativas entre otros.

A nivel general, la percepción de favorabilidad sobre los entornos físicos del trabajo y la calidad de las instalaciones se encuentra en un rango de óptimo, esto debido a que el 86% de las agentes educativas ubican su entorno de trabajo por encima de la calificación 7 y solo un 13% lo ubican en la calificación de 5, lo que permite dilucidar que el desarrollo de las atenciones no solo se presenta en escenarios protectores para la calidad de vida de las trabajadoras sino también para el desarrollo de las atenciones con calidad para los niños, niñas y sus familias.

Lo anterior descrito da cuenta que el grupo 1 guarda similitud con el grupo 2, la alta puntuación se ubica en la calificación 9; lo cual, permite identificar que las percepciones ante las condiciones del entorno son asumidas como positivas por las agentes educativas tanto a nivel rural como urbano.

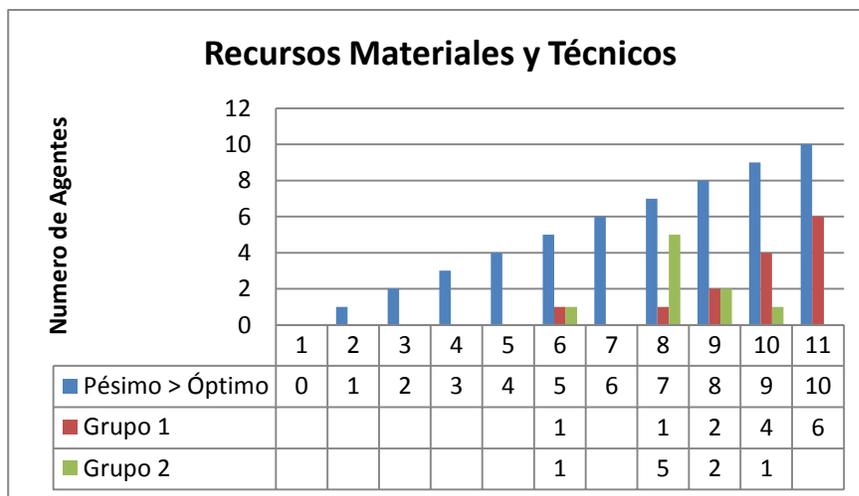


Figura 7_Recursos materiales y técnicos Grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

Los resultados arrojan conformidad con la disposición de materiales y recursos técnicos para el desarrollo de las actividades propuestas dentro del centro, el 76% de las agentes educativas del grupo 1 se ubican en la calificación de 8, el 42% de ellas por ejemplo otorgan la máxima calificación para esta condición dentro del trabajo. Un 14% determina que los recursos materiales no son óptimos, esto se puede comprender teniendo en cuenta los tiempos de entrega que en ocasiones no se desarrolla con oportunidad.

Para el 2 grupo el acceso a los recursos materiales y técnicos es favorable, donde más de un 55% se ubica sobre la calificación 7 y un 33% por encima de la calificación 8. En el segundo grupo también se puede determinar que existen inconformidades frente a los tiempos de entrega, accesibilidad a los recursos o precariedad para su utilización en todos los contextos laborales, esto teniendo en cuenta que generalmente el mobiliario o recursos materiales de apoyo deben ser movilizados constantemente a los diferentes sitios en donde se encuentra la comunidad.

Teniendo en cuenta que el 82% de las calificaciones asignadas se ubican por encima de la calificación 7 se puede comprender que existe una percepción sobre la disponibilidad de recursos materiales y técnicos de forma óptima, no obstante la distribución de los datos es uniforme hasta la calificación 10, lo que indica que para las agentes educativas son necesarias medidas de mejora para permitir el acceso a los recursos y oportunidad en su entrega para el desarrollo de sus actividades de acuerdo sus cronogramas programados.

Frente a la conformidad en el uso de los materiales técnicos y tecnológicos, las participantes de ambos grupos califican de forma sobresaliente el acceso a dichos elementos, los cuales posibilitan la realización de sus funciones.

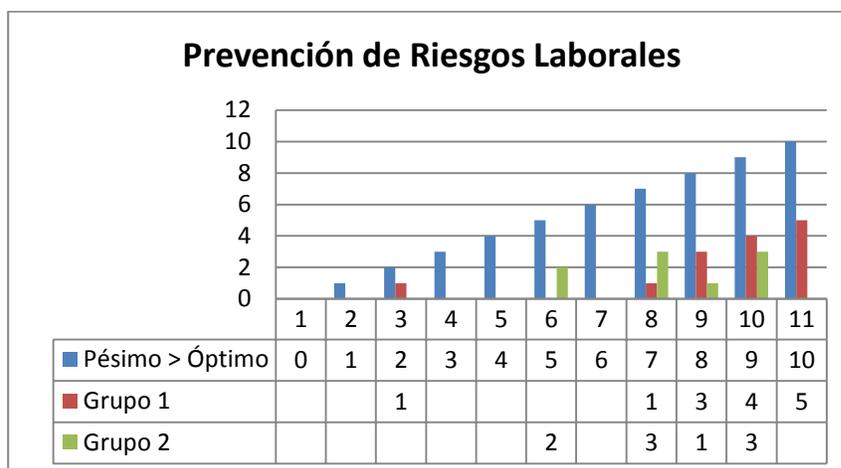


Figura 8_Prevención de Riesgos Laborales Grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

La percepción de seguridad se expresa por encima de la calificación 7, donde el 93% de las agentes educativas ubican su ambiente laboral como un escenario donde se previene frecuentemente riesgos, sin embargo el 7% asume que las estrategias de prevención son pésimas, esto se debe a la aparición reciente de enfermedades laborales que

no se tienen en cuenta a la hora de reasignar labores que generen menor riesgo para quienes las padecen.

Los riesgos laborales para las agentes educativas en la modalidad familiar son mayores teniendo en cuenta las condiciones de movilidad que demanda la atención a las familias en entornos rurales, entre las dificultades se destacan la movilización, el mayor esfuerzo físico y exposición a la inseguridad que representan algunos sectores. Los resultados dan cuenta de que el 77% de las agentes educativas ubican que la prevención de riesgos laborales es adecuada, esta lectura se puede comprender en la medida que la gestión de riesgos en el trabajo se equipara con la prevención de riesgos en los entornos educativos en donde ellas laboran con las comunidades, de esta forma el cumplimiento de los estándares de seguridad que las agentes logran gestionar con su comunidad, representa también parte de la mitigación de los riesgos laborales a las que ellas pueden estar expuestas.

Para el 22% de las participantes ubican la gestión de riesgos por debajo de la calificación 5, hace alusión a la necesidad de generar un mayor acompañamiento institucional hacia la mitigación de riesgos laborales para las agentes educativas.

De manera general la percepción de prevención de riesgos laborales es favorable teniendo en cuenta que por encima de la calificación 7 se ubican el 87% del total de las agentes educativas encuestadas, el 13% restante refleja la necesidad de fortalecer los procesos de prevención frente a enfermedades laborales que aparecen recientemente y cuyos síntomas se presentan de manera intermitente, además la necesidad de que haya un

mayor compromiso institucional para la identificación de riesgos en el ambiente laboral y se diseñen planes de acción para su mitigación.

De igual forma, teniendo en cuenta los resultados esbozados en la gráfica se puede identificar que las participantes del grupo 2, sienten cierta predisposición a la posibilidad de un riesgo laboral, situación que se puede asumir como una oportunidad para la puesta en marcha de acciones que posibiliten la seguridad de los colaboradores en el sitio de trabajo, es de anotar que las participantes del grupo 2 no poseen un lugar estable de trabajo, cuyo rotación incide de manera negativa a la exposición de riesgos laborales, caso contrario al grupo 1, quienes lo lugar de trabajo está determinado.

Es importante resaltar que al momento de garantizar seguridad para las agentes educativas la empresa debe contar con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, además de una serie de encargados para desarrollar funciones tendientes a garantizar la seguridad y la mitigación de los riesgos, para el caso del grupo 1 las agentes expresa contar con dicho sistema aunque no sea socializado en el talento humano.

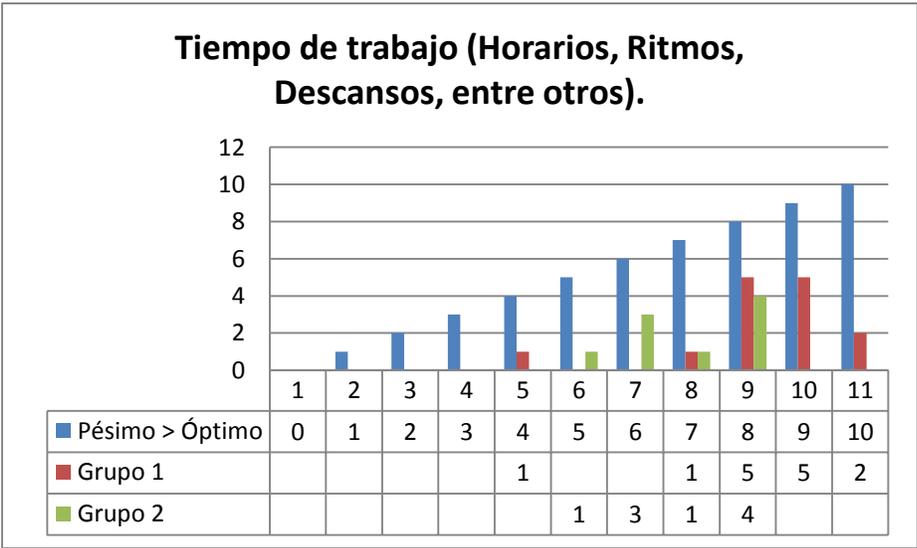


Figura 9_Tiempo de Trabajo Grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

Para la condición de tiempo de trabajo las agentes educativas del primer grupo en general manifiestan que los horarios y ritmo de trabajo se ajusta a sus necesidades dentro del centro, el 93% ubican la gestión del tiempo por encima de la calificación 7 y solo un 7% hacen referencia a que el tiempo disponible es insuficiente para el desarrollo de las actividades diarias.

Para el grupo 2 la percepción de gestión del tiempo se encuentra entre la calificación 5 y 8, donde el 44% se ubica por debajo de la calificación 6 y el 55% por encima de la calificación 7, esto indica que existen mayores dificultades para la gestión del tiempo en la modalidad debido a las condiciones del contexto y el continuo ajuste que deben realizar las agentes educativas con la disposición del tiempo de la comunidad para desarrollar su actividades laborales y cumplimiento de metas.

De forma general la percepción del tiempo disponible para el desarrollo de actividades, es percibido de forma óptima, un 79% de las encuestadas se ubican por encima de la calificación de 7, sin embargo se centran principalmente en la calificación 8, lo que indica que a pesar de la favorabilidad asignada se demarcan necesidades para mejorar la los horarios y la carga laboral. El 21% de las agentes educativas gestión del tiempo, que asignan un valor por debajo de los 6 puntos indican la imposibilidad de gestionar el tiempo adecuadamente cuando se depende de otros factores como la comunidad o cuando no existe suficiente organización y planeación para evitar la aparición de sobrecarga laboral.

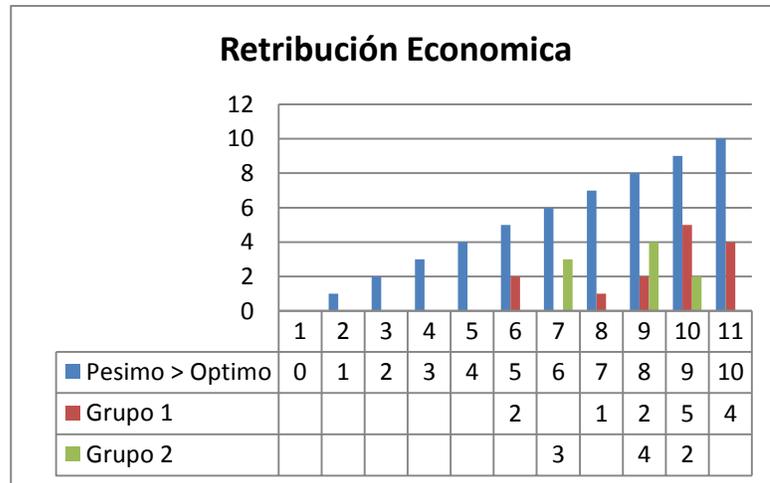


Figura 10_Retribución Económica Grupo 1 y grupo 2.

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

En el primer grupo la retribución económica el 86% de las agentes educativas la estiman por encima de la calificación 7, el 14% asignan la calificación en el 5. A pesar de que la tendencia sobre esta condición laboral es favorable, se encuentran inconformidades frente a la asignación salarial, principalmente porque esta solo tiene en cuenta los perfiles profesionales y no contempla un sistema de compensación por el desarrollo de estudios de posgrado para las agentes educativas que se han especializado.

Para el segundo grupo la retribución económica indica aceptación del salario con una ligera tendencia favorable con esta condición, no obstante para un 33% de las encuestadas el salario debe contemplar los aspectos de movilización para las zonas rurales y debe ajustarse de acuerdo a las necesidades del contexto, de esta forma no tengan que suplir con su salario el transporte a lugares que por sus condiciones geográficas demandan mayor inversión.

La retribución económica se ubica a nivel general por encima de la calificación 8 hasta la calificación 10, donde un 78% de las encuestadas expresan satisfacción con la asignación económica por el desarrollo de su trabajo, el 22% restante se ubica en el rango de la calificación 5 hasta la 7, donde se puede considerar que la percepción de satisfacción es aceptable y se requieren ajustes económicos para suplir con otras situaciones como la movilización.

Si bien las agentes educativas plantean cierto nivel de satisfacción ante las condiciones económicas, asumidas como compensación salarial, es necesario tener presente el contexto en el cual están inmersas los grupos participantes, el cual hace parte del ámbito rural y urbano, lo que se asume que a nivel las condiciones salariales se asignan de modo igualitario, teniendo en cuenta el perfil de los cargos.

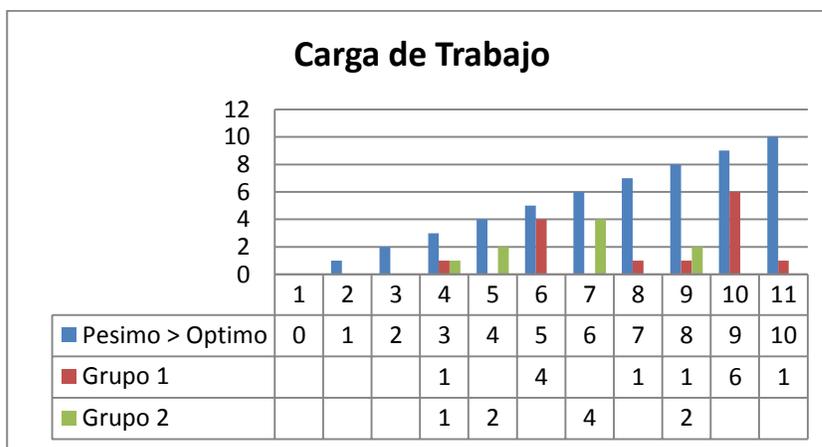


Figura 11_Carga de Trabajo Grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

La dispersión de los datos para el grupo 1 permite identificar que no es posible realizar una adecuada gestión de la carga laboral, un 65% de las encuestadas tienen facilidad para organizar su trabajo y cumplir con las actividades propuestas, sin embargo un

35% que se ubican por debajo de la calificación 5 tienen dificultades para la planeación y cumplimiento de actividades, esto también tiene que ver con las facilidades que ofrecen algunos grupos de niños y niñas para alternar actividades administrativas con la atención, o con la disponibilidad de apoyos y auxiliares para el desarrollo de las actividades cotidianas.

Para el 2 grupo la carga de trabajo presenta una tendencia hacia el centro de la escala de estimación, donde el 77% de los datos se ubican entre la calificación 3 hasta la 6, indicando que existen dificultades para la gestión del tiempo, en primer lugar por las dificultades que supone el trabajo con comunidad y en segundo lugar por la demanda de cumplimiento de metas en lapsos de tiempo cortos.

La carga de trabajo es un aspecto que por la dispersión de los datos permite identificar una gran necesidad por facilitar la organización de procesos que promuevan la adecuada gestión de la carga laboral y el cumplimiento de metas, es importante resaltar que los procesos técnicos de las modalidades tienen picos donde se acumulan actividades que se encuentran definidas en sus estándares de calidad, estos procesos son de conocimiento por parte de las agentes educativas, lo que denota que tampoco se llevan a cabo planes de choque o estrategias para evitar la acumulación de la carga laboral y facilitar la operatividad de procesos administrativos.

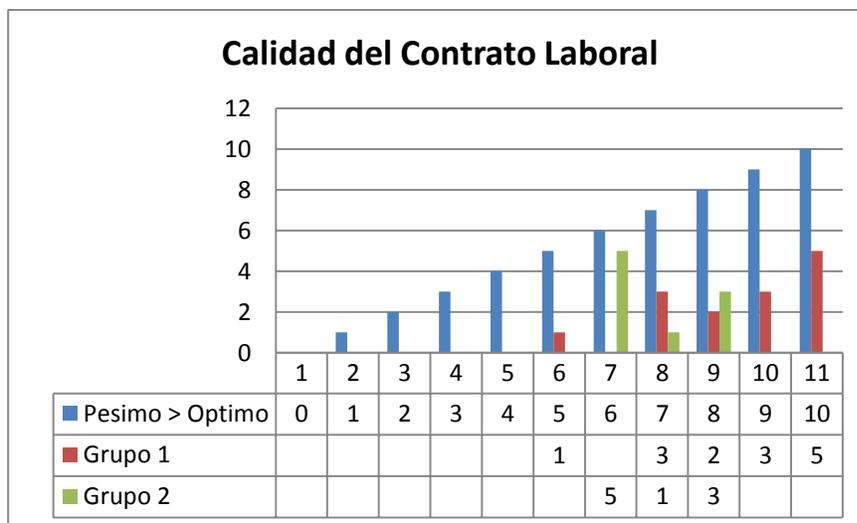


Figura 12_Calidad del Contrato Laboral Grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

Para el grupo 1 la calidad del contrato laboral se percibe en su mayoría con favorabilidad, el 93% de las respuestas se ubican por encima de la calificación 7 y se agrupan de manera importante en la calificación 10. Para un 7% el contrato laboral es aceptable, sin embargo se requieren mejoras en sus condiciones para que generen mayor estabilidad en la labor de las agentes educativas y se deben contemplar otros aspectos como incentivos salariales o un sistema de compensación por la productividad y la calidad de las atenciones.

Por otro lado, se debe considerar que el 42% de las agentes educativas del grupo 1 atravesó una rotación de su personal desde el año 2017 al año 2018, dados los requerimientos de contratación, esto indica que hay muy pocas garantías de estabilidad laboral y se percibe inseguridad frente al trabajo.

Las calificaciones del grupo 2 se centran entre el rango de calificaciones de la 6 hasta la 8, cuenta de que si bien hay satisfacción con el tipo de contrato laboral, la

modalidad de contratación requiere igualmente ser mejorada con tiempos que entreguen mayor estabilidad laboral.

A nivel general la percepción de calidad del contrato es sobresaliente, las respuestas se encuentran en un 96% por encima a calificación 6, dando cuenta que aunque se aceptan las condiciones del contrato, existen necesidades de brindar mayores garantías de seguridad, estabilidad, promoción o compensación. A nivel institucional la posibilidad de mejorar las condiciones de calidad son precarias, esto debido a que los rubros asignados para la prestación del servicio no contempla inversiones en programas de gestión para el talento humano o bienestar laboral.

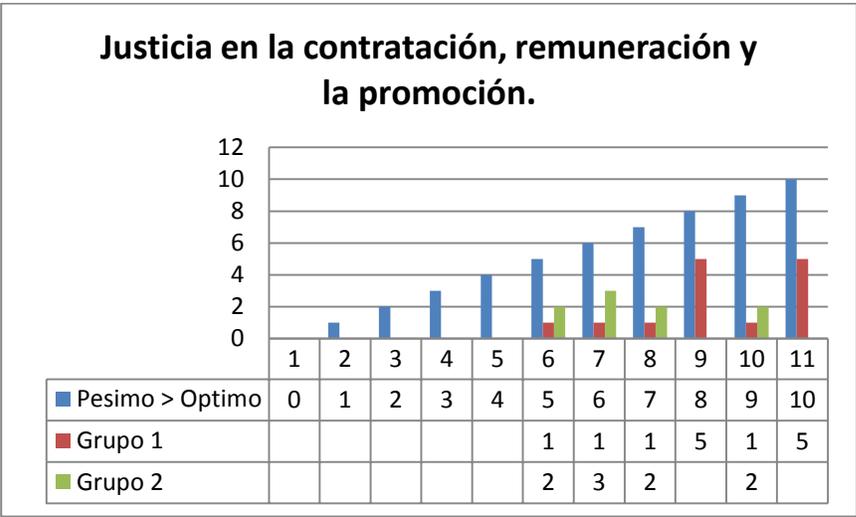


Figura 13_Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción Grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

La percepción de justicia en la contratación, la remuneración y la promoción en el grupo 1 es favorable, por encima de la calificación 7 se identifica con el 84% de las

encuestadas, un 14% se ubican entre la calificación 5 y 6, para quienes se deben establecer estrategias de contratación que mejoren la remuneración y la promoción laboral.

La percepción de justicia en la contratación, remuneración y promoción para el grupo 2 es aceptable, el 77% de las encuestadas se ubican entre el rango de calificaciones 5 y 7, lo que deja entrever una necesidad por mejorar las condiciones de la contratación, los sistemas de compensación y sobre todo un sistema de promoción que afiance el compromiso institucional.

A nivel general los resultados indican que la aceptación de las condiciones laborales son valoradas como justas, sin embargo las condiciones de mejora no se pueden contemplar desde las posibilidades del empleador, dado que no existe un rubro para mejorar la remuneración, así como tampoco existen nuevos cargos para facilitar el diseño de un plan carrera o de promoción laboral, por esta razón ambos grupos coinciden en valorar las condiciones de asenso laboral. Los picos de favorabilidad más alta se ubican en el rango de las calificaciones 8-10 con un 57 % de las respuestas, entre el rango de 5 a 7 se encuentra el 43% restante.

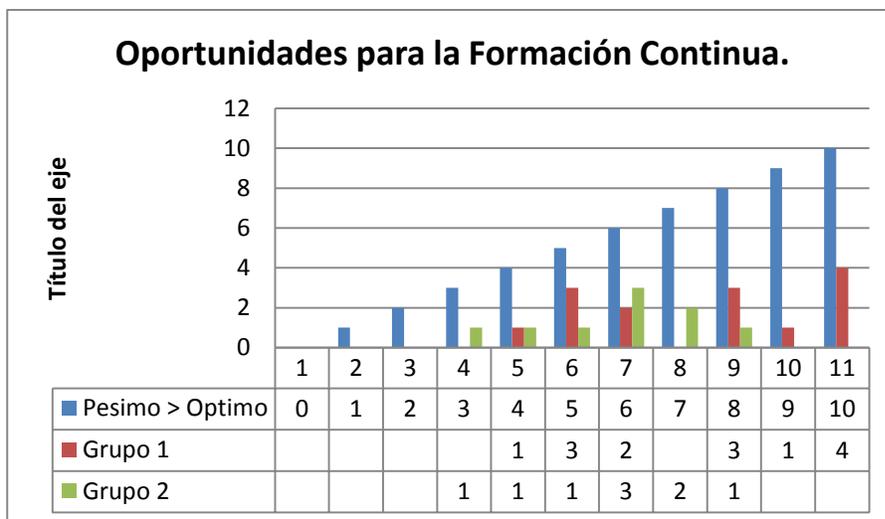


Figura 14_Oportunidades para la formación Continua Grupo 1 y grupo 2.

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

Con relación a las oportunidades que ofrece la organización para la formación continua de las colaboradoras, se puede inferir que en el grupo 1, el 50% de las participantes se encuentran en la calificación 9, 10 y 11; es decir que la empresa dispone diferentes alternativas para la formación continua de los empleados, lo cual es una necesidad constante y que genera crecimiento personal y profesional para cada una.

Es así, que en el grupo 2 el alto porcentaje se encuentra ubicado en la calificación 7, 8, 9 representada con 77,7%, con lo cual se denota que las colaboradoras cuentan con un espacio para la formación continua y participación de diferentes escenarios para el aprendizaje; de igual manera el 33% asignan validan la percepción de formación en la organización en los calificativos 3, 4 y 5, de modo que se asume como aceptable.

Por tanto, cuando se visualiza los dos grupos se puede inferir que el acceso a formación continua se encuentra en un nivel tendiente a óptimo, según las calificaciones que realizan las agentes educativas, es necesario este espacio en las organizaciones para la

formación de cada colaborador, puesto que la importancia de dicha formación radica en mejorar los conocimientos y competencias de quienes integran una empresa, porque es a través de esas personas, de sus ideas, de sus proyectos y capacidades que se obtiene el éxito organizacional.

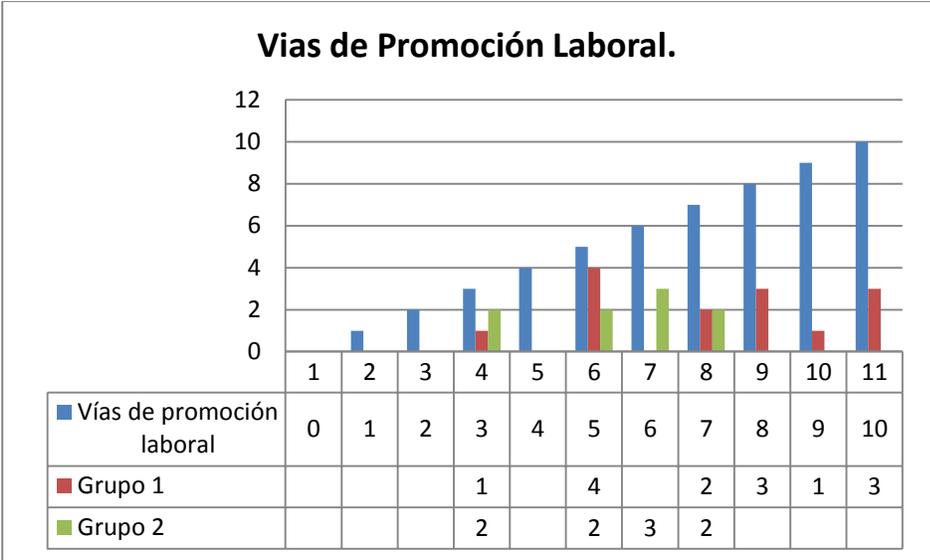


Figura 15_Vías de Promoción Laboral Grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

En referencia a las vías de promoción laboral, se puede inferir que en el grupo 1 el porcentaje más alto es 28% con la calificación de 6, seguido de la calificación 8 y 11 que cuenta con porcentajes de 21% respectivamente, también se asignan el 7% al indicador 3 el cual se valida que la promoción laboral se encuentra en un estado aceptable.

Además, en el grupo 2 las vías de promoción laboral se encuentran referenciadas con porcentajes como 33% en el ítem de calificación 7 y 22% en los calificativos 6 y 8; con lo que se puede inferir que son pocas las opciones para la promoción laboral

Se evidencia que en ambos grupos que las vías de promoción laboral son pocas, puesto que en la realidad existe poca variación en los cargos, al igual que las oportunidades de ascender a cargos de alto nivel. Es así, que las agentes educativas lo refieren en sus calificaciones, ante la necesidad de construir unas estrategias de promoción laboral para las agentes educativas de manera que se incentive el desarrollo profesional y personal de cada una, además convertirse en una forma de compensación laboral.

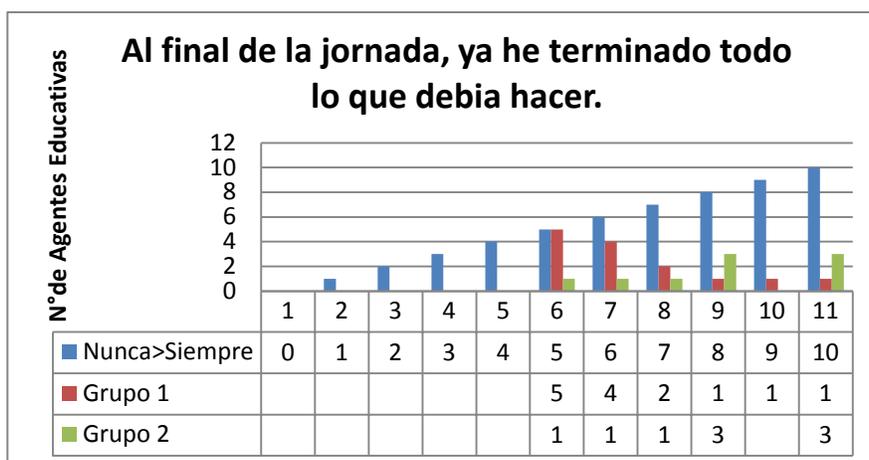


Figura 16_Relación tiempo y carga laboral Grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

El grafico anterior da cuenta de la relación entre carga laboral con respecto al tiempo para realizar dichas labores, en el grupo 1 en mayor porcentaje identificado con el 55,5% se evidencia inconformidad por la con dicha relación, el menor porcentaje esta relación con el 11% y evidencia aceptación con las labores asignadas y el tiempo para desempeñar las mismas.

En el grupo 2, se evidencia un nivel alto de satisfacción a la relación entre la carga laboral y el tiempo para desempeñar dichas funciones, se identifica con un porcentaje de

42% ubicado en los calificativos 9 y 11 respectivamente, es de anotar que este grupo están inmersas en el entorno denominado familiar y en un contexto rural.

Después de conocer las particularidades de los 2 grupos, se dejar identifican unas diferencias que están relacionadas con que las agentes educativas del grupo 1 están inmersas en un tipo de trabajo diferente a las personas del grupo 2, para el cual se requiere asumir mayores responsabilidades como el cuidado y prácticas pedagógicas directamente con los niños y niñas en primera infancia; esto, requiere dedicar en gran parte la jornada laboral a dicha práctica, en lo que se puede inferir que las labores administrativas se realizan en espacios de descanso o después de la laboral. Caso contrario con el grupo, quienes cuentan con espacios para el trabajo comunitario con las familias, y los espacios para desarrollar prácticas pedagógicas cortas con los niños y niñas en compañía de los cuidadores.

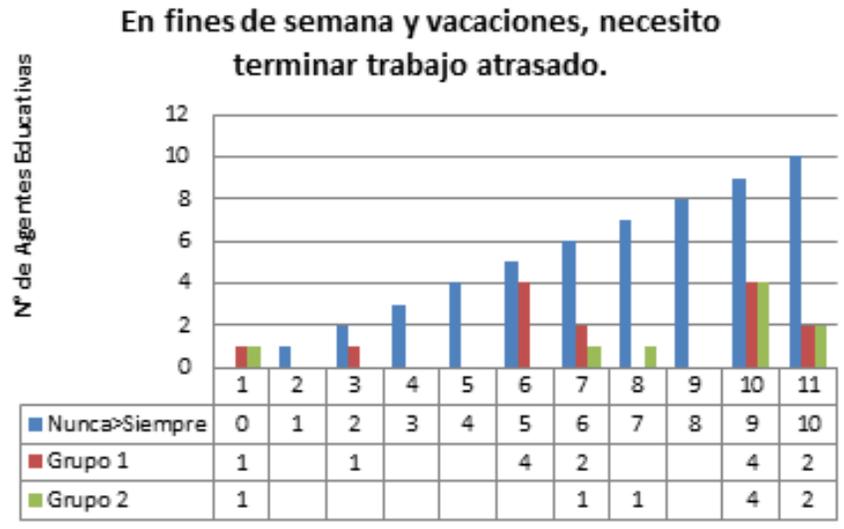


Figura 17_Relación tiempo de descanso y carga laboral, Grupo 1 y grupo 2
Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

En referencia a la relación entre el tiempo de descanso y la carga laboral en el grupo 1 se puede identificar que el 42% de las participantes coinciden en que dicha relación se encuentra en condiciones óptimas, el tiempo de trabajo es utilizado para las labores. El 14% de las participantes señalan que el tiempo de descanso (fines de semana), es utilizado para adelantar acciones laborales, lo cual implica dejar de lado otros aspectos necesarios para el desarrollo personal de cada una de las colaboradoras.

Además, el grupo 2 que señala el 66% logran equiparar el tiempo de descanso con las funciones laborales, aun el 11% señala que dicha relación se encuentra en nivel pésimo, puesto que el tiempo de trabajo no alcanza para cumplir con los objetivos que se requieren.

A nivel general, se evidencia que existe una carga laboral impide que las agentes educativas utilicen el tiempo de descanso para estas actividades. La conciliación trabajo-familia, es de gran beneficio tanto para los trabajadores como para la organización, puesto

que permite una mayor entendimiento, flexibilidad, incrementos en productividad y efectividad, mejoras en índices de ausentismo, rotación y clima laboral, obtención de una mejor imagen pública y más atractiva para la fuerza laboral, así como también un mayor compromiso y lealtad de los empleados con la organización.

Dimensión: Relaciones laborales

A continuación, se presentan las gráficas que están relacionadas con la categoría de relaciones interpersonales, las cuales permitirán identificar nivel de satisfacción laboral orientado a las relaciones laborales existentes en los dos grupos analizados.

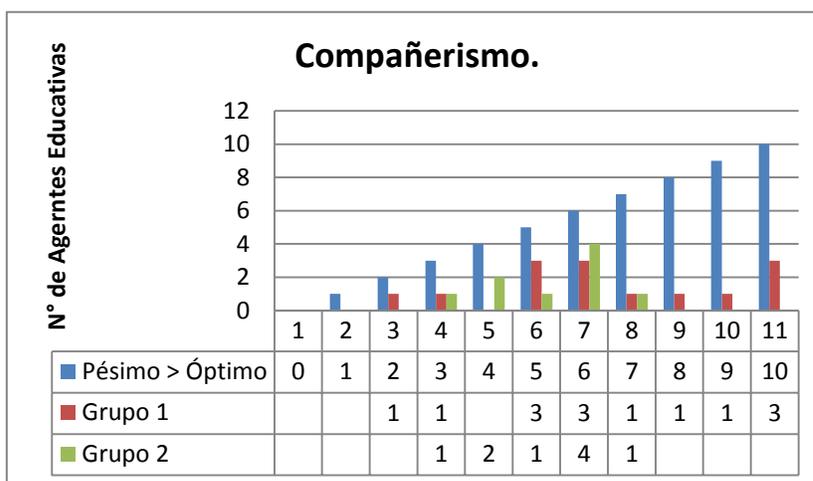


Figura 18_Compañerismo, Grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

Los resultados para el grupo 1 reflejan una concentración de los datos entre los ítems 6 y 7, donde se encuentran el 42% de las participantes, otro de los picos importantes se encuentra en el ítem 10 con un 21% de las respuestas, el 35% restante se encuentra

disperso de forma uniforme desde la calificación 2 hasta la 9. De acuerdo con estos resultados se puede inferir que las percepciones sobre el compañerismo en el entorno laboral se asimilan con dificultad, este teniendo en cuenta que el ámbito institucional comprende la integración constante de las agentes educativas para el desarrollo de sus metas, así como el planteamiento de estrategias de trabajo en grupo, de esta manera las situaciones de sobrecarga laboral, falta de planeación estratégica de los procesos y dificultades en la comunicación terminan por afectar el clima del grupo y dificultades para la construcción de relaciones interpersonales de compañerismo y amistad.

Para el grupo 2, los resultados son muy similares donde la mayor concentración de las respuestas se encuentran entre el rango de calificaciones 4 – 6, con un 77% de las respuestas. El grupo 2 guarda importantes similitudes frente a percibir compañerismo en su entorno laboral, entre las principales causas se encuentra la desarticulación de los equipos de trabajo, la falta de liderazgo para la consecución de metas, la falta de planeación, desconfianza frente a los reiterados cambios y falta de comunicación, esto además se acentúa con la percepción de que el desarrollo de las actividades laborales se caracteriza por una marcada competitividad que afecta el trabajo en equipo y la colaboración entre compañeras de trabajo.

De manera general los grupos tienen un comportamiento similar, los picos de respuesta se encuentran por debajo de la calificación 6, lo que indica que de manera institucional no se han desarrollado procesos pertinentes para el fortalecimiento de canales de comunicación y trabajo en equipo.

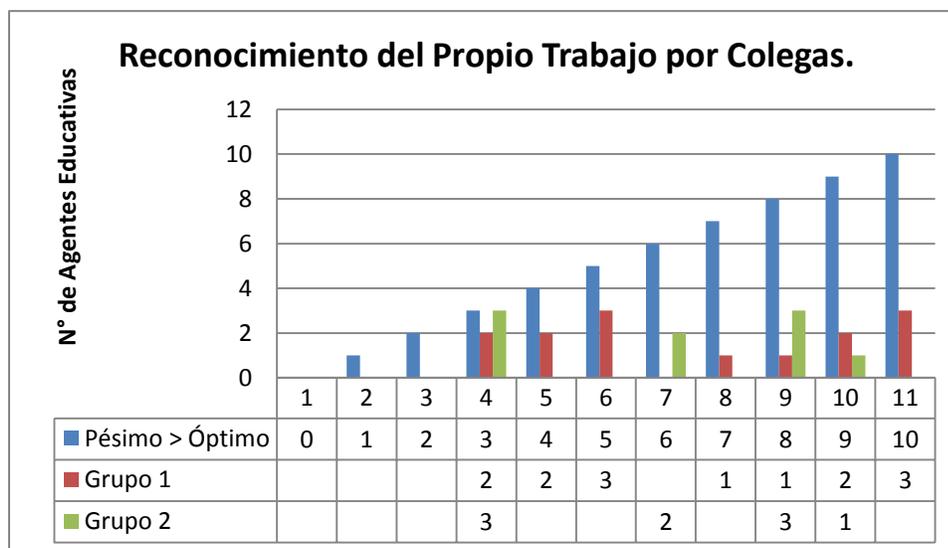


Figura 19_Reconocimiento del propio trabajo por colegas, Grupo 1 y grupo 2

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

Cuando se pregunta por el reconocimiento del trabajo por parte de los colegas, en el grupo uno se identifica que el 49% señalan falencias en la manera como se reconoce las labores en su grupo de trabajo, de igual forma el 21% de los participantes califican como óptimas las relaciones laborales entre compañeros de trabajo.

También, se identifica que el grupo 2 muestra una tendencia hacia la calificación 4 relacionada con el 33% y el 44% relacionan la calificación con los ítem 9 y 10, lo cual indica que en dicho grupo existen percepciones divididas al momento de evaluar.

Por lo anterior, en un mínimo porcentaje las participantes encuentran en el trabajo apoyo y reconocimiento, de manera que estas dimensiones surgen como recursos laborales de los cuales las agentes educativas hacen uso para afrontar las cargas laborales en consecuencia es necesario realizar actividades encaminadas a la promoción de climas organizacionales adecuados para el desarrollo de la labor docente, apuntando a la minimización del riesgo y el estrés.

En términos generales, las agentes educativas, manifiestan acciones que genera una disminución del clima organizacional y se crea un entorno de trabajo tenso y estresante. Esta conformidad genera, un ambiente laboral poco abordado posibilita el surgimiento del clima laboral inadecuado y poco funcional.

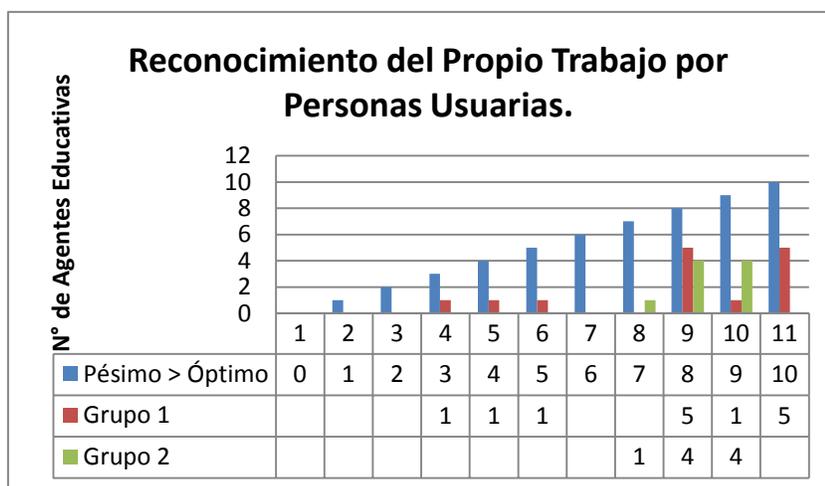


Figura 20_ Reconocimiento del propio trabajo por parte de la población usuaria, Grupo 1 y grupo 2.

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación

Con relación a la gráfica el reconocimiento del trabajo por parte de las personas usuarias, un alto porcentaje 42% refiere que el reconocimiento que reciben de los usuarios en el grupo 1 es óptimo y solo el 21% denota un nivel aceptable de dicho reconocimiento.

El grupo 2 señala en alto porcentaje condiciones óptimas en la forma como los usuarios reconocen el trabajo social que se realiza con la primera infancia y las familias, es así que dicho reconocimiento se convierta en una estrategia laboral de motivación, que sirva para estrechar las relaciones interpersonales en todos los niveles de la empresa, mejorar procesos productivos e incrementar el grado de satisfacción de los trabajadores.

Dicho reconocimiento es un aspecto importante para la motivación laboral en esta organización social, de manera que permite de potencializar el desempeño de las trabajadoras. Muchos directivos ignoran el alcance y el beneficio que el reconocimiento genera para la empresa en diferentes formas, entre ellas, la más determinante, hacer que los trabajadores se sientan motivados e identificados con la organización y el beneficio trae las comunidades las labores que se desempeñan.



Figura 21 participación en las decisiones organizacionales, Grupo 1 y grupo 2.

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

En referencia a la participación que tienen las agentes educativas en el procesos de toma de decisiones organizacionales, en el grupo 1 se evidencia que un porcentaje representativo que ubica en los calificativos 3, 4, 5, con 28%, de igual formar 28% ubican el calificativo en el indicador 11, validando de manera óptima dicha participación en empresarial.

Para el caso del grupo 2, ocurre una situación similar al anterior mencionado, puesto que el 100% ubicaron sus apreciaciones en la calificación 6, 7, 8 lo cual indica que el modelo de gestión del talento humano que prima en dichas organizaciones es en el cual no se tiene en cuenta en su totalidad los puntos de vista de las colaboradoras.

A modo general en los 2 grupos se evidencia una posibilidad de potenciar la participación de las agentes en las decisiones organizaciones, desde la administración se debe asumir un papel activo en la vinculación del equipo de trabajo a los procesos de planeación, diseño y ejecuciones de diferentes acciones, lo cual propenda por la inclusión de todo el equipo en disposiciones que les competen

Con la conformación de una administración participativa surge de la idea de involucrar a los empleados en el proceso de la toma de decisiones. Sentir que se valora cada puesto de trabajo es un elemento clave para la productividad; el reconocimiento es algo que cualquier empleado busca cuando desempeña sus funciones.

Seguir una estrategia en la que se promueva la participación de los empleados no implica que se deleguen todos los problemas a éstos, o por el contrario los problemas sin importancia; sino que consiste en la intervención activa de los trabajadores a la hora de identificar, analizar y solucionar problemas que dificultan alcanzar los objetivos propuestos.

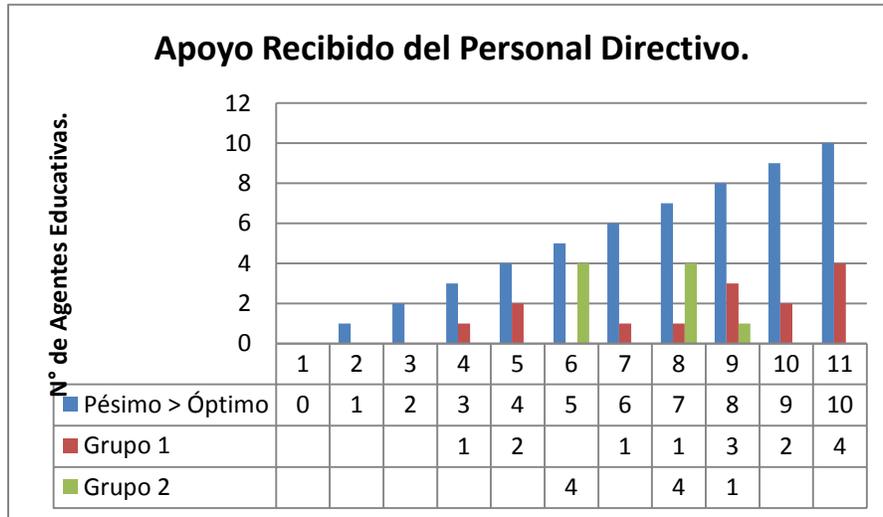


Figura 22_apoyo recibido del personal directivo, Grupo 1 y grupo 2.

Fuente: elaboración propia; resultados de la investigación.

Con relación al apoyo que reciben las agentes educativas, en el grupo 1 un porcentaje de 21% se ubican en las calificaciones 4 y 5, mientras que los porcentajes altos 63% en los calificativos 9, 10 y 11. En referencia al grupo 2 el 66% indican la percepción de apoyo en el calificativo 6.

Sin duda, percibir el apoyo y reconocimiento de un superior por el esfuerzo y trabajo bien hecho, es uno de los factores que influyen eficazmente en la productividad de los profesionales. El papel de un directivo no se limita a supervisar el trabajo realizado, sino también a proporcionar apoyo, recursos y a fomentar la creatividad. En las organizaciones de conocimiento el papel de líder tiene la facultad de crear el ambiente y clima laboral adecuado dentro del equipo, también de ayudar a cada individuo a completar sus tareas, de aportar sus conocimientos e ideas y de hacer que se trabaje en armonía tanto con los miembros de su propio equipo como con otros equipos.

Dimensión Autonomía y autorrealización

A continuación, se presentan las gráficas que están relacionadas con la categoría de Autonomía y autorrealización, las cuales permitirán identificar nivel de satisfacción laboral orientado a las relaciones laborales existentes en los dos grupos analizados.

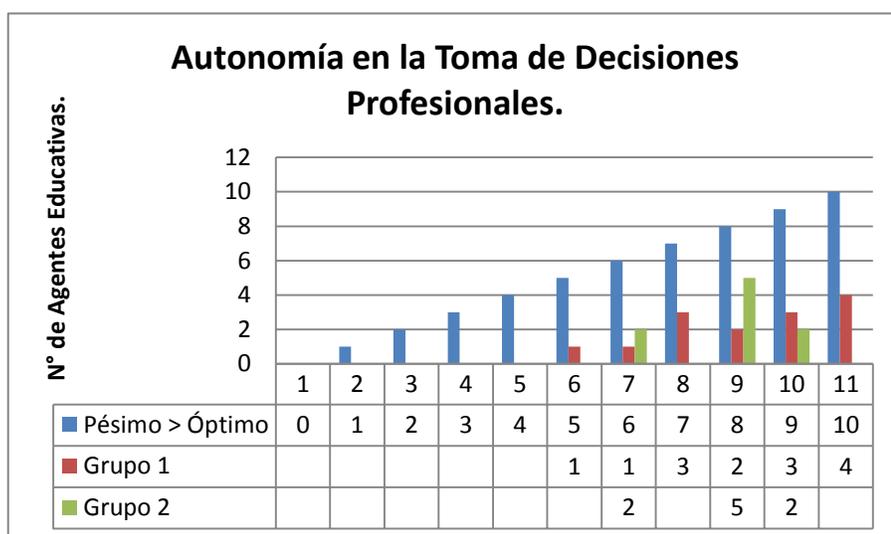


Figura 23_ autonomía en la toma de decisiones profesionales, Grupo 1 y grupo 2.

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

En referencia a la autonomía en la toma de decisiones, el grupo 1 se puede observar que un porcentaje alto 49% se relacionan con la calificación 9, 10, 11 los cuales indican que la percepción de participación y autonomía en la toma de decisiones por parte de las agentes educativas es percibida como óptima.

De igual forma el grupo se identifica un porcentaje alto en la calificación 9, la cual se relaciona con el 55%, lo cual indica que las agentes educativas sienten autonomía a la hora de tomar una decisión en su ámbito laboral.

Siendo así, la autonomía puede ser beneficiosa para los empleados individuales, así como para la empresa. Cuando cada miembro del equipo de trabajo reconoce su poder sobre actividades profesionales de su cotidianidad, lo cual propicia la creación, innovación y otras maneras positivas que propendan por el desarrollo de los objetivos propuestos, orientados al logro.

De igual manera, cuando los empleados tienen más autonomía sobre sus cargas de trabajo individual, la empresa puede beneficiarse. Los empleados que cuentan con condiciones de satisfacción, son más propensos a ser productivos, lo que contribuye al éxito en general. Los empleados con más libertad sobre su trabajo también son libres de llegar a soluciones innovadoras que pueden hacer que la empresa sea más competitiva. La autonomía también puede ayudar a construir una fuerte cultura corporativa que respete la labor de personas y cree una sensación de seguridad en el empleo.

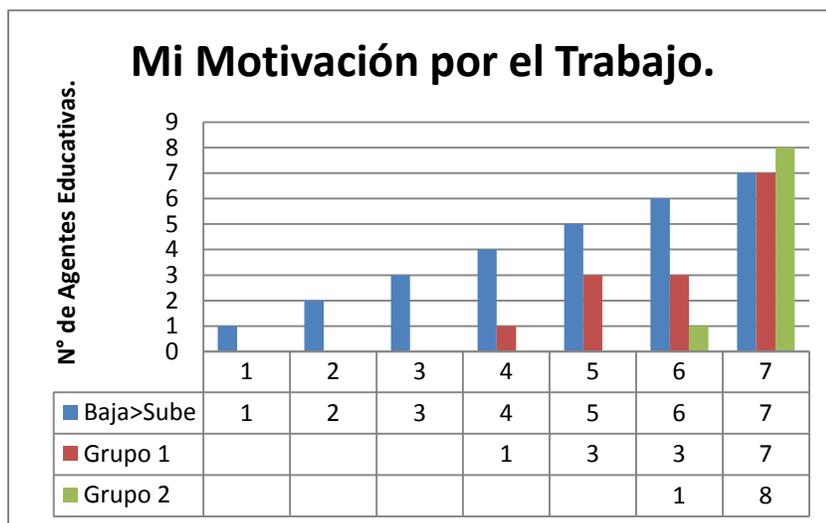


Figura 24_Mi motivación por el trabajo, Grupo 1 y grupo 2.

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

En cuando a motivación laboral, las agentes educativas del grupo 1 señalan en un alto porcentaje en un nivel óptimo, en un 49% dicha motivación de acuerdo a sus percepciones sube, es de resaltar que 28% hacen alusión a los calificativos 4 y 5.

En el grupo 2 se identifica que el 100% de las participantes califican su motivación laboral en los indicadores altos como lo son el 6 y 7, lo cual se puede inferir que la percepción de motivación es óptima para cada una de las agentes educativas.

En ambos grupos se percibe una motivación laboral alta, dicha motivación tiene repercusiones en el desempeño del equipo de trabajo y el cumplimiento de los objetivos propuestos, es importante resaltar que cuando se habla de trabajo en organizaciones sociales la motivación laboral también se asume como el sentimiento de valor social en el trabajo en las comunidades, esta puede ser una de las razones por las cuales en el grupo 2 todas las participantes tienen una percepción de motivación laboral óptima.

La motivación, más allá del salario, es clave para cultivar el talento humano en el interior de una compañía. Implementar estrategias que mejoren la calidad de vida genera sentido de pertenencia, agradecimiento y orgullo por el lugar en donde se trabaja, cada organización debe hacerse cargo de promover un buen clima laboral, mantener la motivación de los colaboradores, para lograr lograr la innovación y la creatividad.

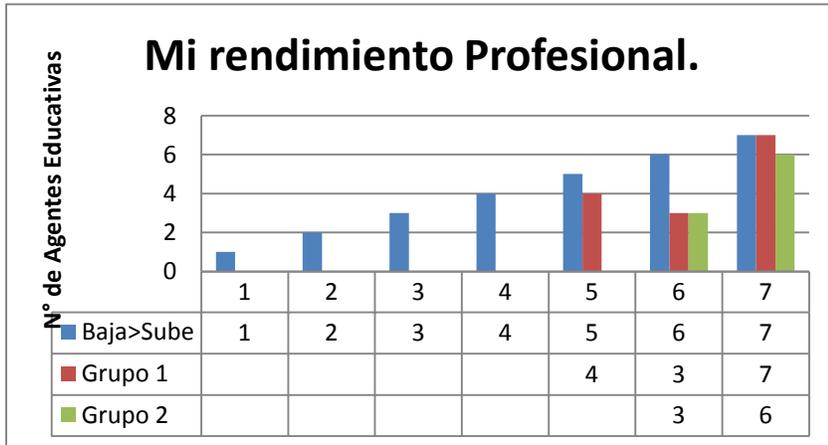


Figura 25_mi rendimiento profesional, Grupo 1 y grupo 2.

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

Con relación al rendimiento profesional las participantes del grupo 1 el 100%, califican su rendimiento en condiciones óptimas de igual manera en el grupo 2 califican el 100%

Se identifica que en ambos grupos de análisis el rendimiento laboral es un indicador importante, puesto que ha permitido que las agentes educativas se formen y capaciten en sus funciones, de manera que la realización de sus actividades se hagan con calidad; esto se evidencia en el grado de compromiso que asumen por el cumplimiento de los objetivos, situación que ha conllevado a que en la mayoría de los casos se cumpla con los diferentes requerimientos.

El rendimiento laboral está relacionado con la motivación laboral, y con el alto grado que las agentes educativas tienen no solo por el cumplimiento de sus funciones laborales, sino con el compromiso social que se asume con la comunidad, familias, niños y niñas a quienes van dirigidos estos programas sociales.

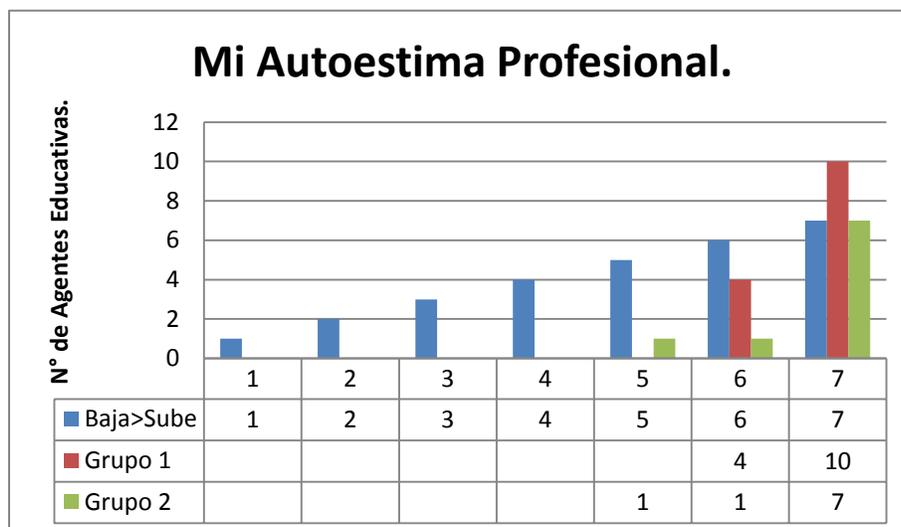


Figura 26_mi autoestima profesional, Grupo 1 y grupo 2.

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

En referencia a la autoestima laboral las participantes del grupo 1 la califican en los niveles altos identificado con el 100% en los ítems 6 y 7 respectivamente, lo cual indica que las agentes educativas perciben que el trabajo en dicha empresa les ha permitido desarrollar la autoestima laboral. Situación similar ocurre con el grupo 2, cuyas participantes calificaron en los indicadores altos.

Siendo así, se puede inferir que en la autoestima laboral influye de cierto modo las relaciones laborales, lo cual contribuye a la formación del clima laboral y altos niveles de compañerismo, necesario para la consolidación de la cultura organizacional. De igual manera cuando se fomenta la autoestima laboral se propicia espacios para que cada colaborador pueda tomar decisiones, proponer, innovar.

Por lo anterior, si bien se evidencia que en general las agentes educativas participantes tienen una percepción de autoestima laboral óptima, se debe continuar fomentando espacios de inclusión



Figura 27_mi satisfacción laboral, Grupo 1 y grupo 2.

Fuente: Elaboración propia; resultados de la investigación.

Con relación a la satisfacción laboral, el grupo 1 señala que el 93% se encuentran en un estado óptimo, mientras existe un 7% que representa un nivel medio de satisfacción, lo que indica que en su mayoría las participantes sienten un nivel de satisfacción laboral conforme a sus expectativas.

El grupo 2, los calificativos que resaltan se encuentran relacionados con el 5, 6 y 7, y deja entrever que según las percepciones de las participantes se cuenta con un nivel de satisfacción óptima.

Es importante resaltar que si bien los dos grupos mencionan contar con los niveles de satisfacción laboral; esta depende de varios aspectos los cuales en ocasiones puede verse

invisibilizados por las mismas agentes, como lo son la congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral.

Expresiones naturales

A continuación, se presentan las expresiones naturales que las agentes educativas resaltan y que hacen referencia a las percepciones de satisfacción laboral.

Condiciones laborales

Pregunta	Expresiones naturales
Un ejemplo de conformidad a asumir una carga de trabajo excesiva	Suplir una compañera que está enferma. Asumir tareas que no corresponden Continuar trabajando aunque se tengan dolencias físicas Trabajar horas extras para cumplir una meta.
Las consecuencias de asumir una carga de trabajo excesiva.	Aumentan enfermedades laborales y deterioro físico Aumenta el compromiso por el trabajo
Profesional	Incumplimiento en las actividades programadas Sobrecarga de trabajo
Las consecuencias de esta conformidad	Sobrecarga laboral Cumplimiento de metas
En el centro	Desorganización en la planeación de actividades.
La práctica ideal de su profesión	Trabajar contando con seguridad laboral Brindar un buen servicio con recursos de calidad
La práctica actual de su profesión	Cumplir aunque no se tenga recursos para hacerlo.

De su trabajo, señale lo mejor	Puntualidad en el pago de salario
	Instalaciones adecuadas
	Material Didáctico adecuado
	Interacción con el medio ambiente
	Inseguridad
De su trabajo, señale lo peor	Contratos cortos
	Inestabilidad laboral
	Limitaciones a la hora de las necesidades de la comunidad.

Tabla 3_ expresiones naturales sobre condiciones del ambiente laboral

Fuente: elaboración propia; resultados investigación.

Estas preguntas de orden cualitativo, están direccionadas a conocer la percepción de las agentes educativas sobre las condiciones del ambiente laboral, en las expresiones narrativas se encuentra un sustento a las valoraciones cuantitativas, logrando así, reforzar y validar el nivel de dichas condiciones en los dos grupos estudiados para este caso se cuenta con expresiones relacionadas con la carga laboral, practicas ideales en el desarrollo de la profesional y aspectos que tienen que ver con lo mejor y lo peor del trabajo.

Las participantes del presente estudio dan cuenta de algunos ejemplos al asumir una carga de trabajo excesiva, la cual se da cuando de se debe suplir a una compañera o trabajar horas extras con conseguir una meta, causando con frecuencia el aumento de enfermedades laborales, sobre carga laboral e incumplimientos de las propias funciones.

Lo anterior, deja en evidencias unas situaciones recurrentes de falta de planeación y prevención de situación que se pueden presentar en la cotidianidad de dichas instituciones, razón por la cual las agentes educativas varían o asumen contantemente labores de otros compañeros para intentar cumplir con las practicas pedagógicas con los niños, niñas o familias, y como según es mencionado en las percepciones el sentir de incumplimiento de metas es una constante preocupación por parte de las agentes educativas, ya que no cuentan con las condiciones para lograrlo.

Las participantes afirman que para hacer bien su trabajo, y cumplir con las jornadas laborales, se sienten abrumados por que las solicitudes y cambios se realizan sobre la marcha, sin planeación, haciendo que el trabajo se acumule, y en ocasiones se presente una sobre carga laboral, por esto se ven obligados a llevar trabajo para sus casas

Siendo así, las participantes mencionan una necesidad latente de espacios en los cuales se les garantice la seguridad laboral, posibilitar el cumplimiento de los estándares de calidad de garanticen un trabajo que cumpla con todos los recursos tanto físicos, sociales, laborales contractuales, tanto para el desarrollo de las actividades como para el bienestar de los niños, niñas y familias.

Relaciones laborales

Pregunta	Expresiones naturales
Las consecuencias de asumir una carga de trabajo excesiva	Falta de apoyo en equipo. Afectación del clima laboral
Personas asistidas	Se afecta la calidad de la atención a los niños Se garantiza la atención a los niños aunque existen dificultades.
Las consecuencias de esta conformidad, en el centro	Ausencia de trabajo en equipo Mal ambiente laboral
De su trabajo, señale lo peor	Clima laboral débil. Falta de comunicación

Tabla 4_Expresiones naturales sobre relaciones laborales

Fuente: elaboración propia; resultados investigación.

La percepción de los actores sobre las relaciones interpersonales que se derivan del trabajo es amplia, diferentes respuestas permiten vislumbrar cómo las participantes consideran que las relaciones de enmarcan en situaciones de tensión negativa.

Las situaciones que se presentan en ambos centros han llevado a que se conciba el ambiente laboral crítico, según lo referencian las participantes las consecuencias de asumir cargas laborales excesivas consolidan un clima laboral inadecuado y poco funcional, falta de compañerismo por el desagrado que generan estas solicitudes, relaciones laborales negativas, desunión, agresiones, desconfianza y negligencia. Precisamente un ejemplo de

resistencia al asumir una carga de trabajo excesiva es crear un ambiente de trabajo negativo que produce desunión y poco trabajo en equipo.

Por otro lado, entre las percepciones de las participantes se evidencian rupturas en el proceso de comunicación con los compañeros, afectando claramente las relaciones laborales que se entretienen en espacios de convivencia social como lo son los ambientes en el trabajo.

Autonomía y autorrealización

Preguntas	Expresiones naturales
La práctica ideal de su profesión	<p>Formar seres humanos integrales</p> <p>Desarrollar habilidades y destrezas</p> <p>Formar con dedicación, creatividad y entrega</p> <p>Educar con amor</p> <p>Brindar formación integral a los niños y niñas.</p>
La práctica actual de su profesión	<p>Fortalecer las habilidades para la vida de los niños.</p> <p>Brindar atención a población vulnerable</p> <p>Cumplir con tareas asignadas con responsabilidad</p> <p>Hacer de todo</p> <p>Trabajar con niños y niñas.</p>
De su trabajo, señale lo mejor	El desarrollo de aprendizajes y experiencias significativas

Tabla 5_Expresiones naturales sobre autonomía y autorrealización

Fuente: elaboración propia; resultados investigación.

En la tabla anterior se presentan las percepciones de las agentes educativas que hacen referencia a la categoría denominada autonomía y autorrealización, en la cual se puede identificar pensamientos y reflexiones que dan cuenta del valor que el trabajo tiene para cada una, además del sentido de su quehacer tanto para sí misma como para las comunidades en las que se labora.

En cuanto la práctica ideal de la profesión las participantes mencionan formar seres humanos integrales, desarrollar habilidades y destrezas en los niños y niñas y educar con amor, se evidencian que dichas prácticas se derivan de la incorporación de rol de cuidado y atención para los niños y niñas, siendo este la finalidad de sus funciones en contraste las practicas actuales conllevan a que existan situaciones como hacer de todo por cumplir sin importar lo procesos y el sentido de los mismos.

De acuerdo a lo manifestado por las agentes educativas, algunas prácticas que son valiosas y dan valor a su profesión es el trabajo con los niños y niñas, y el desarrollo de experiencias significativas, aspectos que suman al nivel de satisfacción y motivación en el trabajo además de compensar simbólicamente el esfuerzo, dedicación y pasión con la que las agentes educativas realizan su trabajo con las comunidades; además de convertirse en un elemento clave de autorrealización profesional

Fase Interpretativa

La metodología de la presente investigación pretende descifrar los aspectos específicos de las percepciones encontradas sobre la satisfacción laboral, una de los primeros aciertos ha sido estudiar las facetas de la satisfacción, puesto que la percepción general de la comunidad de agentes educativas sobre su trabajo es de satisfacción, sin embargo los hallazgos en cada descriptor permiten identificar situaciones laborales que por su baja puntuación harían suponer lo contrario. Debido a estos resultados uno de los objetivos será descifrar los componentes de la satisfacción laboral que son más valorados por las agentes educativas, esclarecer la manera como mitigan la ausencia de condiciones laborales optimas y comprender como contribuye para que la percepción de satisfacción laboral se mantenga alta.

Uno de los primeros aspectos a considerar de la investigación son los procesos de formación continuada que han desarrollado las agentes educativas, principalmente aquellas que se encuentran en el área urbana, dadas las facilidades del contexto y la oferta educativa con las que cuentan, no obstante los procesos de formación también aplican para las agentes educativas del área rural, aunque más tendientes a la formación técnica, mientras que el grupo de agentes del área urbana hacia procesos de profesionalización.

Este tránsito de las agentes educativas a las modalidades de atención estableció un camino de búsqueda de profesionalización como parte de las condiciones para garantizar el desarrollo de las atenciones a niños y niñas en un marco de calidad y calidez, este proceso ha suscitado que desde que el grupo de agentes educativas asumió el cambio de roles de madres comunitarias al de agentes educativas, hayan iniciado nuevamente con el desarrollo

e inversión en procesos de capacitación y formación educativa, de la misma manera la adquisición de habilidades y competencias laborales que han permitido incursionar en campos como las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

En él informa de la (OCDE - Banco Mundial, 2011) se hace referencia a la formación profesional de adultos como un aspecto que fortalece la participación de adultos en la vida económica, política y social del país, las regiones y las comunidades, este fenómeno es frecuente en la comunidad de agentes educativas, ya que constantemente los procesos técnicos y manuales de atención requieren la adaptación a los cambios, mejoras y perfeccionamiento de los procesos de atención, de la misma forma el enfoque de trabajo propuesto para la atención integral a la primera infancia requiere la movilización de recursos personales para el desarrollo de habilidades en el campo pedagógico.

Un aspecto importante que menciona el informe de la OCDE (2011) es la baja movilización de los adultos dada su situación familiar, lo que garantiza que su profesionalización sea más visible e impacte principalmente el desarrollo de las regiones y comunidades locales, esto debe llevar a valorar la importancia del rol que están desempeñando las agentes educativas en las comunidades y acompañar desde las organizaciones el desarrollo de políticas y ventajas para la profesionalización de su labor, de la misma manera las organizaciones deben pensar en las necesidades de cualificación del talento humano, de tal modo que la vida familiar y la carga laboral no sea una limitante para que las agentes educativas logren iniciar y culminar su formación, aspecto que además se verá reflejado en el mejoramiento de la calidad de las atenciones para todos los niños y niñas.

Condiciones del Ambiente Laboral

Al entrar en la primera dimensión de análisis correspondiente a las condiciones del ambiente laboral, se pueden encontrar diferencias entre grupos debido a la disposición de recursos didácticos y espacios seguros entre los contextos urbanos y rurales. De manera general uno de los aspectos que más valoran las agentes educativas de sus espacios de trabajo es que se encuentren pensados en la protección de los niños y niñas para quienes desarrollan la atención.

En los resultados sobre este primer descriptor de análisis se puede intuir que las condiciones físicas en el ámbito institucional permiten generar satisfacción en las agentes educativas dadas las posibilidades para adecuar y enriquecer sus espacios de trabajo de forma autónoma y creativa, para (Pujol & Dabos, 2018) la posibilidad de enriquecer el ambiente laboral permite facilitar la orientación y el comportamiento esperado de los empleados, de la misma manera se encuentra que para las agentes educativas de la modalidad institucional su ambiente de trabajo se convierte en un recurso pedagógico que además de permitirles sentirse a gusto, facilita el desarrollo de sus objetivos de trabajo con su grupo de niños y niñas.

Para el grupo de agentes educativas de las áreas rurales el nivel de estresores en su ambiente de trabajo es mayor, estas situaciones representan una disminución en la percepción de seguridad y satisfacción en su trabajo, además las características del ambiente físico de su trabajo es variable debido a la constante rotación de espacios para garantizar la atención de toda su comunidad.

Para (Rodríguez & Delgado, La Prevención de Riesgos y la Accidentalidad Laboral, 2009), la combinación de estímulos que afecten la higiene de los ambientes laborales como el exceso de ruido, la falta de iluminación u otras características, pueden predisponer a los trabajadores a experimentar síntomas de estrés laboral. Estas condiciones están presentes en el grupo de agentes educativas del sector rural, puesto que los estresores como la falta de iluminación, ambientes con falta de ventilación o exceso de humedad, condiciones locativas de difícil acceso, entre otras son una constante debido a la baja disponibilidad de espacios adecuados para el desarrollo de la atención, de la misma manera la disposición de recursos pedagógicos es limitada ya que deben movilizar continuamente toda su dotación, aspecto que puede generar además situaciones de riesgo para la salud física de las agentes.

Frente a la prevención de riesgos laborales en el contexto laboral se encuentran diferencias importantes entre grupos, en primer lugar las agentes educativas del ambiente institucional valoran positivamente el ambiente físico de su trabajo, sin embargo la prevención de riesgos en los procesos de formación es baja, adicionalmente la aparición de enfermedades laborales es un aspecto de difícil gestión por las actividades propias de la atención integral de niños y niñas, principalmente las actividades de esfuerzo físico, las cuales se agravan cuando se asumen conformidades como la carga laboral excesiva, consecuencia muchas veces de la falta de planeación de procesos o por la urgencia de suplir en el trabajo a otras

La aparición de enfermedades laborales es un fenómeno cíclico dentro del ámbito institucional cuando no se realiza la gestión adecuada de las incapacidades, en caso de que no se disponga de personal para suplir incapacidades laborales por cuestiones de salud, ocurre una sobrecarga de labores sobre el resto del equipo de trabajo, acción que termina

por desencadenar los síntomas de enfermedades latentes en las compañeras que asumen la carga.

En el grupo de agentes educativas del área rural existe igualmente una percepción de baja gestión en la prevención de riesgos laborales, sin embargo las características de los estresores presentes en su ambiente de trabajo son diferentes. Para este grupo las principales situaciones que generan riesgos son las condiciones de movilidad, la inseguridad y los ambientes laborales inadecuados para el trabajo.

Según (Vega, Martín, & Partido, 2010) el nivel de satisfacción se estima en la medida que un trabajador percibe satisfacción y seguridad en su trabajo a partir de las condiciones protectoras que se encuentran dispuestas en su ambiente, es por ello que para el descriptor defino como “Prevención de Riesgos Laborales” la percepción de seguridad es alta en la medida que se encuentra ligada a las acciones de prevención de riesgos en los ambientes educativos enfocados principalmente en generar espacios seguros para los niños y niñas, sin embargo se identifican necesidades importantes sobre la prevención de riesgos laborales que predisponen a las agentes educativas a la aparición de enfermedades laborales físicas o estrés laboral debido a la presencia de diferentes estresores y riesgos laborales en su ambiente de trabajo.

La sobrecarga laboral se puede asociar con las dificultades para gestionar adecuadamente el tiempo en el trabajo, en general esta situación depende de las bajas posibilidades para realizar una adecuada planeación de las actividades laborales, una de las causas es la variabilidad de tareas que cambian conforme se modifican los manuales

operativos de atención y por otro lado la rotación de las organizaciones, lo que supone cambios en desarrollo técnico de los procesos y adaptación a sus estilos de liderazgo.

La ejecución de las actividades laborales que no se pueden planear termina por generar una sensación de insatisfacción en el trabajo frente a la propia autovaloración de los productos, esto debido a que se percibe que no se trabaja bien por la improvisación y la constante presión por la entrega de productos. En contextos educativos de enseñanza los estudios (Otero, 2012) menciona algunos hallazgos importantes frente a las consecuencias de la sobrecarga laboral, entre ellos una afectación en la autoestima y la autoconfianza que se deriva en una sensación de insatisfacción laboral.

Los hallazgos del estudio (Otero, 2012) también predicen la relación entre el desarrollo de actividades estresantes con una disminución de la satisfacción laboral y peor salud mental, sin embargo las tensiones experimentadas en el grupo de agentes educativas generalmente son resueltas a partir del desarrollo de estrategias de afrontamiento que involucran el apoyo social de las compañeras en las que más confían y el desarrollo de sus actividades formulando planes alternos para cumplir metas en poco tiempo.

La sobre carga de trabajo es además un aspecto que implica el uso del tiempo familiar y personal para el desarrollo de actividades del trabajo, para (Martinez, 2009) las implicaciones de la interferencia del trabajo en la vida familiar produce mayores demandas parentales, menos implicación familiar y pasan menos tiempo en familia, estas situaciones afectan directamente la percepción de calidad de vida laboral y satisfacción en el trabajo, en el grupo de agentes educativas aumenta la predisposición a la aparición de síntomas que reflejan estrés laboral.

Otro de los aspectos en la dimensión del ambiente laboral es la calidad del contrato laboral que se establece con las agentes educativas, este descriptor a nivel general se percibe de forma positiva, teniendo en cuenta principalmente ventajas como lo son el pago oportuno, las prestaciones sociales y la posibilidad de tener un contrato legalmente constituido, en contraste se las condiciones contractuales para algunas agentes educativas deben ser mejoradas para generar la sensación de seguridad y estabilidad en el trabajo.

En los estudios adelantados por la (Corominas, Villar, Saurina, & Fabregas, 2012) se hace alusión a las ventajas de la calidad de los contratos y su relación con la percepción de satisfacción laboral, una de las principales asociaciones que se establecen tienen que ver con la temporalidad y estabilidad del contrato como factor de bienestar laboral, sin embargo la relación entre estos dos componentes esta permeada por la el carácter voluntario o involuntario a la hora de escoger dichas condiciones laborales. Para el grupo de las agentes educativas la incertidumbre laboral es una constante que se reafirma en sus expresiones naturales, de la misma manera existe al menos un mes al año en que las agentes educativas no tienen una relación contractual con ninguna empresa, periodo que en el que se desarrollan licitaciones y contrataciones entre los operadores de las modalidades y el ICBF, este espacio genera una situación de vulneración por la falta de acceso a la protección social y la falta de estabilidad laboral en las agentes educativas. En general los estudios concluyen que para las agentes educativas un contrato de mayor durabilidad y estabilidad es mejor que un contrato temporal, teniendo en cuenta sus afiliaciones familiares y las posibilidades de proyectar sus proyectos de vida a través del trabajo.

Para la configuración de condiciones óptimas en el ambiente laboral se encuentra también la relación entre salario y satisfacción laboral, para este descriptor muchos autores

establecen que no se puede describir una relación directa entre el salario y satisfacción, sin embargo hace parte de los factores higiénicos que de no encontrarse seguramente generaran insatisfacción en el trabajo (Herzberg, 1966). Para las agentes educativas el salario es un factor que tiende más a generar insatisfacción, esto se produce por las dificultades contractuales con las que las organizaciones operan, al no contar con recursos propios para facilitar la creación de sistemas de compensación que permitan reconocer la calidad de los productos, el cumplimiento de metas o incluso aspectos como la formación profesional de posgrado.

Para que el salario pueda convertirse en un factor que facilite la satisfacción laboral (Medina, 2000) refiere que el salario debe cumplir con unos objetivos, entre ellos en que cumplan una relación equitativa con el promedio de salarios en la organización, que guarden correspondencia con la jerarquía de los cargos, que exista un sistema de compensación para incrementar el salario y se defina la forma del salario en función del rendimiento. Dentro de las organizaciones de servicios sociales en las que se encuentran adscritas la comunidad de agentes educativas, el salario se define como la compensación a los servicios prestados a partir del rol y el nivel de estudios, sin embargo no puede cumplir con los demás objetivos anteriormente descritos, principalmente por la falta de recursos para desarrollar programas de bienestar, compensación salarial o promoción laboral.

La promoción laboral es un descriptor que en la investigación se mide de forma conjunta con la satisfacción por el salario, sin embargo la promoción laboral en el contexto laboral de las agentes educativas se limita a la disposición de una cadena muy limitada de cargos, hecho que imposibilita que se produzcan programas de promoción laboral, de la misma manera la formación o profesionalización de la labor tampoco podrá ser tenida en

cuenta ya que la estructura financiera de los contratos no otorgan compensaciones salariales para los niveles de estudio superiores al nivel de pregrado.

Un aspecto que puede facilitar la percepción de calidad frente a la promoción laboral o el salario se puede establecer al realizar una comparativa entre las condiciones laborales que tenían como madres comunitarias y en el presente como agentes educativas, desde este escenario se encuentran mejoras a nivel salarial y promoción en sus cargos, por otro lado las modalidades de atención en el marco de la política pública para la atención a la primera infancia representan un nicho importante para su empleabilidad, sin embargo es importante profundizar en el análisis de la percepción satisfacción laboral cuando se permanece en una organización que cuenta con estrategias para la promoción laboral y salarial y como se configura cuando no se encuentran otras oportunidades laborales en el mercado.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales ocupan un papel fundamental en las organizaciones, aspectos como el clima laboral, develan y expresan el nivel de motivación, y conformación de relaciones saludables, las cuales son el resultado de verdaderas políticas de desarrollo humano, en las que el colaborador es el centro de las prácticas de gestión.

Las relaciones sociales influyen positivamente con la satisfacción laboral. Esto quiere decir que mientras más interacción social tengan los trabajadores con su medio, sea con compañeros, familiares o jefes, su nivel de satisfacción se aumenta. Este resultado va

en la línea del trabajo realizado por Yañes Gallardo, Arenas Carmona y Ripoll Novales (2010), en donde se evaluó el nivel en las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral en trabajadores; se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo poseen un impacto significativo y positivo en la satisfacción laboral general, principalmente en las relaciones con jefaturas o con rangos de mayor peso organizacional, relaciones con pares y familiares.

Es así que, en organizaciones donde exista un nivel de estrés ocasionadas por las relaciones sociales, la satisfacción laboral de los profesores se verá reducida. Este resultado coincide con el estudio de Hannoun (2011), en donde demuestran que las relaciones interpersonales tienen un alto grado de influencia en la satisfacción laboral; pero así mismo el no cubrir esa condición de trabajo generó insatisfacción en todos los colaboradores, y se generó una relación negativa frente a estas dos variables.

Un aspecto importante en las relaciones laborales es el compañerismo, ese elemento obtuvo un calificativo bajo por parte de las agentes educativas, en lo que se puede inferir que las participantes han desarrollado pocas prácticas que aporten a la construcción de un equipo de trabajo sólido. El compañerismo influyen en la forma como cada colaborador asume sus vivencias en el trabajo, proporcionado espacios de socialización positivos o negativos que estimulan el gusto por el trabajo. Por tal, el compañerismo se convierte en una estrategia de afrontamiento que le hace frente a las situaciones de estrés laboral, o estresores interpersonales que surgen de las demandas de las relaciones tanto del trabajo como de la casa; las del trabajo, abarca las demandas de los usuarios, compañeros y los superiores, entre las más comunes; de las relaciones entre los dos últimos surgen los estilos de liderazgo.

Según (Camacho, 2015) Las relaciones sociales pueden ser atenuantes del estrés, dependiendo de las situaciones en las que surjan, de las actitudes de las personas entre quienes se instituyan y de las condiciones del medio. Las relaciones sociales pueden también ser estresantes.

Siendo así, las Relaciones Sociales laborales se conciben como apoyo social implica ayuda mutua entre los integrantes de un grupo; tiene vínculos con las conductas afectivas y de apoyo económico, donde la empatía es un mediador; a diferencia del compañerismo o relaciones humanas entre compañeros del trabajo, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas, implican escaso apoyo mutuo y tienden a aumentar el estrés, éste a su vez provoca efectos negativos en la salud; contrariamente cuando hay buena comunicación interpersonal, el estrés tiende a disminuir (Peiró, 1997). Con el apoyo social se pueden enfrentar los efectos de los estresores, de tal modo que quienes reciben más apoyo están en mejores condiciones para enfrentar las demandas del trabajo (Himle, Jayaratne, y Thyness, 1991).

En las relaciones laborales el reconocimiento de la labor es una determinante de la motivación laboral y específicamente si es por parte de los compañeros de trabajo, situación que en ocasiones es difícil de encontrar, para el caso de esta investigación las agentes plantean poco uso de estrategias para reconocer el trabajo de las compañeras, esto se debe a que el reconocimiento es tratado generalmente como una forma de recompensa, para motivar a las personas y contribuir al buen desempeño.

El reconocimiento entendido como prácticas diseñadas para premiar y/o felicitar a sus colaboradores buscando reforzar comportamientos y conductas positivas que se

encuentren alineadas con la estrategia de su empresa y orientadas a incrementar la productividad (Bowen, 2000).

Para que en una organización existan prácticas de reconocimiento, debe fomentar en primera instancia la construcción de relaciones cohesionadas, lo que implica ver al compañero como un igual cuyos esfuerzos apuestan a un objetivos en común, de esta manera se propicia un acercamiento entre los funcionarios basado en diferentes aspectos que aportan a la calidad de vida laboral e incrementan los niveles de satisfacción.

El reconocimiento por los compañeros genera un sentimiento de satisfacción por parte de las agentes educativas, en el sentido de que se siente más seguras, y en confianza para desarrollar sus prácticas pedagógicas, de manera que se implemente la innovación y creación de otras maneras de hacer su trabajo y alcanzar los objetivos. En contraparte, el bajo nivel de reconocimiento por parte de las agentes puede estar ligado al desconocimiento o falta de socialización de prácticas exitosas y aspectos positivos de las compañeras de trabajo, lo cual podría ser de gran ayuda para la construcción colectiva de prácticas pedagógicas y técnicas en el cumplimiento de la labor.

Otro reconocimiento valioso en las organizaciones sobre todo de carácter social está relacionado con el valor que los usuarios le dan a trabajo que realizan las agentes educativas, este reconocimiento fue valorado como optimo, en lo que se puede inferir que para las participantes tiene un gran sentido las palabras, o gestos que los niños, niñas, familias y comunidad realizan para exaltar su labor.

Autonomía y Autorrealización

Los descriptores sobre autonomía y autorrealización hacen parte del bloque más importante para describir la percepción de satisfacción laboral, en este bloque de preguntas se encuentran las percepciones mejor calificadas y mejor valoradas desde las expresiones naturales, hallazgos con los que se puede inferir que para la comunidad de agentes educativas su actividad laboral, la labor que desempeñan y su vocación es lo que más genera motivación por su trabajo.

Para (Herzberg, 1966) la satisfacción por el trabajo se encuentra descrita en factores higiénicos y factores motivadores, sin embargo los factores higiénicos son importantes en la medida que no generan insatisfacción, sin embargo los factores motivadores son potencialmente los que generan mayor satisfacción laboral. Esta explicación representa las características de la muestra de agentes educativas que participaron en la investigación, debido a que mientras desarrollan resistencias y conformidades con respecto a las falencias en su ambiente de trabajo o dificultades en sus relaciones interpersonales, permanecen motivadas en su trabajo por las posibilidades de desarrollo personal que les otorga y la percepción de que su trabajo es importante para el desarrollo de la sociedad y en especial para la protección de los niños y las niñas.

Las consideraciones sobre la jerarquía de necesidades de Maslow citada en (Rubio, 2005) explican que las necesidades de autorrealización y estima se suplen en la medida que las necesidades básicas alcanzan a ser cubiertas y no generan insatisfacción, de la misma manera en la investigación se reconocen situaciones que generan insatisfacción en el trabajo por las condiciones ambientales que no alcanzan a ser cubiertas, sin embargo la

motivación por el trabajo sigue siendo alta con respecto a la cantidad de condiciones que generan insatisfacción. Para (Rubio, 2005) la motivación laboral se genera principalmente por la satisfacción de las necesidades de estima y autorrealización, mientras que las necesidades básicas no describen muy bien la percepción de satisfacción, en este sentido se puede inferir que las agentes educativas enmarcan su trabajo principalmente en el desarrollo deontológico de su profesión, la posibilidad de construir un sistema de valores que reafirma su autoestima y su confianza, el reconocimiento afectivo de su comunidad de beneficiarios, la oportunidad de crear estrategias pedagógicas innovadoras y la seguridad de que su trabajo genera impacto en las familias, con estos aspectos la motivación por el trabajo aumenta y experimentan satisfacción en su trabajo.

Los procesos de innovación y cualificación profesional también se configuran como oportunidades de crecimiento personal que representan constantes retos en el contexto laboral de las agentes educativas, teniendo en cuenta además que su adaptación al cambio a partir del tránsito a las nuevas modalidades de atención, representó para ellas nuevos esfuerzos por retomar sus proyectos de formación profesional, cualificación y la introducción a las tecnologías de la información y la comunicación.

Sobre el análisis de las ventajas que se adquieren por parte de profesores que afianzan la profesionalización de su labor, (Revistas de Educación, 2003) se encuentran transformaciones esenciales como el desarrollo de prácticas pedagógicas que contribuyen a la calidad, la disminución de brechas tecnológicas y la adquisición de competencias para afrontar los déficits percibidos en la labor de la enseñanza, de la misma forma para las agentes educativas la percepción de rendimiento y autoestima laboral es un descriptor que en los últimos años ha crecido, en la medida que se han desarrollado procesos de

cualificación con éxito, manteniendo además una constante autoevaluación de sus actividades pedagógicas en torno a la planeación, ejecución y pertinencia de las prácticas pedagógicas ejecutadas, lo que les permite ajustarse con mayor facilidad a los estándares de calidad exigidos para el desarrollo de la atención y flexibilizar sus prácticas en función de los intereses educativos de los niños y niñas, situación que optimiza su rendimiento y aumenta la percepción de eficacia laboral.

Otro aspecto importante en el desarrollo de la autonomía y la autorrealización se asimila desde la eficacia laboral y el rendimiento profesional. En los hallazgos realizados por (Revistas de Educación, 2003) se exalta la importancia de la formación profesional como un aspecto que integra la autoestima profesional con el mejoramiento del rendimiento profesional, especialmente a través de la adquisición de herramientas que permiten un desempeño laboral práctico, innovador y reflexivo. Frente a este aspecto se encuentra un grupo de agentes educativas que paulatinamente han desarrollado mayores recursos personales y profesionales, que les permite adaptarse a un entorno laboral cambiante, de una alta rotación de niños, con nuevos contenidos y nuevas exigencias técnicas conforme se reconocen las nuevas necesidades en sus territorios y contextos.

En contraste a las iniciativas de formación autónoma adelantadas por las agentes educativas, se encuentran en otra orilla las falencias en la organización por disponer de los tiempos adecuados para el desarrollo de procesos de cualificación y actualización de contenidos, no solo en los componentes técnicos que atañen a la docencia y la educación inicial, sino también frente al desarrollo de nuevos contenidos, cambios tecnológicos en las plataformas de información o el reconocimiento de los riesgos laborales propios de la actividad de cuidado y protección de la niñez.

Para (Menéndez, y otros, 2007) si una empresa no destina el tiempo suficiente para la cualificación y formación de sus empleados se pone en riesgo la salud de los trabajadores como parte de un patrimonio colectivo, además no se puede evitar el desarrollo de conductas negativas y se trastoca el desarrollo del trabajo participativo y en equipo. Sobre este hecho es importante reconocer que son pocas las estrategias implementadas a nivel organizacional para el reconocimiento de las necesidades del talento humano, por ende no se logran realizar adecuados ejercicios de evaluación del nivel de adaptación de las agentes educativas en el puesto de trabajo, su nivel de motivación sobre la actividad laboral o los posibles riesgos a los que estén expuestas en el contexto laboral, como consecuencia no se cuenta con un enfoque de gestión humana ni con los insumos que permitan guiar una toma de decisiones en función de la calidad de vida de las agentes educativas y su satisfacción laboral.

El último de los descriptores definido como “satisfacción laboral” describe que para las agentes educativas existe satisfacción en su trabajo, sin embargo a partir del análisis realizado sobre las diferentes dimensiones de la satisfacción se puede inferir que la medición desde sus componentes permitió como lo menciona (Ruiz, Escribano, & Landa., 2003) describir de forma más subjetiva las percepciones de las agentes educativas en relación a las diferentes condiciones de su trabajo, hecho que permitirá comprender mejor las necesidades del talento humano y proyectar el desarrollo organizacional desde un enfoque de gestión humana.

Fase Construcción de Sentido

Las apreciaciones que se desarrollan en esta fase parten del análisis reflexivo que realizan los investigadores a partir de los elementos de la fase descriptiva y la fase interpretativa, de esta manera se buscan establecer posturas críticas frente a los resultados obtenidos y realizar una lectura de los textos en los contextos.

Frente al aspecto metodológico de la investigación se encuentran aciertos importantes a la hora de estudiar la satisfacción laboral desde sus dimensiones y desde descriptores que permitan identificar las percepciones de las agentes educativas con respecto a su ambiente laboral, de esta forma se han logrado reconocer aspectos que advierten la aparición de posibles actitudes negativas frente al trabajo y la notable necesidad de integrar en primer lugar una área de gestión humana visible y posteriormente realizar la medición de la satisfacción laboral en el trabajo con la misma frecuencia con la que se ejecutan procesos de evaluación del desempeño.

Las políticas públicas se han desarrollado en la región desde un enfoque que busca la optimización de recursos del estado, el cumplimiento de estándares de calidad y la selección de los mejores operadores para las actividades de ejecución de la política, para ello se usan estrategias como la flexibilización laboral, la tercerización y la competitividad, sin embargo la otra cara del sistema de contratación genera grandes tropiezos en primer lugar al pensar en los procesos de atención a las comunidades, los cuales no cuentan con linealidad, continuidad o seguimiento a sus resultados, principalmente por la alta rotación tanto de las organizaciones de servicios humanos, como del talento humano.

La dinámica de la contratación es una de las principales dificultades para generar articulación en las atenciones ofertadas a la primera infancia, teniendo en cuenta que desde la disposición de la política pública no exista un ejercicio claro por fomentar la estabilidad de dichas entidades o de su talento humano, considerando que aunque se tienen claras las pautas para la contratación, no se conocen los criterios que se usan para el cambio de zonas, aumento o disminución de cupos o si se tiene en cuenta los resultados del rendimiento de las organizaciones para su escogencia, situación que pone en tela de juicio los procesos de transparencia y acceso a la información en el sistema de contratación y genera ambigüedades que facilitan la politización de los programas y la mercantilización de los puestos de trabajo.

Por otro lado el desarrollo de la política desde un modelo neoliberal ha permitido el restablecimiento de algunos derechos laborales de muchas madres comunitarias quienes ahora tienen garantizada su seguridad social mientras laboran en las modalidades de atención a la primera infancia, sin embargo también se encuentran enfrentadas con situaciones de precarización laboral e inestabilidad, lo que genera de la misma forma otras situaciones de vulneración de derechos laborales como el impedimento de la formalización de mejores contratos laborales, la falta de estrategias para el fomento de la calidad de vida laboral y un enorme riesgo de que se comercie con los puestos de trabajo.

El desarrollo integral de los niños y niñas es el principal objetivo dentro del marco de la política pública de “Cero a Siempre”, no obstante contar con un equipo laboral precarizado e insatisfecho repercute la calidad de las atenciones y la integralidad de los procesos de atención, de esta manera si el estado no integra a las agentes educativas o mejora sus sistemas de contratación, no podrá garantizar que exista desarrollo de la política,

así como tampoco reafirmar su compromiso por la protección de los derechos laborales de las agentes educativas o de las madres comunitarias quienes históricamente han trabajado precarizadas.

Se establecen también desde la política pública acciones que garanticen la calidad de las atenciones en aras de fomentar una cultura de mejoramiento, autoevaluación y heteroevaluación de los procesos de atención, estos procesos además se caracterizan por generar mecanismos de participación y por ser flexibles, de manera que se ajusten a las necesidades de las comunidades y en especial la de los beneficiarios directos, los niños y las niñas. En ese mismo sentido el estado debe fomentar estrategias para la formalización de procesos que midan y estimen la calidad de los contratos y la calidad de los puestos de trabajo en función de prevenir factores de riesgo psicosocial y generar satisfacción laboral, desarrollar además procesos participativos para que las trabajadoras puedan manifestar sus necesidades y sean parte de los planes de atención desde un enfoque de gestión humana y no solamente como un factor financiero.

Otra de las perspectivas de la política pública es su carácter de integralidad, con la que se busca generar el desarrollo de las atenciones de forma holística, no obstante el talento humano aunque se encuentra inmerso dentro de este sistema de gestión, no se integra realmente en la práctica, principalmente porque las organizaciones de servicios humanos que operan las diferentes modalidades de atención, no cuentan con recursos del estado o recursos propios para el desarrollo de estrategias pensadas en la satisfacción laboral de las agentes educativas, esta falta de financiamiento incide drásticamente en la imposibilidad de implementar planes de bienestar, compensación o promoción laboral,

situación que deja a la voluntad de las organizaciones un aspecto tan importante como la calidad de vida laboral de las agentes educativas.

La efectividad de la política en muchos escenarios se ha definido a partir de la cobertura y los recursos financieros que han permitido en los últimos años aumentar de forma significativa las atenciones a niños y niñas en todo el territorio colombiano, sin embargo la cara del progreso de la política en sus componentes técnicos difícilmente reflejara avances si no se constituye un talento humano estable, satisfecho y cualificado, desde esta perspectiva es un contrasentido suponer que la inestabilidad generada por los mismos procesos de contratación, pueda representar mejorías frente al desarrollo de procesos que requieren de acciones continuadas para identificar sus impactos en las comunidades, como resultado de ello solo se limitan las atenciones en función de los presupuestos asignados para los periodos contratados, no por los resultados cualitativos que puedan desarrollarse como parte del trabajo articulado, continuado y participativo que desarrollan las agentes y que se ven interrumpidos cuando finaliza su contratación.

Las agentes educativas que han atravesado sus procesos de tránsito desde su rol como madres comunitarias, han demostrado vocación de servicio y entrega por su profesión, muchas de ellas han generado la propia autogestión de sus procesos de formación para fortalecer sus capacidades y competir en el mercado laboral en igualdad de condiciones, de la misma forma las condiciones laborales en las que han trabajado los últimos años distan de alcanzar el nivel óptimo esperado y aun así se destaca su compromiso ético, su alta motivación y su satisfacción por la labor que desarrollan con los niños, niñas y sus familias, esto solo refleja la necesidad de ser corresponsables con los esfuerzos que este grupo de agentes educativas desarrollan, de manera que el estado

permita generar seguridad en sus puestos de trabajo, garantizar su vinculación continua y pensar la política pública desde la gestión del talento humano.

Consideraciones Finales

Desde el año 2012, algunos Grupos de Madres Comunitarias han realizado su tránsito a las modalidades de atención integral denominada *Estrategia cero a siempre*, desde entonces se han producido innumerables cambios en el diseño de las atenciones y en los manuales operativos que orientan el trabajo con la primera infancia, desafortunadamente desde esa época a la actualidad las condiciones de contratación para este grupo de agentes educativas han estado basadas en la flexibilización laboral, hecho que ha mantenido a todo este sector de agentes educativas en un ambiente laboral inseguro y de inestabilidad laboral constante y la prospectiva de esta situación es incierta.

Así pues, las atenciones a la primera infancia tienen vacíos desde el proceso de contratación, con los años se ha prolongado, esta situación no solo coarta los procesos con los niños, niñas y familias, sino que además genera incertidumbre en las trabajadoras y bajas garantías de transparencia en los procesos.

Por otro lado, se requiere pensar en áreas de gestión del talento humano orientadas al bienestar y la calidad de vida de las agentes educativas, de esta manera también se debe garantizar recursos financieros para el talento humano como parte de una política de protección del trabajador y no como una iniciativa voluntaria de las entidades contratistas. Adicional a esto, definir con claridad los recursos financieros dedicados para el desarrollo del sistema de seguridad y la salud de las trabajadoras; puesto que este es considerado

fundamental para el desarrollo de las diferentes labores y más si estas se encuentra riesgos físicos, psicológicos, ambientales latentes.

A modo de conclusión, el grupo de agentes educativas es un grupo que desempeña sus labores basada en sus fortalezas éticas y su vocación de servicio, la retribución más justa debe ser el reconocimiento estatal por su labor y su historia, garantizando el mejoramiento de su vinculación laboral y permitiendo su crecimiento profesional y personal dentro de las organizaciones, además fortalecer los manuales operativos que se centren en la medición de la calidad de vida de las agentes educativas en su trabajo y la evaluación periódica de satisfacción laboral dentro de las organizaciones contratistas, especialmente para fomentar la legalidad en los contratos, la prevención del maltrato laboral y para valorar el desempeño de las organizaciones a partir de su capacidad para generar la gestión humana.

Se requiere urgentemente que ICBF otorgue amplitud a su enfoque para la gestión de procesos, dado que las atenciones se desarrollan con el talento humano pero su eficiencia no puede estar medida en la capacidad de la gestión financiera, sino su capacidad para generar gestión humana.

Referencias

- Barreiro, J. M. (2003). *Gestión Científica Empresarial*. España: Netbiblo.
- Boland, L., Carro, F., Stancatti, M., Guismano, Y., & Banchieri, L. (2007). *Funciones de la Administración: Teoría y Práctica*. Bahía Blanca: Editorial de la Universidad Nacional del Sur.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: Editorial UNED.
- Cardona, K. (2016). *La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Corominas, E., Villar, E., Saurina, C., & Fabregas, M. (2012). *Construcción de un Índice de Calidad Ocupacional Para el Análisis de la Inserción Profesional de los Graduados Universitarios*. *Revista de Educación*, 24.
- Exposito, A., & Lopez, F. (2016). *Atención Sanitaria Social*. Almería: Editorial ACCI Ediciones.
- Galaz, J. F. (2003). *La Satisfacción Laboral de los Académicos en una Universidad Estatal*. Publica. Mexico D.F.: Colección Biblioteca de la Educación Superior.
- Gan, F., & Triginé, J. (2006). *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones*. España: Ediciones Díaz de Santos.

- Gomez, G. A. (2014). Relacion entre la satisfaccion laboral, el contrato psicologico, el tipo de vinculacion y la antiguedad en docentes de una universidad privada. Bogota: Universidad catolica de Colombia.
- Gonzales, N. J. (2010). Nivel de satisfaccion laboral de los empleados de la alcaldia municipal La Celia . Pereira: Universidad Tecnologica de Pereira.
- Gonzales, N., Salcines, I., & Garcia, E. (2015). Tendencias Emergentes en Evaluación Formativa y Compartida en la Docencia. El papel de las Nuevas Tecnologías . Santander: Editorial Universidad Cantabria.
- Guitierrez, E. C. (2015). Formación de la Conducta Organizacional. Mexico: Lulu.com.
- Herzberg, F. (1966). Work and the Nature of Man. New York: Thomas Y. Crowell. .
- León, F. R., & Sepulveda, M. P. (1979). Satisfacciones e Insatisfacciones Herzbergianas en el Trabajo. Revista Latinoamericana de Psicologia., 22.
- Lopez, L. G. (2001). Satisfacción y Motivación en el Trabajo. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Martinez, M. d. (2009). Género y Conciliación de la Vida Familiar y Laboral. Murcia: Ediciones de la Universidad de Murcia.
- Maslow, A. (1954). Motivación y Personalidad. Harper & Row Publishers Inc.
- Mayo, E. (1977). HAWTHORNE Y LA WESTERN ELECTRIC COMPANY: Nuevos Comentarios Sobre el Experimento de Entrevistas. En E. Mayo, Problemas Sociales

de una Civilización Industrial (pág. 22). Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión SAIC.

Medina, M. E. (2000). Evaluación de la Calidad Asistencial del Servicio de Ayuda a Domicilio. Murcia: EDITUM.

Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., Vázquez, I., Rodríguez, J., & Espeso, M. (2007). Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales. España: Editorial Lex Nova S.A.

nacional, C. (2016). Ley 1804. Bogotá.

OCDE - Banco Mundial. (2011). Informe de la OCDE - Banco Mundial Sobre la Contribución de la Educación Superior en el Desarrollo Regional. Chile: OECD Publishing.

Otero, J. M. (2012). Estrés Laboral y Burnout en Profesores de Enseñanza Secundaria. España: Ediciones Díaz de Santos.

Palomo, M. T. (2008). Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo. Madrid: ESIC Editorial.

Perez, P. S. (2011). Una revisión actual del concepto de satisfacción Laboral y su evaluación, hacia un modelo integrador. Buenos Aires.

Perlines, F. H. (1996). Análisis socio-laboral de la provincia de Toledo. Salamanca: Universidad de Castilla La Mancha.

- Pujol, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción Laboral: Una Revisión de la Literatura Acerca de sus Principales Determinantes. *Estudios Gerenciales*, 16.
- Revistas de Educación. (2003). La Formación del Profesorado Universitario. *Revistas de Educación*, España.
- Rodriguez, A., & Delgado, A. (2000). La Prevencionn de los Riesgos y la Accidentalidad Laboral. España: Universidad de Huelva.
- Rodriguez, A., & Delgado, A. (2009). La Prevención de Riesgos y la Accidentalidad Laboral. Universidad de Huelva.
- Rodriguez, A., Diaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sanchez, E., y otros. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
- Rodriguez, C. C. (2002). El concepto de “Satisfacción en el Trabajo” y su Proyección en la Enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 10.
- Rubio, J. C. (2005). *Manual para la Formación de Nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- Ruiz, C. M. (2009). Nivel de Satisfaccion laboral en las empresas publicas y privadas de Chillan. Chillan.
- Ruiz, P., Escribano, J. A., & Landa., J. I. (2003). *Gestión Clínica en Cirugía*. España: Aran Ediciones.
- Ruiz, R. (2010). *Colombia, Determinantes de la satisfaccion en el empleo en Colombia*. Cali.

Taylor, F. (1910). Principios de la Administración Científica. Obtenido de

iindustrialtp.com.mx:

http://iindustrialtp.com.mx/msamuel.lopezr/Principios_de_la_Administracion_Cientifica_Frederick_Winslow_Taylor.pdf

Vega, M. C., Martín, M. J., & Partido, A. N. (2010). Relaciones entre el Clima

Organizacional y la Satisfacción Laboral. Madrid: Universidad Pontífica Comillas.

Vergara, S. F. (2007). Calidad del empleo: qué tan satisfechos están los Colombianos en su trabajo. Bogotá.

Viamontes, D. G. (2010). Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales.