

Síndrome de burnout y su relación con las condiciones del trabajo en docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia

María Teresa Muñoz Vásquez
Robert Hurtado Ocampo

Asesor:
Wilman Antonio Rodríguez Castellanos

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



Universidad de Manizales
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Maestría en Gerencia del Talento Humano
Manizales, mayo de 2016

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser nuestra guía y fortaleza en cada paso de nuestras vidas.

Especialmente a familiares y seres queridos por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos años; sin su apoyo nada de esto sería posible; estamos inmensamente agradecidos por su compañía y amor.

Al Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo Valle – INTEP por su colaboración y apoyo, para que uno de mis sueños como profesional se hiciera realidad.

A nuestros profesores, incansables guías, quienes nos acompañaron desde el inicio con sabiduría y nos permitieron desarrollar capacidades que nos llevaran a ser excelentes personas y profesionales.

DEDICATORIAS

Este logro lo dedico a Dios, a mi madre, hermanos, a mi hija amada María Del Sol, a jefes, compañeros de trabajo y de estudio, y a todas aquellas personas que hacen parte de mi vida y que estuvieron siempre allí enseñándome a encarar las adversidades, sin dejarme desfallecer en el intento.

MARÍA TERESA MUÑOZ VÁSQUEZ

A mi familia por ser el motor que impulsa cada uno de mis pasos; a mis compañeros de trabajo y alumnos que con su paciencia y cariño permitieron alcanzar este tan anhelado logro.

ROBERT HURTADO OCAMPO

CONTENIDO

	p.
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
1. MARCO CONCEPTUAL	11
1.1. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. JUSTIFICACIÓN	29
1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	33
1.3.1. Pregunta general	33
1.3.2. Preguntas específicas	33
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....	34
1.4.1. Objetivo General.....	34
1.4.2. Objetivos Específicos	34
2. MARCO TEÓRICO	35
2.1. LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA Y LAS REFORMAS EDUCATIVAS EN EL MODELO NEOLIBERAL.	36
2.1.1. La nueva gestión pública	36
2.1.2. Reformas al Sector Educativo en Colombia	38
2.2. Condiciones de trabajo.....	40
2.3. Factores de riesgo psicosociales	42
2.4. Calidad de vida laboral	44
2.5. Estrés Laboral	46
2.6. Estrés laboral y síndrome de burnout.....	49
2.7. Estrategias de afrontamiento.....	51
2.8. Síndrome de Burnout (SQT).....	54
2.8.1. Modelos teóricos de origen psicosocial del Síndrome de Burnout.....	58
2.8.2. Prevención psicosocial del burnout en organizaciones laborales	61

3.	MARCO METODOLÓGICO.....	62
3.1.	Tipo de Investigación.....	62
3.2.	Diseño	63
3.3.	Población y muestra	63
3.4.	Definición de variables.....	65
3.5.	Instrumento	65
3.6.	Procedimiento	65
4.	RESULTADOS.....	66
4.1.	Análisis descriptivo.....	67
4.1.1.	Descripción de resultados del dominio burnout y las dimensiones del burnout	69
4.1.2.	Análisis descriptivo entre las dimensiones del burnout y el tipo de contratación laboral	74
4.1.3.	Análisis descriptivo de las condiciones del trabajo.....	78
4.1.4.	Análisis descriptivo de correlación entre las dimensiones del burnout y el dominio de condiciones laborales y dominio de burnout.	80
4.2.	Fase Interpretativa.....	83
4.2.1.	Dominio burnout y dimensiones: relación con el contrato permanente y temporal	83
4.2.2.	Dominio condiciones de trabajo y dimensiones.....	92
4.2.3.	Correlación de las Dimensiones del Burnout	96
4.2.4.	Correlación entre los dominios condiciones de trabajo y burnout	98
4.3.	Construcción de sentido	101
	CONCLUSIONES	109
	RECOMENDACIONES	111
	ANEXOS	119

LISTA DE TABLAS

	p.
Tabla 1. Información sobre la muestra	64
Tabla 2. Dimensiones que componen el síndrome de burnout y el dominio burnout	69
Tabla 3. Ítems de la dimensión cansancio emocional	71
Tabla 4. Ítems de la dimensión falta de realización personal	72
Tabla 5. Ítems de la dimensión despersonalización	73
Tabla 6. Análisis de varianza Anova	74
Tabla 7. Análisis descriptivos ítems dimensiones que componen el síndrome de burnout. Contrato permanente y contrato temporal	76
Tabla 8. Dimensiones condiciones laborales	79
Tabla 9. Correlación dimensiones del burnout	81
Tabla 10. Correlación dominio condiciones laborales y dominio burnout	83

RESUMEN

Este estudio hace parte del macro-proyecto WONPUM, “trabajar en servicios humanos bajo la nueva gestión pública: significados, riesgos y resultados en la profesión docente y de la salud de algunas instituciones públicas de Colombia”, coordinado por el profesor Joseph María Blanch de la Universidad de Barcelona, determinando la presencia del burnout en el bienestar y el clima organizacional, como consecuencia de las condiciones de trabajo, dentro del contexto de la Nueva Gestión Pública producto del modelo neoliberal. Se utilizó un instrumento sobre calidad de vida laboral, para el análisis y la comprensión de las categorías abordadas. Mediante la profundización teórica realizada en el estudio y los resultados obtenidos, se pudo evidenciar un nivel medio de riesgo, producto de bajas condiciones laborales, en la ejecución de la enseñanza, y su correlación con el cansancio emocional, falta de realización personal y despersonalización, encontrándose en condiciones aceptables pero con necesidad de mejora, determinando una posible presencia del síndrome de burnout que, sin su observancia, podría inhibir las relaciones entre satisfacción, rendimiento laboral y calidad de vida laboral.

Palabras Claves: Condiciones de trabajo, burnout, cansancio emocional, falta de realización personal, despersonalización, nueva gestión pública, calidad de vida laboral, educación.

ABSTRACT

This study is part of the macro-project WONPUM, "To work in human services under the new public management: meanings, risks and results in the teaching profession and the health of some public institutions in Colombia", coordinated by Professor Joseph Maria Blanch from Barcelona University, determining the presence of Burnout in wellness and organizational climate as a result of working conditions in the context of New Public Management product of the neoliberal model. An instrument on quality of working life, for analysis and understanding of the categories addressed was used. Through theoretical study conducted in the study and the results obtained, it could show a medium level of risk, product of lower working conditions, in implementation of teaching, and their correlation with emotional exhaustion, lack of personal accomplishment and depersonalization, being in fair condition but in need of improvement, determining a possible presence of Burnout, without their observance could inhibit the relationship between satisfaction, work performance and quality of working life syndrome.

Keywords: working conditions, burnout, emotional weariness, lack of personal accomplishment, depersonalization, new public management, quality of working life, education.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enmarca dentro del macroproyecto denominado servicios humanos bajo la nueva gestión pública, significados, riesgos y resultados, cuyo interés investigativo se centra en analizar el dominio burnout en sus dimensiones de cansancio emocional, falta de realización laboral y personal y despersonalización y su relación con las condiciones de trabajo en algunas instituciones públicas colombianas.

Presentando los resultados evidenciados en la descripción, análisis y comprensión de las condiciones laborales y su relación con las conductas asociadas al síndrome de burnout, a través de los datos cuantitativos obtenidos con el instrumento diseñado por los profesores Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), que ponen en conocimiento el estado de las condiciones laborales y su relación con la nueva gestión pública, determinantes de las conductas asociadas a este dominio, lo que indica la importancia de investigaciones como la presente al momento de evaluar e intervenir dicha problemática, aportando a su diagnóstico y tratamiento organizacional y multidisciplinar, impactando el sector educativo público colombiano.

De acuerdo con los hallazgos más significativos detectados en este estudio, se encuentran las bajas condiciones de trabajo a las que están sometidos los docentes en Colombia, pese a que de su análisis particular se establecieron con condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, son percibidas como un factor de riesgo dentro de las instituciones educativas, encontrándose en este mismo nivel el síndrome de burnout, que a través de la correlación de sus dimensiones con algunas condiciones de trabajo, como el contrato permanente y temporal, constituyen un nivel medio de alarma para la efectiva gestión del riesgo dentro de los planteles educativos. Finalmente se estableció una correlación positiva en un nivel medio entre el burnout y las condiciones de trabajo, debido a las bajas condiciones laborales detectadas con anterioridad, las cuales sin la debida prevención, diagnóstico, evaluación e intervención, pueden generar un impacto negativo en

la salud, bienestar y el desempeño de los educadores en la ejecución de su labor de enseñanza.

Es por lo anterior que estudios como el presente cobran una mayor importancia, a través del cual no sólo se describan o expongan las condiciones laborales y el nivel de riesgo de cada una, sino que como respuesta a ese trasegar investigativo, se puedan crear amplios escenarios que den espacio a la reflexión para las instituciones involucradas y de manera general a las organizaciones de servicios humanos, sobre la innegable responsabilidad de brindar a sus colaboradores condiciones óptimas para el desempeño efectivo de sus labores, evitando con esto síntomas que acompañan el síndrome de burnout, posibilitando así mismo que los profesionales de Gerencia del Talento Humano, promulguen y difundan programas, planes de acción y estrategias encaminadas a una efectiva gestión del riesgo, en aras de proporcionar a los trabajadores ambientes laborales sanos que dignifiquen su experiencia laboral, así como el sentido y significado de su trabajo.

Por último, la presentación de los resultados se efectuó en tres momentos, el primero correspondió a la descripción del proceso cuantitativo, que se llevó a cabo con los datos arrojados por el instrumento; el segundo determinó el proceso interpretativo, mediante el cual se cotejó la información obtenida con las conceptualizaciones teóricas, puntualizando sobre las dos categorías centrales de análisis: el síndrome de burnout y condiciones de trabajo. Finalmente, el tercero presenta la construcción de sentido, dando paso a la comprensión de estos fenómenos a través del minucioso examen de los resultados ya descritos, con el fin de articularlos y armonizarlos con el objetivo principal de la investigación, las conclusiones y recomendaciones sobre el mismo.

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Entre los problemas de salud derivados del estrés que presentan los docentes se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Gil-Monte, 2005), es un tipo de estrés laboral conocido como crónico, se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas y, en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Este cambio de actitud puede estar relacionado o no con las condiciones en las que se desenvuelven las actividades del trabajador, lo que puede llegar a afectar su productividad y la calidad de su trabajo y generar un impacto negativo en su salud.

De acuerdo con Maslach y Jackson (1986) el Burnout se caracteriza por “la baja realización personal en el trabajo, cuando se tiende a evaluarse negativamente, inconformidad consigo mismo e insatisfacción con sus resultados en el trabajo; alto agotamiento emocional, cuando los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el plano afectivo, y alta despersonalización o desarrollo de sentimientos negativos y actitudes de alejamiento, rechazo, descuido, o maltrato a las personas” (Maslach y Jackson, 1986, citados por Gil-Monte, 2007, p. 55), aspectos que se pueden apreciar con más ahínco en las condiciones actuales del trabajo, ya que las diversas cargas laborales cualitativas y cuantitativas constituyen uno de los aspectos más impactantes sobre la salud del educador, que de acuerdo con diversas investigaciones se ha llegado a concluir que la comunidad docente es altamente proclive a desarrollar dicho síndrome debido a la “realización simultánea de tareas diversas que van desde la constante interacción con alumnos y compañeros, hasta la planeación de actividades curriculares, elaboración de informes de desempeño, evaluación constante de estudiantes y participación en actividades administrativas e investigativas (Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003, citados por Botero Álvarez, 2012, p. 121).

Al padecer Burnout, el trabajador experimenta diversos síntomas que están relacionados con las dimensiones que se analizan al momento de detectar este síndrome. El primero de ellos es el agotamiento emocional, a través del cual el trabajador percibe un sentimiento de no poder dar más de sí mismo afectivamente, presentándose un cansancio y pérdida de la energía y de los recursos emocionales propios, producido por el contacto continuo con sujetos a quienes se debe atender en razón de su tarea, en condiciones que no se ajustan a las del trabajador (Forbes Álvarez, 2011, p. 2). Esta respuesta se puede apreciar en la labor docente por la alta exposición y empatía que debe sentir con sus alumnos, quienes en algunos casos conviven en medios sociales hostiles que permiten el desarrollo de factores como el maltrato, el abuso, las drogas, el alcoholismo, el abandono, la falta de afecto y comprensión, circunstancias que en el alumnado puede traer serias consecuencias como inadaptación, agresión, desmotivación y despropósito del aprendizaje, convirtiendo al docente en el proveedor de tales carencias emocionales, haciendo su labor aún más difícil y agotadora, trascendiendo más allá de simplemente impartir módulos y experiencias de enseñanza, a suplir necesidades de tipo psicológico, afectivo y social.

El segundo aspecto que se mide con el burnout es la baja realización personal en el trabajo, tendencia a la que son más proclives los profesionales sometidos a condiciones laborales riesgosas, que evalúan negativamente el desempeño de sus tareas, lo que facilita una pérdida notable en la realización del trabajo y que afecta la relación con las personas a quienes prestan su servicio. Esta situación se ve reflejada en la prestación de servicios como la educación que, por su contenido social, está expuesta a condiciones laborales en ocasiones inadecuadas para su ejercicio, posibilitando sentimientos de decepción consigo mismo y de insatisfacción con los resultados obtenidos, dificultando la consecución de logros y actitudes positivas que puedan repercutir en el bienestar del profesional y, por ende, de su organización.

Una última dimensión del burnout es la despersonalización, atribuida al desarrollo de sentimientos negativos, que conllevan a actitudes y conductas de cinismo por parte del trabajador hacia las personas a quienes debe dirigir el servicio, presentando una dureza

afectiva, tornando sus conductas deshumanizantes (Forbes Álvarez, 2011, p. 3). En el caso del docente, estas actitudes pueden desencadenar una serie de sentimientos adversos a su labor, debido al servicio humano que estos prestan, derivado de la falta de recursos y políticas de bienestar que puedan facilitar su enseñanza, pues algunos de ellos pueden estar sometidos a condiciones laborales donde la carencia de un compromiso administrativo y estatal propicie sentimientos de abandono y despropósito en su labor.

Las dimensiones mencionadas pueden desencadenar problemas en la conducta del docente, de tipo comportamental, pasando por cambios emocionales y de actitudes hasta conductas negativas o nocivas frente a la organización. Un ejemplo de ellas, de acuerdo con Fidalgo Vega (2002), es la conducta despersonalizada (dimensión despersonalización) en relación con alumnos, padres de familia, directivos e incluso ante sus propios compañeros, produciéndose un alto ausentismo laboral que obliga al trabajador a distanciarse de su trabajo o del rol que le está ocasionando un alto estrés, en ocasiones pueden llegar a abusar de barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.).

Sumado a lo anterior, y en relación con esta dimensión de despersonalización, puede evidenciarse en los docentes un aumento en las actitudes nocivas, como la desconfianza, la apatía, cinismo e ironía frente a los compañeros, alumnos, amigos y familiares, incluso ante la vida misma, generándose por ende una notable disminución en su calidad de vida tanto laboral como personal, incrementando los problemas de pareja y con la familia, terminando con una fuerte tendencia al aislamiento social (Fidalgo, 2002, p. 2).

También se pueden apreciar, en los docentes con burnout, cambios repentinos de humor, problemas para sobrellevar las cargas de forma relajada, poca concentración, futilidad ante la atención del alumnado, la aparición o aumento de conductas hiperactivas e incluso de alto riesgo, para sí mismos, y para los demás, siendo “común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales que pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros)” (Forbes Álvarez, 2011, p. 2).

Siguiendo con Forbes, las consecuencias de tipo emocional empiezan por el agotamiento (dimensión cansancio emocional) o falta de energía o pasión por el trabajo así como el distanciamiento afectivo, como una inadecuada estrategia de afrontamiento, ansiedad, incluso sentimientos de culpabilidad, desespero e irritabilidad, predominando una baja tolerancia hacia la frustración, y aumentando los sentimientos de soledad, impotencia, desorientación, depresión, pensamientos de baja realización personal y aburrimiento (Forbes Álvarez, 2011, p. 2), debido a la existencia de factores de tipo organizacional como ausencia sostenida de recursos, que dificultan la realización de la labor docente.

Las consecuencias del síndrome de burnout en los trabajadores, en especial los docentes, trascienden al ámbito organizacional, puesto que es notable la disminución de la capacidad de trabajo, así como del compromiso frente a objetivos de la organización, repercutiendo en el bajo rendimiento y la menor eficacia en la consecución de los mismos y el desarrollo de la labor, resultando de ello una evaluación negativa del docente hacia su propio trabajo (dimensión falta de realización personal), presentando una contundente desvalorización en su autorrealización personal, provocando conductas de absentismo y desmotivación, aumentando la rotación y los abandonos de la organización, lo que, en consecuencia, afecta drásticamente la calidad de su labor, propiciando el incremento de los conflictos con los padres, alumnos y directivos docentes.

Así las cosas, todo este entramado problemático entre las dimensiones del burnout y sus consecuencias, reflejadas en las conductas, actitudes, emociones y comportamiento de los docentes, repercuten negativamente en la salud física y mental del docente, atribuyendo la mayoría de sus causas al inmenso esfuerzo y desgaste emocional que debe realizar el maestro por mantenerse en el contexto indeseado.

Las constantes modificaciones y reformas en el mundo laboral han puesto de manifiesto la difícil situación que deben afrontar los Estados, en aras de lograr adaptar las políticas de una nueva gestión pública a los esquemas existentes, con el fin de lograr nuevas metas y alcanzar los objetivos trazados a un corto plazo; sin embargo, la adopción

de las formas propias del modelo neoliberal y la globalización, como la flexibilización laboral y la optimización de los procesos sin invertir en el capital humano, ha propiciado diversas transformaciones en las condiciones laborales en las que se relaciona el trabajador.

Como las nuevas políticas educativas plantean múltiples exigencias derivadas de las actuales formas de organización del trabajo académico, la salud mental en los profesionales de la educación es uno de los problemas más actuales en el área de la salud laboral, pues las nuevas exigencias de este contexto se dirigen “a efectivizar los escasos recursos destinados a la enseñanza, transformar las prácticas académicas, reorganizar el trabajo docente y modificar los lineamientos de formación profesional teniendo como resultado un mayor deterioro del estado de salud mental, física y satisfacción laboral del docente” (Salanova, Llorens y García, 2003, citados por Botero Álvarez, 2012, p. 122).

Este panorama se repite en el sector educativo a través de los años debido a las reformas, tanto en su estructura interna como en el desarrollo de su actividad, permitiendo nuevas formas de organización flexible del trabajo docente, transformando las condiciones laborales en situaciones de riesgo, afectando no sólo la salud física, sino también la salud mental de los maestros.

En Colombia, al igual que en otros países latinoamericanos, la globalización de la economía ha llevado a una competencia en el campo de la educación, dando lugar a profundos cambios en los procesos de formación e impartición del conocimiento, formulados por las nuevas leyes políticas, a fin de ser competitivos en los ámbitos nacional e internacional. (Botero Álvarez, 2012, p. 126).

Lo anterior conlleva a que el docente de hoy deba asumir diversas y múltiples funciones, lo que puede provocar una sobrecarga emocional dada por una sobrecarga cualitativa y las condiciones en las que ejerce la actividad laboral, lo que puede conducir al burnout como consecuencia de las altas demandas de trabajo y por las insuficientes condiciones de trabajo a las que puede verse expuesto.

El síndrome de burnout está altamente asociado con el estrés ocupacional, como consecuencia de las condiciones presentes en el contexto de trabajo que pueden ser consideradas negativas y de riesgo para el potencial desarrollo del mismo, siendo la población docente “uno de los grupos laborales con mayor riesgo para el desarrollo de afecciones físicas y psicológicas que inciden en su salud y bienestar, al existir nuevas demandas organizacionales que conllevan a multiplicidad de roles, tareas y funciones” (Moreno, Garroza, Rodríguez, Martínez y Ferrer, 2009, citados por Botero Álvarez, 2012, p. 128), siendo uno de los responsables de la etiología del burnout las condiciones de trabajo que, observadas bajo la lupa de las políticas de la nueva gestión pública, pueden conllevar a la aparición de problemas físicos y mentales para el cuerpo docente.

Para el presente estudio se tendrá en cuenta la concepción que sobre condiciones de trabajo ha realizado Blanch Sahagún & Cervantes (2010), las cuales se entienden como “el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales” (p. 175), entendiendo que estas condiciones constituyen, por un lado, un factor funcional para el desarrollo de organizaciones saludables que optan por el bienestar, la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral de sus empleados y, por el otro, pueden revestir connotaciones más disfuncionales como conflictos, accidentalidad, enfermedades laborales, entre otros, que impactan negativamente en la salud del trabajador y en la productividad de la organización convirtiéndose en factores de riesgo, los cuales constituyen una “amenaza para la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo” (Blanch, 2011), y que derivan su existencia de las inadecuadas prácticas laborales en condiciones de desigualdad e inequidad, centrándose precisamente el presente estudio en dichas condiciones laborales, que dan origen al cansancio emocional, la falta de realización personal y la despersonalización de los profesionales de la educación, en algunas instituciones educativas públicas de Colombia, en el sentido de detectar y facilitar el entendimiento de dichos fenómenos que pueden llegar a impactar severamente el desempeño laboral y la eficiencia de las organizaciones.

Siguiendo esta misma línea, y centrándose en la definición de factores psicosociales, la resolución 2646 de 2008, expedida por el Ministerio de la protección Social, señala que “los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”, haciendo énfasis en las condiciones de trabajo intralaborales que propician el desarrollo de síndromes como el burnout, que conlleva al surgimiento de estados emocionales insatisfechos, sentimientos de estar quemado por el trabajo y la subvaloración de la labor realizada, lo que conlleva a bajos rendimientos en la productividad y la poca o ninguna satisfacción del trabajador docente.

Por lo anterior, la línea investigativa trazada para este estudio se centra en detectar las dimensiones que caracterizan el síndrome de burnout como el cansancio emocional, la baja realización laboral y la despersonalización de la labor, como consecuencia de los posibles factores de riesgo que se puedan encontrar en las condiciones laborales del sector educativo público, cuya identificación, descripción y comprensión pretende generar un impacto individual, social e institucional, en aras a disminuir el potencial daño a la salud en los docentes, poniendo en marcha todos los recursos no sólo profesionales sino organizacionales por parte de directivos y jefes administrativos, en mejorar estos contextos, cuya posible ignorancia o negligencia entorpecen el desarrollo de un clima organizacional óptimo para los profesionales docentes.

Por las razones anteriormente expuestas es necesario observar diversos estudios sobre el síndrome de burnout y sus dimensiones. En España se llevó a cabo la investigación: El Síndrome de burnout en los docentes, realizada por Arís Redó (2009) cuyo objetivo principal fue conocer las percepciones de los docentes sobre las condiciones de trabajo, a través de las variables estrés, insatisfacción y ausencia de estrategias para abordar de forma adecuada los problemas que su profesión demanda, empleando para ello una metodología de tipo transversal mediante encuestas aplicadas a una población de 91 docentes de educación infantil y primaria, entre ellas el Maslach Burnout Inventory, con el

cual se busca encontrar el nivel de burnout que puedan llegar a presentar los docentes en sus labores cotidianas, que tuvieran relación con tres dimensiones, las relaciones personales, la formación y la eficacia personal. Dentro de las conclusiones principales que se generaron con esta investigación se encuentra un nivel medio de burnout en los docentes estudiados, así como síntomas de alerta para docentes proclives a padecer dicho síndrome. Igualmente se presentaron altos puntajes en la categoría de cansancio emocional, seguido de un cansancio físico que hace percibir la carrera docente en tediosa para algunos que por su edad sienten que deben realizar su trabajo con mayor esfuerzo.

Dicho estudio coincide con los objetivos del presente estudio en el sentido de analizar las percepciones de los docentes sobre sus condiciones de trabajo y la relación con variables como el estrés, insatisfacción y ausencia de estrategias, lo que denota el hallazgo de una percepción adversa, al detectar síntomas de alerta en los docentes estudiados, lo que necesariamente indica la presencia de un problema de salud laboral a solucionar. Desde la perspectiva de esta investigación, aquellas variables anteriormente nombradas hacen referencia a la posibilidad de observar con mayor detenimiento no sólo las demandas externas que se manifiestan, sino la percepción de los docentes sobre su entorno laboral con el fin de determinar la presencia o no de riesgos potenciales que puedan afectar su desempeño y su calidad de vida laboral.

En España, de igual manera, se presenta la investigación denominada: Burnout Docente, sentido de la coherencia y salud percibida, elaborada por Moreno Jiménez, González y Garrosa, en 1999, analizando la incidencia de los factores organizacionales en el desarrollo del síndrome de burnout y su asociación con la salud percibida, empleando como metodología el análisis de encuestas y cuestionarios, donde participaron 115 profesores de primaria. Los resultados reflejaron la problemática planteada, demostrando la importancia de las fuentes potenciales de estrés propias de la organización en la que el profesor desempeña su labor. En tal sentido se estableció una relación entre el estrés del rol con el burnout, y en una mayor puntuación con el agotamiento emocional, y de éstos con los problemas de salud antes informados a los participantes, lo que manifiesta que la carencia

de entornos saludables, claridad del rol, apoyo de superiores y compañeros y, en sí, la estructuración de una organización laboral positiva, incrementa los riesgos de padecer dicho síndrome. Con respecto a lo anterior, en la presente investigación se evitará el análisis de ciertos aspectos de la personalidad como el sentido de coherencia, siendo estudiados en su conjunto dentro del contexto laboral docente, lo que permitirá determinar la existencia o no del síndrome de burnout.

En España se llevó a cabo un estudio titulado: Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección (Acosta Contreras & Burguillos Peña, 2014), mediante el cual se plantea la existencia o no del síndrome de burnout y su relación con las estrategias de afrontamiento, que determinen el desarrollo del mismo o por el contrario factores de protección. Para esto se tomó una muestra de 92 docentes, a quienes se les aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory y el cuestionario COPE, así como la construcción de un instrumento propio que permitiera la recolección de los datos sociodemográficos de los encuestados. El diseño correspondió a uno de tipo transversal con una metodología descriptiva y correlacional para el contraste de las hipótesis planteadas. Dentro de los resultados más sobresalientes se encuentra una medida media del síndrome de burnout el cual no se relaciona con factores demográficos y profesionales, identificándose las estrategias de afrontamiento de tipo evitativo con las puntuaciones más altas del síndrome; así mismo se encontró que un mayor nivel de agotamiento emocional se relaciona con las estrategias de tipo pasivo, encontrando una correlación positiva con la búsqueda de apoyo social para afrontar las mismas.

Los hallazgos de esta investigación revelan la existencia en una media del síndrome de burnout, lo que indica un nivel moderado (medio) de la muestra de docentes. Así mismo niveles moderados de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización, con un nivel bajo de realización personal. Otros resultados revelan que un bajo porcentaje de docentes manifiestan nivel alto del síndrome, mientras que en mitades casi iguales se revela un moderado y bajo padecimiento del síndrome. Así las cosas, en lo que respecta a las

estrategias de afrontamiento, la investigación revela que las más usadas por los docentes han sido “crecimiento personal”, “centrarse en las emociones y desahogarse”, y la “reinterpretación positiva”; siendo las menos empleadas “negación”, “religión” y “consumo de alcohol y drogas”. Dichos postulados constituyen un referente importante para la presente investigación, aunque se pretende su análisis más puntual y minucioso, centrándose no sólo en la detección del síndrome en los educadores, sino aproximarse a los elementos y/o indicadores que permitan encontrar la fuente del mismo, partiendo del conocimiento de las condiciones laborales existentes.

Ahora bien, en lo que respecta a las condiciones laborales, en España, la investigación de Frutos, González, Maillo, Peña y Riesco (2007) titulada: Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes en las escuelas católicas de Madrid, presenta como objetivos principales conocer el estado de las condiciones de trabajo de los docentes, su grado de satisfacción y bienestar, así como las fortalezas y debilidades de las condiciones de trabajo en las que desarrollan su labor, centrandó la problemática en la diversificación que ha adquirido la docencia, estigmatizada por los propios medios de comunicación que la han asociado con la violencia, la indisciplina y la desidia por parte de alumnos, así como también las exigencias que cada día hacen más de ella la sociedad, la escasez de recursos del sistema y el posible desajuste entre las demandadas y los resultados obtenidos, entendiénd que tanto el rendimiento y la calidad de los resultado se deben a diversas variables organizacionales, sociales, legislativas y personales, afectando su motivación, satisfacción y bienestar, utilizando para esto una metodología cuantitativa, aplicando encuestas a una población significativa, es decir a 10.286 maestros adscritos a los 312 centros de enseñanza, entre privado y públicos; el instrumento corresponde a uno diseñado estratégicamente para adaptarlo a los objetivos y variables propuestas, así como la recolección de los datos sociodemográficos. Entre los resultados más destacados se encuentra que más de la mitad del profesorado está insatisfecho con su salario y por la falta de reconocimiento de las directivas hacia los aportes que realiza con su trabajo; otro tanto de la población, entre el 15% y el 20%, reporta malestar laboral, preocupación por la

inestabilidad, inseguridad, inadaptación a las dificultades del entorno laboral e incapacidad frente a la presión laboral.

La anterior investigación centra su atención en las condiciones laborales de los docentes, aspectos en los que puede basar sus postulados el presente estudio, el cual contiene una especial particularidad, la de realizar una correlación de las condiciones laborales con el síndrome de burnout, evitando limitarlo al supuesto de reconocer la existencia o no de condiciones laborales óptimas, relacionadas con la satisfacción laboral, asociado a algunos problemas de salud como ansiedad, depresión, sino ahondar en el conocimiento del grado de cansancio emocional, falta de realización personal y despersonalización en estos profesionales, claro está todas ellas asociadas a las condiciones laborales y las conductas que pueden desarrollar los trabajadores, reconociendo elementos valiosos de orden teórico y algunos resultados en este estudio que puede servir de referente para esta propuesta.

Por su parte, investigaciones en América Latina han hecho aportaciones al estudio de las categorías de análisis expresadas: síndrome de burnout y condiciones laborales, objeto de esta investigación. En Argentina (Tisiotti, Parquet y Neudeck, 2007), la investigación denominada: Prevalencia y dimensiones del burnout en profesionales de una escuela diferencial de la ciudad de Corrientes, presenta como objetivo encontrar la prevalencia de las dimensiones del síndrome de burnout en los docentes, centrando su problemática en las diversas manifestaciones de estrés que presentan los profesionales, en especial los docentes, que deben realizar más de una tarea casi simultáneamente, que va desde el mantenimiento y cuidado de la escuela, planteamiento de actividades docentes, elaboración de materiales didácticos, relaciones constantes con los padres de familia, directivos docentes, alumnos y compañeros, otorgándoles una significativa carga psíquica en el trabajo, atribuyendo la aparición o prevalencia del síndrome de burnout a niveles individuales de fatiga, estrés, depresión, ansiedad, y en plano organizacional a problemas de adaptación al rol o actividad que desempeña, ausentismo laboral, pérdida de interés por la labor, entre otras, que llevan a que el docente no alcance una calidad de vida laboral

satisfactoria y por ende buenas relaciones interpersonales, repercutiendo en la calidad del servicio que presta. Utilizaron como instrumento el Cuestionario breve de Burnout adaptado por Bernardo Bueno, el cual fue aplicado a 17 maestros de una institución de enseñanza de Corrientes, a través del cual alcanzaron resultados interesantes, como la prevalencia en poco más del 80% de los docentes del síndrome, atribuyendo su ocurrencia a las extenuantes jornadas laborales que deben cumplir, las cuales incluyen fines de semana, así como el cúmulo de deberes y actividades que deben realizar, repercutiendo esto en su salud, con un alto porcentaje de problemas físicos, seguidos de síntomas psicológicos y consecuencias sociales.

Esta investigación contiene elementos muy interesantes para esta propuesta, los cuales se pretenden evaluar, como la presencia del síndrome de burnout en todas sus dimensiones en los docentes y su prevalencia en los mismos, relacionadas con las condiciones laborales, ya que muestra la forma de interpretar las dimensiones del síndrome con los diferentes factores que alternan las relaciones laborales de los docentes, desde su medio social hasta la forma en que desempeñan su rol. Cada uno de los factores investigados demarca el camino para la presente investigación en relación con el análisis del síndrome de burnout, ya que estudia las dimensiones de despersonalización, cansancio emocional y falta de realización personal, con las condiciones de trabajo que van desde tareas extracurriculares, hasta la carga laboral y la responsabilidad absorbente del cargo, asociadas a conductas que pueden generar un impacto negativo en la salud de los docentes.

En Chile (Ponce, 2002), la investigación titulada: Burnout y estrategias de afrontamientos en profesores de educación básica, centra su objetivo en la identificación y descripción del síndrome de burnout y su relación con las estrategias de afrontamiento, de docentes de escuelas de la ciudad del ciclo de primaria. Para este estudio la problemática se centra en determinar que la profesión docente ha incrementado el padecimiento de este tipo de síndromes, debido a la crisis que experimenta a nivel mundial la educación, como el aumento significativo de las exigencias de los profesores más allá del dominio de su materia, aumento en las contradicciones en el ejercicio de la docencia, cambios de

expectativas respecto al sistema educativo, descenso de la valoración social del profesor, escasez de recursos materiales y deficientes condiciones de trabajo, fragmentación del trabajo del profesor, etc., haciendo énfasis en las condiciones laborales de Chile, describiendo situaciones como políticas administrativas, condiciones económicas, clima social, estructura organizacional, estilo de supervisión, entre otras. Así mismo se analizan factores como las condiciones en que el maestro desarrolla su profesión, inicio de estudios, capacitaciones, estabilidad, diversificación de su profesión, políticas de jubilación, entre otras más que se pueden convertir en factores de riesgo para el desempeño de la labor docente.

Para medir estas dimensiones se empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory, correspondiendo a un estudio de tipo transversal y descriptivo. Los resultados, en su análisis cuantitativo, muestran que más de una media de la población presenta cansancio emocional y despersonalización, y emplean diversas estrategias de afrontamiento para lograr mitigar las situaciones estresantes de su labor, cambiando la percepción que tienen sobre su trabajo, la misma que, a través de un análisis cualitativo, determinó que los maestros perciben un cambio en su rol, pues deben asumir diversos papeles en aras de satisfacer las necesidades educativas y personales de los alumnos, por ejemplo, convertirse en padres, madres, enfermeros, psicólogos, entre otros, ante problemáticas como la drogadicción, abuso sexual, abandono del hogar, maltrato. Así mismo perciben su ambiente en reducidos espacios físicos para desempeñar su labor, como aulas diseñadas sólo para 30 estudiantes, pero las políticas gubernamentales exigen que se amplíen los cupos a 45 alumnos por cada salón; sumado a esto se encuentra la baja remuneración y las extensas jornadas laborales. Estos aspectos incumben sustancialmente al objeto de este estudio, ya que ahondan en la percepción de los maestros sobre su clima organizacional y la realización de su tarea, factores indispensables que forman parte de las condiciones laborales a las que se deben enfrentar; sin embargo, difiere su estudio en el sentido de centrar su análisis en las estrategias de afrontamiento que, aunque necesarias, sólo se tomarán en cuenta como referencia transversal de esta propuesta.

En México (Unda Rojas, Sandoval Ocaña y Gil-Monte, 2008), la investigación denominada: Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en maestros mexicanos de la Universidad autónoma de México, presenta como objetivo identificar la prevalencia del SQT en los maestros, partiendo de una problemática originada en los cambios trascendentales que se han originado en el mundo laboral y las formas de las organizaciones, lo cual se deriva en riesgos de origen psicosocial y daños a la salud con ocasión a las condiciones de trabajo. En este estudio se retrotrae la historia socioeconómica y política de México en cuanto a la labor docente, en el sentido de explorar circunstancias como la inflexibilidad de la organización, los escasos recursos en la enseñanza, la multiplicidad en el rol del profesor, la depreciación salarial, las nuevas exigencias sociales, entre otras, que generan problemas en la salud de los docentes, como nerviosismo, estrés, agotamientos, problemas emocionales, asociadas con la carga de trabajo, la falta de tiempo, el decaimiento y la fatiga, afectando su rendimiento. Se observaron resultados interesantes comparados con una muestra obtenida años atrás a una misma población, en el sentido de encontrar altos niveles de agotamiento emocional así como mayores niveles de culpa entre los docentes, y porcentajes positivos en el ítem ilusión por el trabajo, comprendiendo este estudio una serie de características que relacionan las condiciones del trabajo con la presencia de burnout en las instituciones educativas, cuya observancia es necesaria en el sentido de que responde a esta problemática, debido a que al no ser evaluados e intervenidos no serán tampoco resueltos, y generaran repercusiones graves, razón por la cual se continúa investigando a este respecto, como es el caso de la actual investigación del síndrome de burnout y su relación con las condiciones laborales.

En Venezuela (Oramas Viera, Almirall Hernández y Fernández, 2007) la investigación nombrada Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes venezolanos, del Instituto Nacional de Salud de los trabajadores, presenta como objetivo determinar la prevalencia del estrés laboral, percibido por los docentes, la afectación por el síndrome de burnout y la presencia de síntomas de estrés, así como la correlación existente entre cada una de estas variables; determina como problemática las demandas tanto físicas, como mentales, emocionales y relacionales que, en interacción con los recursos individuales,

pueden impactar negativamente en su salud y bienestar. Para este estudio se tomó una muestra de 885 docentes de enseñanza primaria y diversificada de Venezuela a través de un diseño metodológico transversal, transeccional, correlacional, cuyos resultados sirven de referente metodológico y teórico, en cuanto al análisis que hacen de las condiciones contextuales laborales que se presentan con más frecuencia e inciden en la aparición de síndromes como el burnout, en especial la correlación con las condiciones laborales que puedan originar situaciones que generan estrés, condicionando la aparición de conductas nocivas que pueden estar afectando la salud de los docentes estudiados.

Finalmente, en Colombia se presentan diversas investigaciones, relacionadas con el objeto de estudio, la primera de ellas realizada por Muñoz Muñoz y Correa Otálvaro (2012) denominada: Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria, cuyo objetivo general fue identificar la prevalencia del síndrome de burnout y su posible relación con las estrategias de afrontamiento, atribuyendo la problemática a las diferentes manifestaciones que en la actualidad enfrenta el mundo laboral, la flexibilización, la competitividad, el mejoramiento de la calidad, la consecución de logros y objetivos, produciéndose un desgaste laboral, cuyos efectos se manifiestan en conductas como el ausentismo, abandono y deterioro del servicio prestado, con lo cual la aparición de síndromes como el burnout es de frecuente ocurrencia en el entorno docente, analizando igualmente las diferentes formas de afrontamiento que el personal docente pueda tener para evitar que situaciones estresantes afecten su rol y el rendimiento de sus laborales. Para tal fin se tomó una muestra de 120 docentes que laboran en los niveles de primaria y secundaria en diversas instituciones educativas de carácter privado y público. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional, no experimental, de tipo transversal, y se usó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Estrategias de afrontamiento modificada. Los resultados de presencia del síndrome indican una prevalencia alta en el 16%, media en el 43%, y baja en el 41% de la población, lo que se traduce en una tendencia fuerte a sufrir de este síndrome y padecimientos de salud, con un resultado muy interesante al encontrar una mayor tendencia a sufrir de este síndrome en los profesores de secundaria frente a los de primaria. Por su parte, las estrategias de afrontamiento que están relacionadas

positivamente con el síndrome son: búsqueda de apoyo social y búsqueda de apoyo profesional. Las que están relacionadas negativamente son: búsqueda de alternativa, evitación comportamental, conformismo, expresión emocional abierta y búsqueda de apoyo social, las cuales se pueden relacionar con los puntajes más bajos en los niveles de burnout para el resto de la población.

Este tipo de estudios generan pautas al momento de estudiar estos fenómenos ya que coinciden con esta investigación en el tipo de síndrome estudiado y en la población que se estudia; sin embargo; diverge en el objetivo del mismo, pues se propone relacionar el burnout con las estrategias de afrontamiento, mientras que la presente investigación lo hace en relación con las condiciones laborales de los docentes bajo la nueva gestión pública.

Una segunda investigación en Colombia, elaborada por Hermida y Murcia (2012) es la titulada Prevalencia de burnout en docentes del Colegio Bilingüe de Bogotá, cuyo objetivo principal consistió en determinar la prevalencia de burnout en maestros que laboran en un Colegio Bilingüe de la ciudad de Bogotá, el cual surgió de una problemática enraizada en los constantes riesgos psicosociales a los que son propensos los trabajadores, en especial los docentes, por su alta carga emocional y laboral, que los obliga a cumplir con roles y funciones más allá de sus propias capacidades; así mismo se hace una descripción pormenorizada de las incidencias y consecuencias del síndrome de burnout. En este estudio se evidenció que el agotamiento emocional se relacionaba principalmente con las variables extralaborales como edad, estado civil, tipo de vivienda y número de hijos, lo cual contrasta con otros estudios realizados en Colombia, de manera pues que dichos resultados ponen de manifiesto, aunque no tan detalladamente, la existencia de una de las dimensiones del burnout. Sin embargo, divergen de la presente investigación por la relación directa con las variables de tipo sociodemográfico y no con las condiciones de trabajo, además no ahonda en los síntomas que adopta el trabajador docente que padece de este síndrome, aunque trabajos como éstos representan un estudio basado en la realidad del país, que requiere investigaciones de corte más profundo sobre este síndrome y sus consecuencias.

Otro estudio que aporta al desarrollo de la presente investigación, es el realizado por Padilla, Rodríguez, Avella-García, Vives, Márquez, Sandoval, Gómez-Restrepo, Dávila, Caballero, Mora, Prieto, Cotes y Hernández (2008), de la Pontificia Universidad Javeriana, titulado: Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia), proponiéndose como objetivo determinar la prevalencia y las características asociadas al SAP en estos colegios. Se estableció como problemática, entre otras, dificultades en el rol del docente, por ejemplo, los profesores de primaria refieren mayor número de quejas relacionadas con menor reconocimiento y mayor deterioro físico; mientras que los profesores de secundaria dicen sentir mayor presión por el grado de supervisión ejercida sobre ellos. Así mismo, entre los factores que los profesores relacionan con la presencia de niveles mayores de estrés se encuentran el número elevado de estudiantes por curso y las conductas destructivas o agresivas de sus alumnos. Para facilitar su estudio se empleó un diseño de corte transversal, tipo encuesta. Se evaluó a los docentes mediante el Inventario de Maslach para agotamiento profesional y un cuestionario diseñado para evaluar factores sociodemográficos, personales y laborales. Los resultados permitieron encontrar que el SAP tiene una prevalencia de 15,4% para los docentes, y que podría aumentar a 29,7% si se tiene en cuenta que dos de los tres dominios del SAP están por encima del percentil 30; así mismo, un 25,3% de los docentes presentó cansancio emocional alto. La prevalencia de SAP fue menor en docentes mayores de 55 años, con 21 a 30 años de experiencia, en aquellos que solamente trabajan una jornada, y en los que tienen cargos directivos. Es menos frecuente en docentes casados y en aquellos que tienen más hijos. Dentro de las conclusiones se encuentra que es frecuente en docentes y requiere intervenciones de salud mental que lleven a mejorar la interacción docente-alumno.

Esta investigación, una vez más, expone la realidad a la que se enfrentan los docentes con su labor, así como la existencia verídica y cada vez más amenazante de los factores de riesgo que impactan su salud mental y física, la cual es necesario estudiar y corresponde a este tipo de investigaciones como la que se quiere realizar, para centrar las

condiciones laborales más ajenas al bienestar de los docentes y las conductas más frecuentes que con el síndrome de burnout deben lidiar los maestros.

Una última investigación, realizada por Restrepo-Ayala, Colorado-Vargas y Cabrera-Arana (2005), es la nombrada: Desgaste emocional en docentes oficiales de Medellín, a través de la cual se plantea una problemática detectada en el sector educativo, sustentada en las estadísticas de la Fundación Médico Preventiva-FMP, quien para el 2004 reveló altas cifras de enfermedades de origen mental y físico, sujetas en mayor o menor medida a factores ambientales, organizacionales y/o personales predisponentes, desencadenantes o agudizantes de tal morbilidad. Estos factores, a su vez, se relacionan con varios cuadros uno de los cuales es el síndrome de desgaste profesional o burnout, frente a lo cual se formuló como objetivo principal: Explorar manifestaciones de desgaste emocional y físico o, síndrome de burnout, en docentes oficiales de Medellín, correspondiendo a un estudio cuantitativo transversal en una muestra aleatoria bietápica de 239 sujetos, a quienes respondieron un cuestionario autodilucidado para explorar variables demográficas, sociolaborales y las dimensiones del síndrome de burnout, según el Maslach Burnout Inventory - MBI, obteniendo como resultados una percepción favorable de las condiciones laborales de los docentes frente a la labor realizada. Sin embargo, la magnitud de manifestaciones del síndrome en la muestra estudiada fue de 23,4% (casos probables), con un 23,4% adicional en riesgo de sufrirlo (puntajes medios y altos en una de las dimensiones del MBI); es decir, el riesgo epidemiológico en los docentes oficiales de Medellín puede llegar al 46,8%. Aunque dicha investigación presentó dificultades en cuanto al manejo e interpretación de los resultados, es un claro ejemplo de los obstáculos que deben ser superados en el desarrollo de la presente propuesta, en aras de obtener resultados sólidos y contundentes ajustados a la realidad del sector educativo.

A partir de la observación de los elementos que se han relacionado, en los antecedentes previamente descritos, se puede analizar, por un lado, la marcada incidencia de los riesgos psicosociales derivados de inapropiadas condiciones laborales y, por el otro, los diferentes enfoques usados para su evaluación, en donde el estrés y sus consecuencias

son descritas a partir de panoramas poco favorables para el desempeño adecuado de cualquier labor. En el caso que nos ocupa, el burnout, estos antecedentes tienen una relación directa con el objeto de estudio en cuanto intentan explicar este síndrome en los docentes; sin embargo, distan de la misma en el sentido que estas variables no se han observado en el marco de la nueva gestión pública, analizando para ello las diversas reformas al sistema, que en articulación con los conceptos y la comprensión, desde la óptica de la gerencia y gestión del talento humano, buscan obtener resultados confiables respecto a los factores que determinan el estrés y sus consecuencias como la despersonalización, la falta de realización y el cansancio emocional que, relacionados con las condiciones laborales actuales, puedan generar un impacto dinámico en el diagnóstico y manejo de las mismas, buscando un compromiso institucional para el tratamiento organizacional y multidisciplinar que mengüe cada uno de los factores psicosociales potencialmente negativos para el trabajador docente.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Los distintos procesos de cambio que han afrontado los países latinoamericanos, a través de los años, producto de la influencia directa del modelo neoliberal y su consecuencia directa la globalización, han traído consigo profundas reformas en cada estamento de la vida nacional colombiana, ya que los diversos gobiernos han debido adoptar tales políticas, generando importantes cambios, ante la flexibilización laboral y la nueva gestión pública, en el sentido y significado del trabajo, adquiriendo las organizaciones nuevos tintes en su estructura, facilitando el desarrollo de diferentes y variados ambientes laborales. En la presente investigación es indispensable analizar los alcances psicosociales de la nueva gestión pública promovida por la organización flexible del trabajo y más concretamente las relacionadas con las condiciones laborales que, de una u otra forma, presentan transformaciones dando origen a reacciones físicas o psicológicas en el trabajador, determinadas por la percepción que asume respecto a las nuevas circunstancias laborales en las que puede verse inmerso, lo que puede permitir la presencia

de síndromes como el burnout, al fallar las habilidades de afrontamiento ante un factor estresante.

En consonancia con lo anterior, Artazcoz (2002, citado por Gómez, 2007) señala que “aunque en los diferentes contextos de trabajo todavía persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo y el estrés laboral derivados de las nuevas formas de organización en el trabajo” (p. 106). Dichos cambios relacionados con la flexibilización del trabajo y el incremento de las jornadas (horas extras dominicales y festivos, extenuantes jornadas, cambios repentinos de horarios o turnos, entre otros), conllevan a situaciones en que las organizaciones no dan prevalencia al desarrollo de climas laborales adecuados para el ejercicio de la actividad, sino que, por el contrario, demandan grandes responsabilidades, sin cambiar las condiciones de trabajo, las cuales deben transformarse a la par de las exigencias laborales actuales.

El anterior panorama hace presumir que el contexto laboral actual favorece la aparición y permanencia de los factores de riesgo psicosocial, que facilitan el desarrollo de síndromes como el de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, como una respuesta al estrés crónico ante la falta de estrategias de afrontamiento, usadas habitualmente por el sujeto, comportándose el burnout como variable mediadora en la relación estrés percibido y sus consecuencias. Al respecto, se han encontrado investigaciones que explican dichos comportamientos en diferentes contextos. Sin embargo, el presente estudio busca encontrar respuestas ante diversas dificultades que presentan las organizaciones, ahondado en el quehacer docente, teniendo en cuenta la esfera laboral en la que se desenvuelve, no sólo evaluando su entorno sino las circunstancias externas que permean, condicionan e impactan el quehacer educativo y su factor humano inmerso dentro de dichos procesos.

Así las cosas, los antecedentes investigativos que refieren estudios sobre el síndrome de burnout en docentes de instituciones públicas colombianas son muy escasos, debido a que los mismos se dirigen en mayor medida a estudios en instituciones educativas privadas, donde la carga laboral y el nivel de estrés resulta ser menor. Sin embargo, otros

antecedentes señalan que entre “las profesiones consideradas como ocupaciones con mayores dosis de estrés se encuentran los profesionales de la educación (Farber, 1991, citado por Gil-Monte y Moreno, 2007, p. 87). De igual manera, otras investigaciones refieren que existe cada vez más evidencia que los profesores a lo largo de sus carreras experimentan estrés, el cual puede tener implicaciones para su salud física y mental (Borg, 1990; Byrne, 1999; Farber, 1991; Guglielmi y Tatrow, 1998; Vanderberghe y Huberman, 1999, citados por Gil-Monte y Moreno, 2007, p. 87). Afirmándose además por otros autores que con frecuencia los profesores se encuentran «atormentados» por estudiantes inadaptados o con escaso rendimiento, se sienten responsables de los logros y bienestar de los estudiantes y dependen de otros para alcanzar sus objetivos, por ejemplo de los padres, los compañeros o del director (Friedman, 2003, citado por Gil-Monte y Moreno, 2007, p. 87). No obstante estos datos, las investigaciones y bibliografía consultadas dan cuenta de una profundización en las condiciones laborales de los maestros de instituciones públicas y su relación con el burnout, ya que se dirigen al conocimiento e identificación causal entre el burnout y sus consecuencias físicas o psicosociales, constituyendo estos últimos la base fundamental del presente análisis, que pueden suponer una barrera para posibles soluciones, por no abordar esta problemática en cuanto a los cambios acaecidos en el mundo actual del trabajo bajo la nueva gestión pública.

En el mundo laboral se han presentado una serie de cambios acelerados en las últimas tres décadas lo que ha supuesto que las formas de organización y división del trabajo se hayan reconfigurado, al igual que el conjunto de riesgos y daños a la salud derivados de las condiciones de trabajo. El trabajo docente no es la excepción” (Unda Rojas, Sandoval Ocaña & Gil-Monte, 2007, p. 53).

De esta manera se presume que el contexto actual contribuye a la permanencia o surgimiento de síndromes como el burnout. Desde esta óptica la presente investigación se constituye en novedad para la investigación en Colombia, tendientes a favorecer acciones que aborden carencias en el actual sistema, especialmente del sector educativo.

Lo anterior permite que la presente investigación genere un impacto individual, colectivo y sobre todo institucional, con el fin de propiciar su mejoramiento y la puesta en marcha de todas las acciones estratégicas, tendientes a la evaluación, intervención, vigilancia y prevención de los riesgos psicosociales, como forma de reducir el impacto negativo que las posibles insuficiencias del sistema actual ciñan sobre el sector educativo, reduciendo el potencial deterioro en la calidad de vida laboral del docente.

Por consiguiente, todo esfuerzo encaminado al mejoramiento de las condiciones que generan malestar e incertidumbre en los trabajadores resulta necesario, con el fin de devolver el sentido humano al trabajo, que en la actualidad es visto con ojos de abundancia, estrategia, flexibilidad, productividad y riqueza (modelo neoliberal), y no como una fuente de satisfacción y crecimiento personal y laboral, que puede, en el sentido opuesto, conllevar a consecuencias nocivas para la salud y la calidad de vida laboral de los trabajadores, tales como el síndrome de burnout, el cual busca ser medido en la presente investigación, resultando novedosa su observancia dentro de estos contextos laborales públicos, pues, a pesar que sobre la materia se encuentren hechos y datos relevantes, son muy pocos los antecedentes existentes para el sector educativo público en donde a través de un solo instrumento se puedan evaluar las características propias del burnout, agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización laboral, correlacionándolas con las condiciones de trabajo como el entorno físico, la relación con los jefes, compañeros y el control y autonomía sobre el trabajo que, como se verá, influyen en cierta medida con las conductas o actitudes frente al desarrollo de las labores propias de la enseñanza, como desinterés, apatía, estrés, entre otras condiciones que pueden deteriorar su salud y sus relaciones interpersonales, poniendo en riesgo su rendimiento y productividad laboral. En consecuencia, con la presente investigación se busca responder a un llamado que se ha hecho desde la academia de la Gerencia del Talento Humano para que su intervención se refleje en los escenarios organizacionales en pro de mejorar los entornos labores públicos.

Por estas razones, resulta útil analizar y comprender desde la fuente misma de información, los docentes, la verdadera percepción sobre sus condiciones laborales y su relación con las dimensiones del síndrome de burnout, cansancio emocional, falta de realización personal y laboral y despersonalización, como el posible resultado de las diversas reformas y contrarreformas que ha sufrido este sector, que permitan abrir espacios a la reflexión, que influyan en la construcción de interrogantes, que proyectados hacia el futuro sirvan de base para tomar acciones encaminadas al bienestar del ser humano en el trabajo y el mejoramiento de su calidad de vida laboral, permitiendo a los futuros gerentes del talento humano generar impacto en el ámbito local, nacional e internacional, a través de su formación no sólo académica sino humana, capacitándolos para liderar profundos cambios en las dinámicas organizacionales, reduciendo los índices de riesgo y generando nuevas perspectivas de gestión y desarrollo organizacional, aportando a este objetivo los resultados de la presente investigación.

1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Pregunta general

¿Cuáles son las conductas asociadas a las dimensiones del síndrome de burnout y su relación con las condiciones de trabajo, de los docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia?

1.3.2. Preguntas específicas

- ¿Cuáles son las conductas asociadas a la dimensión “cansancio emocional”, de los docentes de algunas instituciones del sector educativo público colombiano?

- ¿Cuáles son las conductas asociadas a la dimensión “falta de realización personal en el trabajo”, de los docentes de algunas instituciones del sector educativo público colombiano?
- ¿Cuáles son las conductas asociadas a la dimensión “despersonalización”, de los docentes de algunas instituciones del sector educativo público colombiano?
- ¿Cuál es la relación existente entre las dimensiones “síndrome de burnout y las condiciones de trabajo”, de los docentes de algunas instituciones del sector educativo público colombiano?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Identificar y describir las conductas asociadas a las dimensiones del síndrome de burnout y su relación con las condiciones de trabajo de los docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar y describir las conductas asociadas a la dimensión de cansancio emocional en los profesionales de la educación de algunas instituciones públicas de Colombia.

- Identificar y describir las conductas asociadas a la dimensión de falta de realización personal en los profesionales de la educación en algunas instituciones públicas de Colombia.
- Identificar y describir las conductas asociadas a la dimensión de despersonalización en los profesionales de la educación de algunas instituciones públicas de Colombia.
- Describir la relación entre las conductas asociadas a las dimensiones del síndrome de burnout con las condiciones de trabajo de los docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia.

2. MARCO TEÓRICO

La categoría central de la presente investigación es el síndrome de burnout y su relación con las condiciones de trabajo, cuyo análisis parte del conocimiento de la existencia de cada una de las dimensiones que caracterizan dicho síndrome, como la despersonalización, el cansancio emocional y la baja realización laboral, asociadas a conductas como falta de energía, insatisfacción, cinismo, apatía y rigidez, que serán evaluados dentro del contexto actual de las organizaciones, inmersas en el amplio abanico de reformas y transformaciones enmarcadas dentro del contexto modelo neoliberal que proyecta la globalización y la flexibilización laboral, como respuestas a una crisis del mercado laboral y de la prestación de servicios humanos como la salud y la educación que, fundamentadas en las políticas de la nueva gestión pública, amenazan con impactar de manera negativa la salud y calidad de vida laboral de los docentes del sector público colombiano.

Para esto, se hace necesario definir y profundizar en la conceptualización teórica de las categorías que se estudian, partiendo en primer lugar del concepto de nueva gestión pública y reformas educativas en Colombia, hasta llegar a la categoría central como es el síndrome de burnout y sus dimensiones, en aras de identificar y describir las conductas asociadas a las dimensiones de este síndrome y su relación con las condiciones de trabajo de los docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia, llegando a la comprensión de los fenómenos que se estudian, como base fundamental de los objetivos planteados y de su desarrollo en el devenir investigativo.

2.1. LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA Y LAS REFORMAS EDUCATIVAS EN EL MODELO NEOLIBERAL

2.1.1. La nueva gestión pública

Para hablar de la nueva gestión pública es indispensable adentrarse en los conceptos propios de la administración pública y remontarse al siglo pasado donde el modelo de un Estado intervencionista y asistencialista predominaba, cuya prioridad era la provisión directa de bienes y servicios a todos los ciudadanos (Navas, 2010) siendo un Estado burocrático tradicional; sin embargo, la modernidad y los flujos constantes de información ante los avances tecnológicos, que permiten la inmediatez y la velocidad para comunicarse al instante, facilitaron a diversos gobiernos la adopción de nuevas políticas públicas de administración, como el modelo neoliberal y la globalización, que permitieron pasar de un Estado benefactor a uno garantista de las condiciones mínimas que permitan el surgimiento y fortalecimiento de la iniciativa privada, asegurando que los beneficios que de ésta se derivan se distribuyan equitativamente entre los miembros de la sociedad (Navas, 2010), modificándose así la relación histórica entre el sector público y privado.

En este entendido, de acuerdo con Navas (2010), la nueva gestión pública (NGP) es un paradigma de la administración que se caracteriza por adaptar herramientas de la gestión

empresarial al manejo de los asuntos públicos, y que propugna por la prestación de servicios más ajustados a las necesidades de los ciudadanos con un enfoque de eficiencia, competencia y efectividad en la satisfacción de las demandas sociales. No obstante, siguiendo con este autor, la adopción de este modelo indispensablemente implica modernizar la administración pública, pasando del Estado burocrático tradicional a un esquema más flexible, eficiente, transparente y orientado a satisfacer las demandas de los ciudadanos (Navas, 2010), lo cual indica que no sólo se debe percibir un cambio a nivel normativo con la expedición de simples regulaciones, sino que es fundamental un cambio estructural y cultural, que de manera paulatina se ajuste al comportamiento de los usuarios y de los funcionarios en aras de preservar la naturaleza del servicio.

No obstante, en diversos países, en especial Colombia, puede percibirse que dichos cambios y reformas se enmarcan dentro de un contexto que en muchas ocasiones no corresponde a la verdadera realidad, ya que las diversas políticas de la nueva gestión pública no han adecuado su ejecución a las necesidades y dinámicas de la sociedad. De acuerdo con Mendoza (1982), el verdadero problema de la Administración Pública radica en que se han adoptado estructuras y sistemas que no se compadecen con la situación creada a raíz del desarrollo urbano. La congestión política, que ha generado en las empresas estatales una dualidad de mando: por una parte está la administración formal, y, por otra, está un segundo poder representado por los directorios políticos, lo cual facilita la falta de identidad con la organización respectiva, con consecuencia negativa para la eficiencia (Mendoza, 1982, p. 9).

Así pues, lograr un ajuste total y adecuado a dichas políticas es una ardua labor, pues en el país estas políticas públicas constituyen un obstáculo para el desarrollo de ambientes organizacionales más sanos, donde se opte por condiciones laborales adecuadas para el desarrollo de cualquier actividad laboral, en especial la docencia, lo que va en contra de presupuestos, financiamientos y objetivos de modernización, con lo cual está lejos de cumplir el objeto central de la nueva gestión pública (NGP), tramitar eficazmente las demandas de los ciudadanos garantizando la prestación de servicios de calidad y

ajustados a sus necesidades (Navas, 2010, p. 38). Con el paso del tiempo, las reformas suscitadas en ocasión a la nueva gestión pública han permeado diversos sectores tanto públicos como privados, entre ellos el sector de la educación, modificando cada una de sus estructuras, desde la educación básica y media hasta la superior. Resulta, entonces, oportuno para la presente investigación exponer estos cambios y los efectos en la salud mental y física de los empleados de este sector.

2.1.2. Reformas al Sector Educativo en Colombia

Para que este tránsito de modelos tuviera lugar, con la adopción del modelo neoliberal y el cambio a una nueva gestión pública, el Estado tradicional debió desprenderse de toda política que implicara una estructura rígida así como “la reglamentación de los procedimientos, la estricta división y especialización de las tareas, la rígida jerarquía dentro de las organizaciones y el apego a rutinas y procedimientos estandarizados”, teniendo como resultado las constantes reformas que han sufrido sectores de servicios humanos como la educación con la expedición de normas como la ley 115 de 1994, y su contrarreforma la ley 715 de 2001, que trajeron consigo drásticos cambios no sólo a nivel educativo sino en materia laboral para los docentes, ya que no sólo se aumentó la jornada laboral, sino que la carga y la responsabilidad laboral es mucho mayor, no obstante del cambio de sus prerrogativas anteriores a tales reformas, como salarios, escalafones, incentivos laborales, jornadas, derechos pensionales, de salud, oportunidades de ascenso y sindicales. Todo esto debido a la implementación, en forma desordenada, de políticas neoliberales que debilitaron aún más el ya precario sistema público que, de acuerdo con Miñana (2008), se atribuyó a

la financiación orientada al sector privado, financiación a la demanda, focalización del “servicio” en los más pobres, externalización, incremento de la cobertura sin proporcional incremento presupuestal, reingeniería para reducir costos administrativos a costa de lo pedagógico, concentración en algunas áreas básicas y

reducción de la planta docente en áreas obligatorias como artes o educación física, evaluación censal de estudiantes y distribución de los recursos a las regiones según los resultados en las pruebas,

circunstancias que pueden adicionar variables frente a los riesgos psicosociales que se presentan en el sector.

Muchas de las reformas que se desarrollaron con posterioridad a la ley 115 de 1994, además de procurar por un cambio académico y un vuelco total a la enseñanza, modificaron las condiciones ya deficientes a los docentes como lo menciona Miñana (2008)

Las concepciones sobre el tiempo escolar se vieron modificadas cuando se reemplaza el término de “vacaciones” por el de “receso escolar”, para indicar que los estudiantes no asistían a la escuela, pero las docentes sí. Hubo, pues, reducción de sus vacaciones en dos semanas con miras a extender el tiempo de planeación institucional (Resolución 8124 de 1998).

Esto significaba que, además de la participación en proyectos de la institución, debían extender sus jornadas a reuniones y demás citaciones dentro de la institución. Así mismo, en el 2002, se empieza a regular la jornada escolar y la jornada laboral, obligando a las instituciones a llevar registro de la hora de entrada y salida del personal docente, lo que en palabras de Miñana (2008) “esta situación generó un reporte de ausentismo y retardos laborales para todo el personal docente y administrativo. Si los retardos sumaban un día de trabajo laboral, se vería afectado el salario y otras prestaciones como vacaciones y primas” (p. 7). Estas reformas impiden ambientes laborales sanos, mediante los cuales se potencien el quehacer del maestro, teniendo que sucumbir a estrictas directrices Estatales que buscan acomodarse a las nuevas políticas de la gestión pública.

Posteriormente, la ley 715 de 2001 configuró una serie de cambios en la estructura organizativa de la enseñanza, cambiando de nuevo las condiciones de trabajo de los docentes, pues según Miñana (2008)

la jornada laboral era de ocho horas y no de 6 horas como anteriormente se establecía; en consecuencia, no se aumentaría el sueldo de los docentes debiendo cumplir con una jornada presencial en las escuelas únicamente de seis horas, pero debían dedicar dos horas más para preparación de clases y corrección de trabajos en sus casas” (p. 9), incrementando casi el doble su jornada laboral por el mismo sueldo, además del aumento significativo de la carga laboral que trascendió al ámbito familiar, debido a que el trabajo preparatorio de las clases debe hacerse en casa, sin que éste sea valorado y promovido, adoptándose por la rigidez de las condiciones laborales, sin dejar espacio a la enseñanza de calidad. Cada uno de estos aspectos son el reflejo de los efectos de la nueva gestión pública y las reformas presentadas en el sector educativo, que han modificado las condiciones laborales y de permanencia, facilitando la incidencia de los factores de riesgo, con ocurrencia de síndromes como el burnout, tema que se investigó en el presente trabajo.

2.2. Condiciones de trabajo

El trabajo, como bien lo ha mencionado Blanch (2011), es un “factor determinante de la salud, la calidad de vida y el bienestar subjetivo (p. 3), de aquí la importancia de que las condiciones en las que se desenvuelva el trabajo sean óptimas y beneficiosas para el desarrollo de la labor, pues cuando estas son nocivas se tornan incómodas y generan un malestar individual que, sin la evaluación y la intervención adecuadas, puede llegar a ser colectivo.

Por condiciones de trabajo se entiende el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones

laborales (Blanch Sahagún & Cervantes, 2010, citados por Blanch, 2011, p. 5). Estas condiciones influyen de manera positiva o negativa sobre la calidad del mismo trabajo, así como en la vida personal del trabajador, y en los propios usuarios receptores de los bienes y servicios de dicha labor.

Las condiciones de trabajo, o factores psicosociales en el trabajo, constituyen una serie de variadas influencias, cuyas consecuencias permean todas las esferas en las que se desenvuelve el trabajador, las cuales en unos casos pueden ser negativas y en otros contener un carácter positivo sobre la salud de quien las percibe. Al respecto, el comité mixto de la OIT/OMS ha definido que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT/OMS, 1984, p. 12).

La calidad del trabajo, siguiendo con Blanch (2011), repercute sobre el bienestar, la salud y la seguridad, la motivación, el compromiso, la satisfacción y el rendimiento laboral, las patologías profesionales, la eficacia y la eficiencia de las organizaciones y también sobre muchas de las disfunciones en las mismas, como conflictividad, absentismo y presentismo, rotación, abandono, accidentalidad o enfermedades laborales, conductas que resultan pertinentes para el análisis central de este estudio, el cual radica en relacionar las condiciones laborales en las que el docente del sector público colombiano desarrolla su labor, enmarcada en las políticas de la nueva gestión pública, con las conductas derivadas del síndrome de burnout que comporta malestares como cansancio emocional, falta de realización personal y despersonalización, determinando así mismo en qué medida esas situaciones nocivas para el docente, pueden afectar la calidad de su trabajo y, por ende, perturbar su salud y comportamiento frente a los colaboradores y alumnos. Dichas correlaciones entre el burnout y las condiciones laborales constituyen ejes que responden a una necesidad intrínseca de evaluarlos e intervenirlos en aras de conocer las fuentes de su

ocurrencia o permanencia, buscando reducir al máximo los factores de riesgo psicosociales, evitando así mismo una disminución en la calidad de su trabajo y la presencia de conductas originadas por el síndrome, propósito importante para esta investigación.

2.3. Factores de riesgo psicosociales

Siguiendo con esta conceptualización, el Ministerio de la Protección Social, mediante la Resolución 2646 de 2008, ha referido que “los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales y extralaborales así como las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. En este entendido, los factores psicosociales contienen dos polos opuestos, en primer lugar se presentan los factores protectores, y en un segundo se ubican los de riesgo; estos últimos son altamente nocivos para los trabajadores de una organización, ya que impactan negativamente la salud no sólo física sino emocional del colaborador, pues, tal como lo menciona el comité mixto de la OIT/OMS, la interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden “conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y neurohormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas. Pueden también verse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo” (OIT/OMS, 1984, p. 12), elementos estos que buscan ser relacionados con el síndrome de burnout, como forma de determinar no sólo las condiciones en las que las dimensiones que caracterizan el síndrome confluyen, sino en plantear, a partir de estrategias reales, posibles soluciones para el mejoramiento de estos contextos, en aras de disminuir el potencial impacto negativo que se cierne sobre el docente.

Una posible consecuencia de la existencia del síndrome de burnout en los docentes puede deberse a la exposición reiterada a los factores de riesgo, los cuales pueden llegar a

afectar la salud tanto física como emocional del trabajador que, de acuerdo con Villalobos (1997), se definen como

la condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico. (p. 35).

De manera pues que el conocimiento y estudio de la existencia de factores de riesgo psicosociales en el trabajo cobra una mayor validez para esta investigación ya que de su influencia o impacto directo en su salud determinará la calidad del trabajo, tanto en el rendimiento como en la satisfacción del trabajador con la labor que realiza, así como a la productividad respecto a la organización, principalmente si su consecuencia directa es la existencia de las dimensiones que caracterizan el síndrome de burnout, como el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal del trabajador.

De aquí que su vigilancia, evaluación e intervención, constituyen un ítem necesario para su comprensión y abordaje bajo un análisis armónico de los factores de riesgo desde la fuente de riesgo que tienen su origen en las condiciones propias del trabajo, del individuo o del entorno, y de las subfuentes que constituyen en sí factores de riesgo que se describen como una condición lesiva que tiene su origen en las distintas fuentes (Villalobos, 1997, p. 36), de manera que la presente investigación asumió este concepto de riesgo como una situación o situaciones que pueden afectar la salud de los trabajadores, centrando su interés en proporcionar información teórico- práctica, que faciliten la comprensión de la relación entre las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout, que permitieran dar cuenta tanto de la red de factores causales como del impacto, en el nivel subjetivo y colectivo, buscando modificar la fuente misma de riesgo en algunas instituciones educativas públicas colombianas.

2.4. Calidad de vida laboral

Las políticas de un modelo neoliberal, que permite la flexibilización laboral y la libertad de mercado, han generado nuevos sentidos y significados de lo que representa el trabajo para el ser humano, ya que esta actividad se circunscribe, en la actualidad, a la estrategia, la competencia, la eficiencia y eficacia para alcanzar el máximo rendimiento y obtener grandes cifras en la productividad y rentabilidad de la organización, lo cual exige del trabajador de hoy cumplir con una serie de características y condiciones que le permitan responder las demandas de los puestos de trabajo, conservando la delegada línea entre el empleo y desempleo, sucumbiendo ante la inseguridad laboral producto de la flexibilización laboral. En palabras de Blanch (2011), en un mundo laboral competitivo como el presente, “la persona que busca empleo se ve sometida a la presión social de actualizar, maximizar y optimizar la propia empleabilidad, huyendo de la inempleabilidad por incompetencia personal o profesional. Así, al riesgo del estigma de quien “no trabaja porque no quiere” se le une el de quien no lo hace porque “no puede” o “no sabe”; por no adecuarse a las demandas del “mercado” (p. 42).

Esta inestabilidad laboral se extiende a la calidad de vida laboral que, según Blanch (2007), “abarca una doble dimensión: objetiva, relacionada con las condiciones económicas, jurídicas, sociales, ecológicas, materiales y técnicas del trabajo, y subjetiva, asociada a las percepciones y valoraciones relativas a la propia experiencia laboral y a su contribución al desarrollo personal (p. 5), ya que la misma genera una inseguridad en el trabajador e incertidumbre al no saber si su trabajo será permanente o, por el contrario, revestirá condiciones de temporalidad, aspecto que no sólo es de vital importancia conocer y analizar, sino que impone nuevos retos a los Gerentes de Recursos Humanos, para evaluar e intervenir este tipo de riesgos en los que, a través de herramientas como las planteadas por Blanch, puedan consolidarse resultados tendientes a la disminución del potencial impacto negativo que implica el riesgo.

El burnout, surge como una consecuencia de las fuentes de riesgo, posibilitando el afloramiento de comportamientos o conductas nocivas para el trabajador que, ante la inestabilidad

del empleo, la falta de garantía en las condiciones laborales y la poca o ninguna intervención en la fuente directa del problema, ocasiona perjuicios a la salud emocional y física del colaborador y serias consecuencias de productividad y rentabilidad para la empresa, pues como lo ha demostrado la investigación empírica sobre el impacto de la "inseguridad" laboral en el bienestar y la salud física y psicológica detecta una influencia, generalmente negativa, de la inestabilidad laboral en el funcionamiento psicológico individual y colectivo, en la calidad de vida laboral, valores, actitudes y conductas concernientes al trabajo y en el clima y la dinámica organizacionales (Blanch, 2011, p. 63).

Cada una de las anteriores definiciones y conceptualizaciones sobre el síndrome de burnout, como categoría principal, y las condiciones de trabajo bajo la nueva gestión pública, se encaminaron para el caso de la presente investigación a formar parte de la ardua labor de contrarrestar las consecuencias de la ineficacia de gestión del riesgo, frente a políticas adversas a su trabajo, desde la perspectiva del trabajador, ante el imperante estatus de las organizaciones permeadas por la leyes del libre mercado y la flexibilización laboral, siendo necesario para ello la evaluación de los factores psicosociales, que no sólo permitió conocer esas condiciones nocivas sino plantear desde un modelo de competencias, de conocimiento, identificación, formación y perpetuación de estrategias de afrontamiento del colaborador, con el fin de fomentar en las personas altos niveles de resiliencia ante situaciones estresantes, permitiendo a su vez disminuir el impacto del riesgo a niveles realmente importantes, dándole cabida al quehacer de la Gerencia del Talento Humano en las instituciones de educación pública colombianas pues, como lo menciona Gil-Monte y Moreno-Jiménez (2007), los modelos de competencias frente a los de déficit han centrado su foco de atención no en el individuo desviado o anormal en su conducta, sino las situaciones mismas y los recursos que se movilizan para modificarlas. Por ello se incrementa la sensación de control de los individuos y la eficacia en la gestión de los estresores externos.

2.5. Estrés Laboral

Resulta pertinente entrar a enfatizar los elementos constitutivos del estrés, partiendo de una primera concepción suministrada por Selye (1936) como “un síndrome general de adaptación” que refiere a una respuesta inespecífica del organismo frente a las constantes demandas a las que se encuentra expuesto y a las cuales considera como “situaciones críticas” (citado por Botero, 2012, p. 122). Dicho fenómeno en la actualidad ha tomado una gran importancia, en especial para el mundo laboral, debido a las graves repercusiones que trae para la salud de los trabajadores y para su rendimiento laboral; es por ello que se han desarrollado diferentes modelos para tratar de darle una explicación más objetiva a este fenómeno, de gran relevancia para investigaciones como la presente.

- **Modelo de interacción entre demandas y control**

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). Karasek, (1979) afirma que:

La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo. (p. 44).

Estas situaciones estresantes se reflejan con mayor frecuencia en los docentes, dado que las nuevas políticas educativas plantean múltiples exigencias derivadas de las actuales

formas de organización del trabajo académico, afectando la salud mental en los profesionales de la educación.

- **Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social**

Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. “Cuando existe, y es adecuado, puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control” (Jhonson y Hall, 1988 y Karasek y Theorell, 1990, citados por Mansilla, 2009, p. 45). De manera pues que, dependiendo el grado de apoyo social que los docentes puedan tener en su trabajo, haciendo referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, varía la relación de experiencia subjetiva del estrés y sus resultados, los cuales pueden influir en el trabajador y, al mismo tiempo, en los cambios en la organización y en el clima laboral.

- **Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones**

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne y Fletcher, 1983, citados por Mansilla, 2009) establece que

el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales (p. 47).

Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc. y de restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas). Diversos estudios han concluido que dentro de las circunstancias estresantes para los docentes más frecuentes se encuentran la incertidumbre política, la percepción de falta de tiempo y los bajos recursos económicos, que en muchas situaciones no compensaban las demandas del trabajo.

- **Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador**

El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas (Harrison, 1978, citado por Mansilla, 2009).

Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. “El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo” (Harrison, 1978, citado por Mansilla, 2009, p. 48). Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador, y c) las demandas en sí mismas.

Así pues, este modelo es el que más se ajusta a la presente investigación, en el sentido que el interjuego demandas-recursos, en todo tipo de puestos, organizaciones y profesiones, es un factor predictor del burnout. Es en este contexto que los autores hablan de “proceso dual”, en virtud del cual, por una parte, una falta de recursos suficientes para afrontar las demandas genera efectos dañinos en forma de patología y de malestar, que pueden derivar en el síndrome de burnout; mientras que, por otra, la adecuación de recursos puede activar una espiral virtuosa de efectos positivos en lo que concierne a salud y

bienestar personales (Bakker & Demerouti, 2007; Salanova, 2009; Salanova & Llorens, 2008; Salanova & Schaufeli, 2009, citados por Blanch, 2011). De manera pues que, para este modelo, unas bajas condiciones laborales pueden ser percibidas como nocivas por los docentes del sector público colombiano, presentándose situaciones amenazantes en contra de su propia salud, sumado a la carencia de recursos por parte del empleado para asumir dichas circunstancias, pueden desencadenar en el síndrome de burnout, teniendo un efecto más positivo, las condiciones adecuadas para el colaborador y los recursos que posea para responder de una manera acertada a situaciones que puedan originar estrés.

Estos modelos revelan un sistema complejo de interacciones entre las condiciones de trabajo y las reacciones o respuestas del empleado; modelos estos que no resultan ser contradictorios, ya que analizan las afectaciones de la relación ser humano – trabajo, permeada por las diversas condiciones del sitio donde se desarrolla la labor y sus consecuencias en la salud y bienestar de los trabajadores.

2.6. Estrés laboral y síndrome de burnout

El quehacer del docente, en la actualidad, no solo se circunscribe a la enseñanza sino que va más allá de cumplir con un pensum académico, debido a la obligatoriedad de realizar múltiples tareas en cortos periodos de tiempo, además de la intensa y constante interacción con alumnos, compañeros y directivos, con la participación activa en la planeación y desarrollo de proyectos de mejoramiento institucional, enmarcado dentro de una política de evaluación y exigencia de un buen desempeño, que se mide a través de las pruebas gubernamentales a las que se enfrentan cada año los estudiantes y docentes. Dichas circunstancias son facilitadores del estrés, permitiendo el desarrollo de síndromes como el burnout, “pues sumado a la responsabilidad de educar, se encuentra la cantidad de exigencias por cambios y reformas en los planes de estudio y restructuración del sistema educativo, lo que está convirtiendo a la docencia en una profesión de alta vulnerabilidad

frente al desarrollo y prevalencia del síndrome de burnout (Salanova, Llores y García, 2003, citados por Mena, 2010). Es por lo anteriormente descrito que el estrés laboral crónico se ha convertido en una de las enfermedades más frecuentes en la población trabajadora y, sobre todo, en aquellas profesiones asistenciales, entre las cuales se encuentra la docencia, porque “implica una interacción constante y una necesidad por responder a las necesidades del individuo, lo que ha llevado a que como respuesta a dicho estrés, la población desarrolle el síndrome de burnout, de desgaste profesional o de estar quemado en el trabajo” (Botero, 2012, p.122).

Las investigaciones de la última década toman en cuenta diversos elementos del estrés. En un primer momento, identifican que “las situaciones de estrés vienen derivadas de una serie de situaciones personales o ambientales que pueden ser llamadas estresores; estas situaciones son percibidas por cada individuo y se comienza a experimentar el estrés” (Botero, 2012, p.123). El estrés se toma de manera individual, es decir, que cada trabajador percibe de su ambiente todo aquello que le representa una amenaza, con sus correspondientes efectos negativos para su experiencia vital. En el caso específico del docente, el trabajo académico genera muchas tensiones debido a la sobrecarga de tareas, las limitantes del tiempo y el poco reconocimiento institucional, que conllevan a generar situaciones estresoras que, sin la intervención adecuada o el mejoramiento de las condiciones laborales, pueden llegar a generar síndromes como el burnout, debido a la percepción constante de riesgo sobre su salud física, mental y psicológica.

De acuerdo con Maslach y Jackson (1978), el Burnout es “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes, que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo” (citados por Botero, 2012, p.124). En concordancia con estos autores, se concluye que son diversas y múltiples las funciones que el docente contemporáneo tiene que enfrentar en su trabajo: investigativas, de servicio, de transmisión del conocimiento y de amplificación de la cultura, sumado a las condiciones en que deben ser desarrolladas dichas funciones, pueden originar situaciones contradictorias

desencadenante de conflictos que tiene que resolver, quedando expuesto a circunstancias displacenteras que producen estrés, permitiendo el afloramiento de síndromes como el burnout, categoría de análisis que se afrontó en la presente investigación.

2.7. Estrategias de afrontamiento

La importancia de estudios como el presente radica en la necesidad de realizar una gestión del riesgo, que permita la evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosociales, así como de sus consecuencias nocivas para la salud del trabajador, como el síndrome de burnout que, sin el correcto seguimiento, puede conllevar a diversas problemáticas en torno a la salud emocional y física del colaborador, así como repercusiones negativas para la organización. En palabras de Gil Monte y Moreno Jiménez (2007), si los “niveles del SQT se mantienen altos durante largos períodos de tiempo, tendrán consecuencias nocivas para los trabajadores, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicósomáticas (v.g., alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y para la organización (v.g., deterioro del rendimiento o de la calidad asistencial o de servicio, absentismo, rotación no deseada).

Tales alteraciones para el trabajador y conflictos para la organización pueden percibirse de manera sistemática en personas cuyas estrategias de afrontamiento fallan al momento de exponerse a situaciones altamente estresantes, pues debido a las nuevas políticas de gestión, en la planta docente de instituciones públicas se ha insistido en la presencia de indicadores de riesgo psicosocial como el estrés laboral, circunstancia que perjudica la salud, la satisfacción laboral y personal, así como el bienestar y la calidad de vida laboral, de manera pues que, en oposición a esto, el docente cuenta con los recursos individuales y del entorno que dan la posibilidad de intervenir o filtrar, es decir, tratar de equilibrar dicha experiencia de tensión, a través de tales estrategias de afrontamiento, que se presentan como aquellas que permiten amortiguar y conservar la homeostasis y sobreponerse a las situaciones altamente estresantes.

Concierne entonces conceptualizar sobre el afrontamiento, teniendo como base lo enunciado por autores como Lazarus & Folkman (1984) quienes indican que consiste en

aquellos esfuerzos cognitivos conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo...Al utilizar el término “manejar, evitamos también equiparar el afrontamiento al dominio. Manejar puede significar minimizar, evitar, tolerar y aceptar las condiciones estresantes así como dominar el entorno (p. 165).

Por su parte, Galán y Perona (2001) han referido que el afrontamiento es el esfuerzo y no por los resultados, como un proceso multidimensional, dada la gran variedad de estrategias que se ponen en marcha y que pueden ser aprendidas.

En este mismo sentido, pero de una manera más amplia, refieren Meza-Benavides (2003) que el afrontamiento constituye la posibilidad de poner en marcha estrategias a nivel individual y social que permitan responder a las demandas, mediante una evaluación cognitiva y emocional del evento estresante. De esta manera es indispensable tener presente la existencia de estrategias que no dependerán únicamente de factores personales, también están permeadas por variables ambientales y personales, que modulan la relación entre la experiencia subjetiva de estrés y los resultados en el afrontamiento; verbigracia, el apoyo social, las redes vinculares, entre otras.

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

En complemento, Folkman & Lazarus (1985, citados por Vásquez, Crespo & Ring, 2000), plantean las siguientes ocho estrategias de afrontamiento:

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

Lo anteriormente expuesto demuestra la existencia de distintas maneras en que se puede abordar el afrontamiento, características estas que permiten comprender el objeto de estudio, entendiendo que dichas estrategias permiten que los profesionales, cuyo objeto de trabajo son las personas como es el caso de los docentes, deben efectivizar el uso de las mismas con el fin de saber enfrentar las respuestas al estrés (v.g., emociones negativas), al mismo tiempo que deben ser eficaces para eliminar los estresores. Al respecto ha mencionado Gil-Monte (2007) que

cuando las estrategias de afrontamiento empleadas no resultan exitosas de manera reiterada, los trabajadores desarrollan una experiencia de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los individuos hacia los que se destina el trabajo. Esta respuesta se caracteriza por un deterioro cognitivo, consistente en la pérdida de la ilusión por el trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el trabajo, y por una experiencia de desgaste psicológico que conlleva agotamiento físico y emocional (p. 22).

De manera que es inevitable que, ante situaciones como las anteriormente expuestas, el individuo desarrolle actitudes y conductas hacia los clientes y hacia la misma organización como una nueva forma de “afrontamiento caracterizadas por un trato indiferente, frío, distante y, en ocasiones, lesivo” (Gil-Monte, 2007, p. 22), que sin la debida evaluación y gestión del riesgo puede conllevar al burnout.

2.8. Síndrome de Burnout (SQT)

La categoría central de análisis de la presente investigación es el síndrome de burnout, en docentes de instituciones públicas colombianas, mirado bajo la lupa de la nueva gestión pública de la educación, la cual se ha visto permeada por diversas tensiones y reformas que inciden de manera directa en la salud física y emocional de los docentes, así como en su calidad de vida laboral y la satisfacción por su trabajo, entendiéndose el

burnout como un síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto y pérdida del interés por los clientes, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio (Maslach y Pines, 1977, citados por Gil-Monte & Moreno Jiménez, 2007, p. 24). Como se vio anteriormente, constituye un tipo de afrontamiento negativo ante las situaciones estresantes que pueda percibir el trabajador, lo que conlleva al desarrollo de este tipo de conductas y padecimientos para su salud física y emocional, impidiendo alcanzar una armonía entre las demandas de su trabajo y las condiciones de la organización.

Al respecto, otros autores lo conceptualizan como “una pérdida progresiva del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos, que aparece en los profesionales de ayuda, como resultado de sus condiciones de trabajo” (Edelwich y Brodsky, 1980 citados por Gil-Monte & Moreno Jiménez, 2007, p. 24); o, como “un estado de agotamiento mental, emocional y físico causado por el estrés emocional crónico, resultado de la implicación excesiva con la gente durante largos períodos de tiempo” (Pines y Kafry, 1982, citados por Gil-Monte & Moreno Jiménez, 2007, p. 24).

Sin embargo, para este estudio se tuvo en cuenta la definición que trata las tres dimensiones que componen el burnout, descritas en el Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson (1981) la cual refiere el SQT como “un síndrome que se caracteriza por la aparición de bajos niveles de realización personal en el trabajo, alto agotamiento emocional y alta despersonalización” (citados por Gil-Monte & Moreno Jiménez, 2007, p. 25), el cual surge como respuesta al estrés emocional crónico, que contiene tres componentes que ayudan a explicar y entender las dimensiones de este síndrome, el cual es explicado dentro del MBI citado por Gil-Monte (2007):

- a) Baja realización personal en el trabajo. Definida como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad para realizar el trabajo y para tratar con las personas a

las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales.

b) Agotamiento emocional. Definido como la experiencia en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto «diario» y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto del trabajo (pacientes, presos, indigentes, alumnos, etc.).

e) Despersonalización. Alude al desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales (enfermeras, trabajadores sociales, policías, maestros, funcionarios de prisiones, etc.) de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (v.g., al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, al indigente sus problemas sociales, al preso su condena, etc.) (pp. 21-22).

Esta definición representa que la no consecución de objetivos personales en el trabajo, asociada a baja realización personal, genera un esfuerzo emocional por mantenerse en el contexto indeseado, originándose con el tiempo una actitud despersonalizada respecto del alumnado, como mecanismo de defensa, debido a que los individuos afrontan el estrés laboral mediante estrategias diferentes que, en ocasiones, consisten en la desconexión mental del trabajo y en el desarrollo de actitudes y conductas de cinismo, apatía y rigidez. De acuerdo con Gil-Monte y Moreno-Jiménez (2007), estas estrategias presentan “un cambio negativo de actitudes, que conlleva baja implicación laboral, baja responsabilidad por los resultados, pérdida del idealismo/realismo, distanciamiento emocional, alienación laboral y aumento del interés en sí mismo” (p. 29), aspectos en cuyo conocimiento y análisis se enfocó este estudio, a través de la aplicación de herramientas como la consolidada por el profesor Blanch sobre calidad de vida, en la cual se pueden observar los

diferentes ítems en los que puede incurrir un docente que presenta síndrome de burnout, aspecto que se buscó medir no sólo como un referente académico sino como un espacio que da lugar al debate y la proposición de estrategias tendientes a reducir los efectos nocivos de los factores de riesgos psicosociales.

Existen tres variables que resulta pertinente tener en cuenta al momento de analizar el desarrollo del síndrome de burnout, las cuales son explicadas por Bresó Esteve, Salanova y Schaufeli (2003):

Variables individuales: El género parece ser una variable que diferencia las puntuaciones en burnout entre hombres y mujeres, sobre todo, en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo.

Variables sociales: La importancia de variables de carácter social como el apoyo social es manifiesta, ya que el apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el individuo es fundamentalmente la realidad percibida.

Variables organizacionales: Las variables personales y sociales pueden afectar a la aparición del Burnout, en cambio las variables organizacionales, básicamente aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan. De esta manera, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio) o el clima organizacional, pueden convertirse en desencadenantes del síndrome de burnout y

deberán tenerse en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel primario (p. 2).

Dichas variables cobran gran interés si se tiene en cuenta que el burnout es un síndrome que resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Así, el desarrollo de este síndrome dependerá, básicamente, de estos tres tipos de variables, ambiente y relaciones laborales que se han visto modificadas o transformadas a medida que las políticas de cambio con el modelo neoliberal y la flexibilización laboral cobran más fuerza, permitiendo el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y de situaciones estresante, con motivo de las nuevas formas que han adoptado las organizaciones en la actualidad.

2.8.1. Modelos teóricos de origen psicosocial del Síndrome de Burnout

De acuerdo con Gil-Monte y Moreno-Jiménez (2007), los modelos teóricos elaborados a partir de consideraciones psicosociales se clasifican en tres grupos:

1. Modelos vinculados a la teoría sociocognitiva del yo:

a) el modelo elaborado por Chemiss (1993) afirma que existe una unión entre autoeficacia, compromiso con el trabajo y motivación, y entre éstas y el estrés. Los sujetos con altos niveles de autoeficacia percibida experimentan menos estrés en las situaciones de amenaza, y las situaciones son menos estresantes cuando los sujetos creen que pueden afrontar. Debido a que el SQT es una respuesta al estrés, la relación entre autoeficacia y estrés sugiere también que se establece una relación entre aquella y el SQT (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007, p. 32). De manera que es posible que los docentes que manifiesten estos estados motivacionales elevados puedan afrontar de manera positiva las

circunstancias que generen estrés, en especial aquellas derivadas de las condiciones de trabajo, que repercuten negativamente en su salud.

b) el modelo elaborado por Pines (1993), similar al de Harrison (1983), con la excepción de que Pines incorpora la idea de que sólo los individuos que dan un sentido existencial a su trabajo desarrollan el SQT. Por sentido existencial la autora entiende la situación en la que los profesionales justifican su existencia por la labor de carácter humanitario y de ayuda que desarrollan en su trabajo. “Esta justificación hace que la vida tenga sentido para el sujeto, pues las cosas que hace son útiles e importantes” (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007, p. 32). Dicho sentido por el trabajo se desarrolla en un clima organizacional que se enmarque dentro de unas condiciones laborales óptimas, en las cuales el individuo pueda desempeñar su tarea y alcanzar una satisfacción por lo que hace, contribuyendo a su productividad y a la percepción de una buena calidad de vida laboral.

c) el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993) que “incorpora la autoconfianza profesional y su influencia sobre la realización personal en el trabajo como variable clave para explicar el desarrollo del SQT” (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007, p. 32). En tal sentido la percepción de una alta realización personal en los docentes, así como la relación con unas buenas condiciones laborales, de acuerdo con este modelo, pueden determinar o no la presencia del síndrome en los colaboradores de la organización.

2. Dentro de los modelos basados en las teorías del intercambio social, el modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993), elaborado para profesionales de enfermería, establece que “el SQT tiene una doble etiología: los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende, y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros del trabajo” (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007, p. 33). Para este modelo, la relación con los compañeros de trabajo puede desencadenar una serie de conductas contagiosas que pueden o no beneficiar la productividad de los trabajadores; es decir, que en un ambiente laboral donde los compañeros tengan una alta percepción de satisfacción, autoestima y realización personal, puede originar conductas similares para el

resto del personal; por el contrario, la baja realización y energía en el trabajo puede conllevar a la adopción de los síntomas del síndrome que perciben de sus compañeros, aspectos que son de vital importancia conocer en aras de comprender y explicar el fenómeno que se estudia.

3. Con relación a los modelos elaborados desde la teoría organizacional, es importante señalar las aportaciones realizadas por Cox, Kuk y Leiter (1993) que destacan la importancia de la salud de la organización, y por Winnubst (1993) quien enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional. Estos autores consideran que el apoyo social en el trabajo afecta de manera importante a la percepción que el individuo tiene de la estructura organizacional, “dado que a través del apoyo social es posible influir sobre las diversas disfunciones que se derivan de cualquier tipo de estructura organizacional” (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007, p. 33). Este modelo explica que la laxitud o rigidez de las organizaciones puede determinar la aparición de los síntomas del burnout, debido a la falta de control de la estructura o, por el contrario, originar disfuncionalidad de rol y conflictos interpersonales por no existir una estructura organizativa bien definida, elementos que pueden presentarse en mayor o menor medida dependiendo del apoyo social que el docente pueda recibir, derivado de la percepción que cada empleado tenga de su medio laboral, posibilitando un mejor afrontamiento de las demandas y circunstancias estresantes. Dichos modelos robustecen el pensamiento que existen diversos factores que pueden desencadenar o no padecimientos como el burnout en los trabajadores, y precisamente se concluye que las situaciones que el trabajador no logra sortear de forma rápida y efectiva se tornarán, entonces, en fuentes facilitadoras del síndrome, atentando contra su estabilidad y calidad de vida. Es decir, que no depende sólo de agentes externos sino que está influida por las variables de personalidad y relaciones interpersonales que pueda presentar cada colaborador dentro del contexto laboral en el que se desempeña.

2.8.2. Prevención psicosocial del burnout en organizaciones laborales

Tal como lo mencionan Zurriaga Lloréns, González Navarro y Martínez Moreno (citados por Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007, p. 76), antes de llevar a cabo cualquier intervención sobre el SQT en una organización, es necesario realizar un diagnóstico previo que permita identificar todas las posibles variables individuales, grupales y organizacionales implicadas en el síndrome. En este sentido, el análisis de los resultados que se obtuvieron con esta evaluación permitió la identificación de las áreas en las que existe algún desajuste.

Para lo anterior, fue necesario tener en cuenta, además, la percepción del individuo respecto a las situaciones que origina el estrés. Al respecto Bernal y Ramírez (2011) han mencionado que “la percepción acerca de lo que se hace, sea positivo o negativo, puede mirarse desde el nivel de satisfacción del individuo, siendo éste un determinante para el manejo del burnout o para el que sufre un alto grado de estrés” (p. 7), lo cual debe ser detectado mediante las evaluaciones a los profesionales.

Cada uno de los desajustes detectados con la evaluación adquiere un protagonismo especial en cada uno de los niveles organizacionales implicados en ellos, centrando la discusión de sus resultados en cómo encaminar las acciones estratégicas que impacten positivamente en la organización y sus colaboradores, generando cambios que restablezcan los desequilibrios detectados. No obstante, es pertinente tener en cuenta que, de acuerdo con Zurriaga Lloréns, González Navarro y Martínez Moreno (citados por Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007, p. 77), “cada organización tendrá una forma muy particular de desajuste y por tanto una forma de intervención adaptada a él.” No existen fórmulas a medida, y por eso es tan importante el análisis y la identificación de los desajustes a través del chequeo de estas áreas que, según Leiter y Maslach (2000, citados por Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2007, p. 77) son especialmente importantes en el inicio y desarrollo del síndrome. Aspecto que cobra mayor validez para esta investigación en el sentido de evaluar la presencia de este síndrome en los docentes de instituciones públicas colombianas, en aras de determinar la mejor estrategia que implique un compromiso no

sólo por los colaboradores sino por la organización, que perpetúen prácticas organizacionales sanas.

Frente a las nuevas condiciones labores, actualmente los índices de estrés se han incrementado, configurando todo un desafío para las organizaciones que pretenden generar climas organizacionales más sanos. Al reflexionar sobre el trabajo de los docentes y sus condiciones ambientales, como generadores de estrés, es indiscutible la necesidad de realizar investigaciones que profundicen en las implicaciones de estas condiciones más allá de consecuencias ergonómicas, y se consideren las afectaciones de tipo psicosocial de estos colaboradores, que pueden afectar su salud y por ende la relación ser humano – trabajo.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

Teniendo en cuenta la importancia de un referente investigativo acorde a la realidad y la necesidad de constituir un conocimiento profundo del objeto de estudio, el síndrome de burnout y su relación con las condiciones de trabajo en los docentes, que permita su comprensión dentro de los contextos analizados, a través de la percepción de los educadores sobre su clima organizacional y el sentido de su trabajo, quienes finalmente son los que experimentan directamente las variables de las transformaciones que ha sufrido el sector educativo, se abordó dicha problemática desde el punto de vista descriptivo causal, con un enfoque descriptivo-exploratorio, que pretendió reconocer los elementos primordiales del síndrome de burnout, a través del análisis de sus dimensiones (falta de realización en el trabajo, cansancio emocional y despersonalización), relacionándolas con las condiciones laborales, en las que actualmente el docente desempeña su labor, bajo la

nueva gestión pública, que pueden llegar a originar conductas que afecten su desempeño y productividad, así como generar un malestar dentro de la organización.

3.2. Diseño

Este estudio responde a un diseño transversal-descriptivo-correlacional, en cuanto se interesa en describir y comprender la estructura, dimensiones y modalidades de la experiencia de unas determinadas condiciones de trabajo por parte de los profesionales que las perciben, disfrutan y soportan, y las conductas asociadas a las dimensiones del síndrome de burnout, que para la presente investigación fueron: falta de realización laboral, cansancio emocional y despersonalización, las cuales fueron correlacionadas con las condiciones laborales, describiendo cada uno de los elementos que de una u otra manera pueden determinar la existencia del síndrome de burnout en los docentes colombianos, a partir de los cuales se pudo obtener la construcción de sentido que los trabajadores le otorgan a la relación entre las conductas derivadas del burnout y las condiciones laborales.

3.3. Población y muestra

La población objeto de estudio de la presente investigación correspondió a trece (13) instituciones educativas de los niveles básica, media, técnica y tecnológica en Colombia.

La muestra equivale a 704 docentes que trabajan en instituciones ubicadas en la región del Centro Occidente del país. Se realizó bajo criterios no probabilísticos, y la escogencia de las unidades de observación se desarrolló bajo los siguientes criterios:

1. Organizaciones del sector público educativo, pudiendo ser éstas, universidades e instituciones educativas de los niveles primaria, básica, secundaria y media, que presentaran un número de personal contratado superior a treinta empleados.

2. Personal docente que tuviera más de dos años de vinculación a su labor profesional¹ y que no se encontraran próximos a su proceso de jubilación. (En la tabla 1 se detallan las condiciones metodológicas de la selección de la muestra).

Como objeto de estudio se eligieron, en cuanto a características laborales, profesionales en el marco de la gestión pública, docentes de instituciones educativas públicas de instituciones ubicadas en Colombia, cuyo muestreo corresponde al de conveniencia, intencional, según criterios como: profesión, tipo de contrato, antigüedad en la profesión y en la organización, etc. (Blanch, 2012).

Tabla 1.
Información sobre la muestra

CARACTERÍSTICAS	INFORMACIÓN
Población objeto estudio	Docentes que acrediten como mínimo dos años de vinculación en la organización y no se encuentren próximos a su proceso de jubilación.
Período de recolección	2.014
Medio recolección	Encuesta estructurada
Unidad muestral	Docentes y organizaciones educativas
Muestra de estudio	704 docentes pertenecientes a 13 instituciones educativas

Fuente: Elaboración propia.

¹Este criterio incluye a todas aquellas personas que han comenzado su práctica profesional en la institución estudiada.

3.4. Definición de variables

Las variables trazadas en esta investigación, en relación con las pretensiones del estudio, se definieron teniendo como base que el objetivo central radica en identificar y describir las conductas asociadas a las dimensiones del síndrome de burnout y su relación con las condiciones de trabajo de los docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia. Se estimaron las siguientes variables:

- Nueva gestión pública en el sector educativo.
- Dimensiones del síndrome de burnout y su relación con las condiciones de trabajo en los docentes.

3.5. Instrumento

La presente investigación abordó y recogió los datos correspondientes al trabajo de campo, empleando para ello el instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010), que permitió medir escalas sobre significado del trabajo, la percepción de riesgos psicolaborales y las demandas gerenciales, validadas para profesionales del servicio público, tanto en el área de la salud como en la docencia. No obstante, esta investigación se centró en las respuestas que detectaron el síndrome de burnout y su relación con las condiciones del trabajo, en el sector educativo en instituciones públicas.

3.6. Procedimiento

La recolección de la información se realizó en el mes de junio de 2014 con la colaboración de los docentes de algunas instituciones públicas de Colombia. Contando con los docentes que fueron abordados en su lugar de trabajo donde se les explicó sobre el instrumento y su pretensión, se les solicitó la firma del consentimiento informado, el que respondieron de forma física, garantizando la confidencialidad de los resultados.

El análisis de la información se realizó en tres momentos, el primero de ellos correspondió a la fase descriptiva y lo relativo al método, para lo cual se realizó una transcripción detallada y fidedigna de la información recolectada. El segundo momento fue la interpretación de la información, en la que se confrontaron los resultados de la investigación con el abordaje teórico de la misma. Finalmente, el tercer momento concernió a la construcción de sentido, donde se hizo un análisis detallado de los resultados con el fin de integrarlos con el objetivo central del estudio y presentar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

4. RESULTADOS

Los resultados del estudio, que se presentan a continuación, corresponden a los datos obtenidos luego de emplear el instrumento denominado, Estudio internacional sobre calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos, diseñado por los profesores Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes (2010).

Dicho instrumento se aplicó en 13 instituciones del sector educativo público colombiano, del centro occidente del país, cuyos resultados constituyen el desarrollo de la fase descriptiva, interpretativa y de construcción de sentido, que en su orden se analizan de la manera que sigue.

En primer lugar, la fase descriptiva corresponde a las expresiones, sentimientos, pensamientos y conductas de los encuestados, permitiendo a los investigadores extraer la información sobre las dimensiones y categorías analizadas, la cual es presentada a través de tablas, donde se registraron estadísticamente los datos recolectados, permitiendo cumplir con el objetivo principal propuesto. La información detallada en las tablas muestra un análisis estadístico comprendiendo los datos de tipo descriptivo, correlacional,

contingencial y de varianza, que reflejan las respuestas de los participantes, presentando un análisis lo más preciso posible de dichos resultados, dando paso a la interpretación y comprensión de los fenómenos estudiados.

En segundo término se encuentra la fase interpretativa, donde se contrastaron los resultados con los referentes conceptuales y teóricos, en los que se funda el desarrollo de esta investigación, respecto al dominio y dimensiones estudiadas, burnout, a través de la cansancio emocional, falta de realización personal y despersonalización, relacionado con las condiciones de trabajo de los profesores del sector público en Colombia.

En la tercera fase se abordó la construcción de sentido, presentando la postura de los investigadores a través de un arduo proceso reflexivo, propiciando un análisis intrínseco, resultante de la armonización de la fase descriptiva y la interpretativa que anteceden, logrando la comprensión del fenómeno en un contexto real y actual del trabajo.

4.1. Análisis descriptivo

La información que se relaciona en este apartado corresponde a un análisis de orden estadístico, obedeciendo a la sistematización de los datos recolectados en orden a los ítems sobre el síndrome de burnout, contemplados en el instrumento Calidad de vida Laboral, diseñado en coordinación con el profesor Blanch.

Para el análisis descriptivo de los datos arrojados por el instrumento, respecto al dominio burnout, se describirá el puntaje arrojado en cada una de las dimensiones que componen dicho dominio, estas son: cansancio emocional, falta de realización personal y despersonalización, dando paso a determinar la existencia o no del síndrome y en qué medida es percibido por los docentes, teniendo en cuenta sus actuales condiciones laborales, en el marco de la nueva gestión pública. Dichas dimensiones corresponden a:

Cansancio Emocional: *Siento agotamiento emocional por mi trabajo; al final de la jornada, siento que el trabajo me ha consumido; siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo; trabajar todo el día realmente es estresante para mí; siento que mi trabajo me ha "quemado".*

Falta de realización personal: *Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización; en mi opinión, hago bien mi trabajo; me estimula conseguir objetivos en mi trabajo; he realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo.*

Despersonalización: *Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo; he perdido entusiasmo por mi trabajo.*

Los resultados, obtenidos de las dimensiones antes descritas, se relacionan con el tipo de contratación que ostenta el educador, ya sea permanente o temporal, resaltando los datos que, por su frecuencia, determinen la influencia o no de la singularidad de su contrato respecto de las dimensiones que conforman el síndrome estudiado.

Así mismo, se describen las condiciones laborales que presentan los docentes encuestados que, de acuerdo con los datos obtenidos de manera general y particular, en el primer caso se determinará si los mismos están sin condiciones, presentan condiciones bajas, tienen condiciones aceptables pero con necesidad de mejora, o bien pueden tener condiciones buenas, y por último estas son óptimas. De forma particular se describen los ítems de las condiciones laborales (entorno físico del trabajo, relaciones con los colaboradores, control y autonomía sobre el trabajo, y relaciones con jefes y directivos), haciendo énfasis en aquellas que presentan puntuaciones significativas con el objeto de estudio.

Por último, en las tablas 9 y 10, se establece la descripción de la correlación existente entre el síndrome de burnout y sus dimensiones por un lado y, por el otro, la correlación del síndrome de burnout y las condiciones laborales, lo que finalmente acercaron más a los investigadores a la interpretación y comprensión de los fenómenos que se pretenden explicar.

4.1.1. Descripción de resultados del dominio burnout y las dimensiones del burnout

Tabla. 2.

Dimensiones que componen el síndrome de burnout y el dominio burnout.

	Media	Desviación estándar
dimtrans23 Cansancio emocional	68,4251	17,54652
dimtrans24 Falta de realización personal	49,8559	17,84430
dimtrans25 Despersonalización	74,3308	18,90933
BURNOUT	64,0729	11,86380

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Con el fin de contextualizar los resultados presentados en la tabla 2, es pertinente realizar una conceptualización de las categorías que se analizan, en aras de una mejor comprensión de los fenómenos que se estudian, proporcionando claridad al alcance de los resultados conseguidos durante el proceso investigativo. Al respecto, ha de iniciarse con el síndrome de burnout, el cual es definido como “un sentimiento de agotamiento, desgaste o fatiga psíquica, producido por un sobre esfuerzo laboral que se manifiesta en severas pérdidas de energía y en el descenso de la calidad y cantidad del rendimiento” (Gil-Monte, 2007, p. 55). En los profesionales de servicios como la educación, este síndrome es el resultado del estrés laboral que se agudiza a nivel personal y psicológico, cuando fallan o son insuficientes las estrategias de afrontamiento frente a las cargas y demandas laborales, mediando entre el estrés percibido por los trabajadores y sus posibles consecuencias, que pueden manifestarse a través del cansancio emocional, definido como aquella situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el plano afectivo; por la baja realización personal en el trabajo, definida como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, a sentirse inconformes consigo mismos e insatisfechos con sus resultados en el trabajo; y la despersonalización, o desarrollo de

sentimientos negativos y actitudes de alejamiento, rechazo, descuido o maltrato a las personas hacia quienes se destina el trabajo (Maslach y Jackson 1986), síntomas que pueden estar presentes en los maestros de acuerdo con la percepción de sus condiciones, lo que influiría en un alto grado sobre su rendimiento.

En tal sentido, dentro de los puntajes obtenidos de manera general, se encuentra el burnout con un 64,07, presentando condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, lo que implica que las condiciones laborales permiten a los docentes reforzar sus estrategias de afrontamiento, haciendo frente a las demandas percibidas como estresantes; sin embargo, las mismas en cualquier momento pueden declinar, pues se requiere mejorarlas en torno a propiciar cambios orientados hacia unas óptimas condiciones laborales.

Un análisis más específico del síndrome revela que la dimensión de despersonalización obtuvo una media de 74,33, seguido de cansancio emocional, con el 68,42, y falta de realización personal, con un puntaje de 49,85, las cuales se encuentran en condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, lo que hace notar algunas circunstancias laborales como estresoras, dando paso a la existencia de las dimensiones propias del burnout, las cuales, a pesar de ser percibidas por los maestros como aceptables, requieren un mejoramiento continuo en aras de detectar aquellos factores que pueden originar un riesgo inminente para la salud de los docentes, entendiendo que “la gran importancia que adquiere la descripción de los diferentes estresores laborales, de los que la presencia de unos u otros llevarán a la persona, dependiendo de factores individuales, especialmente cognitivos, y de la escasez de recursos de afrontamiento, a desarrollar el síndrome de burnout” (Calin, Garcés de los Fayos, 2010, p. 171), pues a pesar de ver disminuido frente a estas dimensiones las circunstancias estresoras, no significa que las mismas, al reducirse las condiciones laborales, puedan aflorar con mayor fuerza afectando el rendimiento y el desempeño de los profesionales de educación pública en Colombia.

Tabla 3.

Ítems de la dimensión cansancio emocional

	Media	Desviación estándar
Siento agotamiento emocional por mi trabajo	7,35	2,213
Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha consumido	7,08	2,298
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo	7,86	2,182
Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	7,54	2,296
Siento que mi trabajo me ha "quemado"	7,84	2,303

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Es preciso señalar que, para el análisis de estos datos, se empleó una puntuación de 0 a 10, donde 0 es pésimo y 10 es óptimo; Como se puede observar en la tabla 3, la dimensión de cansancio emocional está compuesta por 5 ítems, los cuales reportan unas condiciones aceptables, presentando valores en un mismo rango de puntuación, desatancando que el ítem **“Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha consumido”**, con un 7,08 obtuvo el puntaje más bajo, lo que significa que el docente siente que su labor es extenuante, no sólo por la carga laboral que debe soportar durante el día sino por el contacto con los alumnos que pueden tornarse en tensas y estresantes, debido al mal comportamiento que puedan presentar los estudiantes. Sin embargo, se resaltan dos ítems que obtuvieron puntajes destacados, como es el caso de **“siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo”**, con un 7,86 y **“siento que mi trabajo me ha quemado”**, presentando un resultado de 7,84, lo que indica que estas circunstancias están siendo afrontadas por los maestros del sector público, haciendo las mismas llevaderas. No obstante, cada uno de estos ítems, a pesar de presentar condiciones aceptables, constituyen en su conjunto una necesidad urgente de mejora, estableciendo una nivel medio de alerta o alarma, lo que posibilita el desarrollo de estrategias para el afrontamiento de las demandas laborales inadecuadas, que pueden conllevar a sentimientos

como no poder dar más de sí mismos afectivamente en el trabajo, pues hasta que éstas no reflejen un estado óptimo, el desempeño de los docentes estará sesgado por factores que pueden poner en riesgo su profesión.

Tabla 4.

Ítems de la dimensión falta de realización personal

	Media	Desviación estándar
Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización	5,01	2,260
En mi opinión, hago bien mi trabajo	5,66	2,249
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	5,69	2,165
He realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo	5,60	2,224

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

Teniendo como base la calificación donde 0 es pésimo y 10 es óptimo, los ítems de la dimensión falta de realización personal en el trabajo se encuentran en condiciones aceptables, demostrando que el trabajo le permite al docente obtener, utilizar o desarrollar conocimientos o habilidades determinantes para afrontar las circunstancias que pueden percibirse como estresantes, estableciendo una tendencia en un nivel medio de alerta, para la evaluación que realiza el profesional de su propio trabajo, debiendo mejorarse la sintomatología en esta dimensión. No obstante cabe resaltar que el ítem con un menor puntaje, 5,01, fue “**Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización**” lo que indica que el docente siente que, a pesar de sus esfuerzo, no logra conectarse con la institución y por ende que su trabajo resulta ineficaz para el logro de los objetivos institucionales; así mismo es importante mencionar que, dentro de los ítems más sobresalientes, se encuentra “**en mi opinión, hago bien mi trabajo**”, con un puntaje de 5.66, y “**Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo**” con un resultado de 5,69, lo que indica que los empleados del sector público en materia de educación, en un nivel medio se sienten conformes consigo mismos y satisfechos con los resultados conseguidos durante el desempeño de su labor, demostrándose con la valoración en conjunto de estos resultados

una frecuencia en la percepción de los síntomas, por lo menos algunas veces en el mes, de lo que se infiere la necesidad de evitar condiciones que posibiliten la aparición de estos síntomas en los trabajadores, reflejándose en un autoconcepto y una autoevaluación más sana y positiva sobre su desempeño y una alta valoración sobre su trabajo.

Tabla 5.
Ítems de la dimensión despersonalización

	Media	Desviación estándar
Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo	8,18	2,260
He perdido entusiasmo por mi trabajo	8,17	2,279

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación.

Para esta dimensión de despersonalización, que compone el síndrome de burnout, se obtuvo un puntaje que refleja condiciones aceptables, por encontrarse en el rango donde 0 es pésimo y 10 es óptimo, dado que los dos ítems que la componen arrojaron datos muy similares, como “**desde que empecé, he perdido interés por mi trabajo**” con una puntuación de 8, 18 y “**he perdido entusiasmo por mi trabajo**” con un resultado de 8,17, indicando los mismos que los docentes de las instituciones públicas estudiadas presentan bajos niveles en el desarrollo de sentimientos nocivos y actitudes de ausencia, evitación, abandono o cinismo respecto a las personas que hacen parte del normal desenvolvimiento de su trabajo. Sin embargo, es necesario mejorar estas condiciones en aras de evitar una percepción deshumanizadora de la educación; por ejemplo, “la indolencia constituye una estrategia de afrontamiento útil para los individuos dado que les permite afrontar de manera adecuada las fuentes de estrés laboral, en especial el trato con las personas a las que atienden, aunque tenga una connotación disfuncional para el usuario y para la organización” (Unda Rojas, Sandoval Ocaña & Gil-Monte, 2007, p. 56), caso en el cual se estaría conforme a los indicadores y puntuaciones obtenidas en esta dimensión frente a la posible presencia del Burnout en los maestros, aspecto que, sin la debida observancia o intervención, podría frenar el desarrollo de su labor en condiciones optimas, que les permita

sentir pasión por el trabajo, y que los lleve a desempeñar positivamente sus funciones, evitándose posibles conductas indicadoras de estrés.

4.1.2. Análisis descriptivo entre las dimensiones del burnout y el tipo de contratación laboral

Así las cosas, a continuación se presenta la descripción de la varianza Anova donde se muestran los resultados arrojados para cada dimensión, respecto a la modalidad contractual en la que se encuentra el docente; es decir, de acuerdo con su permanencia en la institución, si esta es de manera temporal o de carácter permanente, lo que hará comprender el nivel o grado de significancia entre las dimensiones del síndrome de burnout y las condiciones de contratación docente, determinando además si estas circunstancias contractuales inciden o no en el desarrollo del dominio.

Tabla 6.

Análisis de varianza Anova

		F	Sig.
dimtrans23 Cansancio emocional	Entre grupos	0,420	0,839
	Dentro de grupos		
	Total		
dimtrans24 Falta de realización personal	Entre grupos	13,739	0,000
	Dentro de grupos		
	Total		
dimtrans25 Despersonalización	Entre grupos	2,499	0,114
	Dentro de grupos		
	Total		

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación. (*)

(*) Las correlaciones sólo tomarán valor entre -1 y 1 (negativos correlación negativa y positivos correlación positiva. (0 y .3 bajo nivel de correlación; .3 y .7 medio nivel de correlación; más de .7 alto nivel de correlación.

De acuerdo con el puntaje obtenido en relación con la dimensión de cansancio emocional, el cual presenta un resultado superior a 0,7, que indica un alto nivel de correlación o significancia con el tipo de contrato sea permanente o temporal; es decir, que las demandas laborales exigidas durante el desarrollo de la labor, enmarcadas dentro de la estabilidad o la inseguridad laboral, tienen una directa relación con el cansancio emocional

debido a la carga psicológica para los docentes por la diversificación de las exigencias laborales de aspectos propios de la docencia y otros, que responden a la necesidad de competir y ser reconocido en el mundo académico para lograr una “mayor estabilidad” y por ende una “mejor calidad de vida” (Botero, 2012, p. 125),

exigencias derivadas de la sobrecarga cuantitativa, es decir, demasiadas tareas a realizar que no corresponden con el tiempo estipulado para realizarlas; así mismo, la ambigüedad de rol, por tener que realizar tareas incompatibles entre sí, recibir órdenes de distintas instancias, cumplir varias funciones simultáneamente, entre otras, que se pueden observar tanto en condiciones permanentes como temporales de contratación, percibiendo los docentes en ambos casos no poder dar más de sí mismos, tanto emocional como afectivamente, entendiendo su experiencia como agotadora, dado el contacto directo y sostenido con las personas a quienes tiene el deber de atender en razón a la esencia misma de la labor que desarrolla, los alumnos.

Respecto a las dimensiones de falta de realización personal y despersonalización, la significancia no supera el 0.3, lo que indica un bajo nivel de correlación con el tipo de contrato que ostentan los docentes de las instituciones educativas públicas colombianas, lo que puede indicar que el bajo compromiso con la institución, o los sentimientos de no colaborar con el crecimiento de la institución, o el cinismo con el que puede enfrentarse el trabajo, resulta independiente de un contrato permanente o provisional, pues existen dos premisas determinantes que pueden explicar este fenómeno: una que apunta a la satisfacción de tener una estabilidad o seguridad permanente del trabajo, con lo cual se sientan realizados, sin importar el nivel de insatisfacción personal en el trabajo, pues como afirma Blanch “el contrato permanente brinda estabilidad, certidumbre y seguridad, en

salario, prestaciones sociales y sanitarias, etc.” (Blanch, 2001, p. 5); y la otra se dirige al cumplimiento de cada norma y tarea impuesta fuera de su tiempo o función, con el fin de asegurar una evaluación positiva de su desempeño, que le permita la continuidad del contrato provisional, a pesar de la presión de la agenda, la prisa, intensidad y velocidad con la que deba desarrollar su labor, procurando siempre la extensión del contrato otorgado en condiciones de temporalidad o provisionalidad.

Tabla 7.

Análisis descriptivo de ítems dimensiones que componen el síndrome de burnout. Contrato permanente y contrato temporal.

	Media Contrato Permanente	Media Contrato Temporal
dimtrans23 Cansancio emocional	68,2681	68,5516
dimtrans24 Falta de realización personal	47,4305	52,6701
dimtrans25 Despersonalización	73,0437	75,3994

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

En la tabla 7 se puede observar que la dimensión cansancio emocional en relación con el contrato permanente (68,26) y el contrato temporal (68,55) tuvieron resultados similares, indicando que las mismas se encuentran en condiciones aceptables pero con necesidad de mejora, es decir, que los docentes están sometidos a condiciones estresantes en su trabajo que tienen relación con la forma en que son contratados. Sin embargo, debido al uso de habilidades y estrategias, pueden reducir el impacto de la carga laboral que produce el cansancio emocional, el cual comparte la misma media en ambas modalidades de contratación laboral, requiriendo en ambas condiciones contractuales un mejoramiento continuo, pues al momento de fallar dichas estrategias de afrontamiento pueden aparecer síntomas de burnout, afectando la salud y el rendimiento de los docentes.

Ahora bien, respecto a la falta de realización personal se puede apreciar una diferencia entre el contrato permanente con un 47,43 y el temporal con un 52,67, y a pesar de que ambas se encuentran en condiciones aceptables pero con necesidad de mejora, la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetentes en el trabajo, es más

percibida en los profesionales con un contrato permanente, debido a que “algunos docentes a pesar de tener posibilidades de ingresar a la carrera magisterial, tienen un beneficio sólo en el plano económico, no hay una movilidad, no hay posibilidades de ascender, continuando como docente de nivel primaria” (Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003, p. 15), obteniendo con el contrato permanente una estabilidad económica, pero también profesional, lo que puede afectar la forma en que el docente califica su propio trabajo y desempeño, al estar enfocado siempre en las mismas tareas percibiendo un estancamiento laboral, siendo más proclives a los síntomas de burnout que aquellos con un contrato provisional, que tal vez no los afecta tan significativamente debido a la constante remoción en sus tareas en desarrollo de un contrato provisional.

Finalmente, la dimensión de despersonalización tuvo una mayor relación con el contrato permanente con un puntaje de 73,04 frente al 75,39 en el contrato temporal, encontrándose en condiciones aceptables pero con necesidad de mejora, lo que puede explicarse en el hecho de que los cambios negativos de actitudes y respuestas hacia los demás en estados de irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo (Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003, p. 12) son mayormente percibidos por quienes ostentan estabilidad laboral, ocasionado tal vez por la prolongada exposición a factores de riesgo derivados de las condiciones permanentes, inaceptables y con sobrecarga cuantitativa y psicológica, que instan a una mejora, con el fin de evitar la sintomatología que con el burnout puede presentarse en los docentes de las instituciones públicas en Colombia.

Continuando con el análisis descriptivo, se presentan los resultados obtenidos para el dominio de condiciones del trabajo, así como de cada una de sus dimensiones, lo que permitirá realizar el análisis de los datos frente a las condiciones laborales en las que los docentes realizan su labor de enseñanza.

4.1.3. Análisis descriptivo de las condiciones del trabajo

El análisis del dominio condiciones de trabajo reportó una media de 63,9539 y una desviación estándar de 13,82206. Una descripción general de las condiciones del trabajo, presentadas en las instituciones públicas colombianas, indican que el entorno físico del trabajo, las relaciones con los colaboradores, el control y autonomía sobre el trabajo, y las relaciones con jefes y directivos, son percibidas por los trabajadores docentes como bajas, presentando un resultado de 63,95, lo que hace pensar en que las diversas modificaciones introducidas por el modelo neoliberal, en las estructuras organizacionales y del propio trabajo, han posibilitado un cambio sustancialmente nocivo para los docentes, alterando las condiciones de trabajo de los mismos. Según Díaz-Barriga (1993) “los docentes viven con gran insatisfacción su condición laboral y profesional, contribuyendo a esto la escasa remuneración, el desprestigio y los altos niveles de burocratización de su tarea, a pesar que esta es esencialmente intelectual” (p. 54). Tales condiciones pueden intensificar el malestar docente, si se tiene en cuenta que las mismas pueden estar acompañadas de otros factores psicosociales potencialmente negativos, que suelen estar presentes en el ejercicio de la profesión docente, como es el trabajo que se realiza en casa, ya que, el tiempo entre las clases y la preparación de las mismas así como el compromiso del cumplimiento curricular y la sobrecarga cuantitativa de tareas no es suficiente, originando que estas sean desarrolladas al interior de los hogares de los profesionales. Sumado a esto, el comportamiento desinteresado de los alumnos, la falta de incentivos o ascensos laborales, el trabajo rutinario, el estancamiento en cuanto a conocimientos y uso de habilidades, las cargas laborales en cuanto a horarios y funciones, agudizan las condiciones del trabajo que, como se aprecia en los resultados, son percibidas como insatisfechas por los maestros, aumentando el nivel de riesgo en este dominio.

Tabla 8.
Dimensiones Condiciones Laborales

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

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación

Respecto a las dimensiones que componen el dominio condiciones laborales, de manera general se puede apreciar que las mismas se encuentran en condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, obteniendo una calificación estable para las dimensiones de relaciones con los colaboradores, con un 67,18; control y autonomía con 63,95; y las relaciones con jefes y directivos con 66,02, lo que indica que las mismas son percibidas por los docentes como estrategias de afrontamiento, a través del compañerismo, calidad de la comunicación y de las interacciones verticales y horizontales, cohesión grupal, apoyo mutuo, espíritu de cooperación o de competición, grado de conflictividad, estilo de dirección y de gestión de conflictos, participación en toma de decisiones, justicia percibida en evaluación y promoción, etc. (Blanch, 2011, p. 5), aspectos que se encuentran en un nivel de riesgo medio, pues sin la mejora continua de los mismos y al fallar las estrategias o destrezas de los docentes para afrontar las experiencias estresoras, derivadas de bajas condiciones laborales y la carga cuantitativa y psicológica en razón a su profesión, pueden conllevar a elevar significativamente los niveles del síndrome de burnout.

En cuanto al entorno físico del trabajo, se puede observar que el mismo obtuvo una calificación más baja en comparación con las otras dimensiones que, como ya se mencionó, se mantuvieron estables; dicha dimensión obtuvo una calificación de 59,67, la cual califica el espacio físico, entendido, según Blanch (2011), como la temperatura, humedad, climatización, ventilación, iluminación, ruido, limpieza, higiene, instalaciones y equipos,

mobiliario, instrumentos, ergonomía, privacidad, hacinamiento, confortabilidad, señalizaciones, salidas de emergencia, etc., con necesidad de mejora, pues el claustro estudiantil es donde los docentes imparten sus clases y pasan la mayor parte de su tiempo, por lo que el mismo debe estar revestido de condiciones mínimas aceptables, promoviendo un ambiente organizacional más adecuado que minimice las respuestas del trabajador a circunstancias estresantes, que puedan influir negativamente en su salud y bienestar.

Ya para terminar con el análisis descriptivo de los resultados de esta investigación, se presentan los datos arrojados por el instrumento sobre la correlación existente entre las dimensiones del burnout, cansancio emocional, falta de realización personal en el trabajo y despersonalización; así mismo, el grado de correlación entre los dominios condiciones de trabajo y el síndrome de burnout.

4.1.4. Análisis descriptivo de correlación entre las dimensiones del burnout y el dominio de condiciones laborales y dominio de burnout.

Tabla 9.
Correlación dimensiones del burnout

		Correlaciones	
		dimtrans24 Falta de realización personal	dimtrans25 Despersonalización
dimtrans23 Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	-,022	,635**
	Sig. (bilateral)	,563	,000
	N	668	675
dimtrans25 Despersonalización	Coeficiente de correlación	,161**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	671	686

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación (*)

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

La tabla 10 muestra que las dimensiones de cansancio emocional y la falta de realización personal tienen una baja y negativa correlación de $-.022$, lo que indica que no existe correlación entre estas dos dimensiones, significando que, a pesar del cansancio emocional que pueda ser percibido por los maestros, como el sentimiento de estar excedido en los recursos personales y “no poder dar más” a los demás, este no es determinante para que los mismos sientan una disminución de logro personal, acompañado de la pérdida de competencias y éxitos en el trabajo, el cual puede ser atribuido a otros factores, como el poco apoyo institucional y la falta de incentivos para lograr más escalafones en su carrera, produciendo un estancamiento intelectual y profesional, facilitando el desarrollo de ideas y actitudes negativas hacia el rol profesional. respecto al cansancio emocional con la dimensión despersonalización se obtuvo un resultado de $.635$, lo que muestra que, además de existir una correlación positiva entre ambas, su nivel de correlación es medio, apreciándose de esta manera que las características del trabajo que realizan los docentes, así como las exigencias laborales frente al exceso de actividades, cumplir diferentes funciones o los problemas que pueden presentar en el proceso enseñanza – aprendizaje, tratando de enseñar a quienes no valoran la educación, el impartir clases fuera de su área de especialidad, o quienes enfrentan problemas con el comportamiento de los estudiantes, son elementos identificados como factores psicosociales que se asocian significativamente con el desarrollo de agotamiento emocional (Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003, p. 8), circunstancias estas que influyen en el desarrollo de actitudes y conductas despersonalizadas con su trabajo, generando sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja y en las que se enfoca el objetivo principal de su labor, los alumnos; aspecto que se ve permeado por el cansancio emocional, existiendo una correlación mediana entre la generación de ambos síntomas para este dominio.

En cuanto a la falta de realización personal frente a la despersonalización arrojó un resultado de $.161$, lo que refleja una correlación positiva, pero con un nivel bajo de correlación, lo que indica que en algún momento estas dimensiones pueden interactuar en la dinámica laboral pues, a pesar de tener un nivel bajo, la falta de realización personal en el trabajo que conlleva a que los docentes pierdan su capacidad de controlar sus propios

procesos y objetivos (Botero Álvarez, 2012. p. 126), puede desencadenar en un grado muy bajo la despersonalización que, de acuerdo con Gil-Monte & Moreno Jiménez (2007), representa el fracaso en el afrontamiento del agotamiento emocional, originando un endurecimiento afectivo, la indiferencia y le distanciamiento frente a la labor desarrollada por los docentes.

Tabla 10.

Correlación dominio condiciones laborales y dominio burnout

Correlaciones			
		CONDICIONES DEL TRABAJO	BURNOUT
CONDICIONES DEL TRABAJO	Correlación de Pearson	1	,383**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	663	661

Fuente: elaboración propia, resultados de la investigación (*)

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

Las condiciones de trabajo con el dominio burnout tienen una correlación positiva, en un nivel medio con un ,383 de la calificación total, lo que indica que los trabajadores señalan el entorno físico del trabajo, las relaciones con los colaboradores, el control y autonomía sobre el trabajo, y las relaciones con jefes y directivos, como potenciales facilitadores para el desarrollo de síntomas, como el cansancio emocional, la falta de realización personal y la despersonalización, entendiéndose que dichas condiciones laborales, como lo afirma Blanch (2011), pueden constituir factores de riesgo, al ser percibidas por los colaboradores como mediadoras en la experiencia de los aspectos determinantes del estrés, lo que se complementa con los resultados descritos anteriormente, ya que los mismos mostraron que, a pesar que los maestros se encuentren en condiciones

medianamente aceptables, éstas revisten una necesidad de mejora, ya que al fallar las estrategias de afrontamiento, ante las circunstancias posibilitadoras del estrés, los maestros pueden ser más proclives a la aparición de los síntomas del síndrome en respuesta a las demandas laborales, que dentro del contexto de unas condiciones medianamente satisfechas, pueden aumentar el nivel de riesgo para la existencia de este dominio.

4.2. Fase Interpretativa

Una vez descritos los resultados en la fase anterior, en este capítulo se abordará la interpretación de dichos resultados mediante la sincronización de la teoría y las conceptualizaciones en las que se fundamenta el síndrome de burnout, sustentando adecuadamente las categorías de análisis en perfecta consonancia con el objetivo principal de este estudio investigativo: Identificar y describir las conductas asociadas a las dimensiones del síndrome de burnout y su relación con las condiciones de trabajo de los docentes en algunas instituciones educativas públicas de Colombia, fenómenos enmarcados dentro del contexto de la nueva gestión pública.

4.2.1. Dominio burnout y dimensiones: relación con el contrato permanente y temporal

Retrotrayendo la concepción sobre el burnout, según Gil-Monte y Peiró (1997), es una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes, y que tiene un cariz negativo para el sujeto al implicar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la institución. Este aspecto, sin la debida observación, puede generar un impacto negativo en la salud y el rendimiento de los colaboradores, en este caso, los docentes, afectando la calidad de vida y la percepción de bienestar dentro de la estructura organizacional.

Estos mismos autores señalan que, desde la perspectiva psicosocial, el síndrome de burnout es un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización) (Gil-Monte y Peiró, 2000), las cuales se presentan cuando la capacidad del individuo para afrontar las demandas estresoras se desborda, al punto que su rendimiento empieza a declinar, y adoptar conductas negativas que ponen en riesgo su bienestar y los fines mismos de la organización.

Este dominio, acorde con los resultados presentados en el desarrollo de esta investigación, coexiste con las características propias de la organización, en este caso con las condiciones actuales de las instituciones públicas colombianas, pues a pesar de encontrarse en unas condiciones aceptables, para la ejecución de las labores propias del docente, éstas necesitan mejorarse, para poderlas catalogar como un riesgo mínimo para los colaboradores, pues de acuerdo con los resultados presentados en esta investigación, la existencia de condiciones laborales, sin la debida intervención, constituyen factores que pueden llegar a generar un alto estrés y facilitar la aparición del burnout, pues

un bajo o mal funcionamiento de las estrategias implementadas, pueden hacer crónica la presencia del estrés y manifestarse el síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. Este síndrome ocupa un lugar destacado dentro de los riesgos laborales de carácter psicológico en personas que trabajan con personas” (Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003, p. 12),

Estas condiciones laborales pueden llegar a constituir un ambiente nocivo para los maestros colombianos y, como lo menciona el autor, una falla en las estrategias de afrontamiento, maximiza la respuesta a situaciones estresantes, desencadenante del burnout.

También se destacan, en cuanto a la puntuación obtenida en este dominio, la necesidad de mejorar las condiciones, pues indican de cierta manera un aviso o alerta, al comprobarse la existencia del burnout que, a pesar de ser aceptables, pueden ser susceptibles de presentarse en los docentes, ya que los mismos no están exentos de

problemáticas y tensiones originadas en razón a su labor, resaltando que dichas condiciones pueden variar conforme a las estrategias o habilidades de cada maestro para afrontar dichas demandas, que en un futuro pueden progresar hacia percepciones estresantes y el padecimiento del síndrome de burnout, el cual, de acuerdo con Botero Álvarez (2012), “aparece cuando fallan en el individuo sus estrategias de afrontamiento, lo cual supone sensaciones de fracaso a nivel profesional y en las relaciones interpersonales con los alumnos” (p. 124), repercutiendo negativamente en el proceso de enseñar y, como señala el autor antes citado, en la calidad de las relaciones interpersonales que se derivan del trabajo o aún en la familia.

Las dimensiones que componen el burnout como el cansancio emocional, la falta de realización personal y la despersonalización, no se manifiestan en un elevado nivel, pues las mismas se encuentran en condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, resaltando su presencia en la realidad de los docentes objeto de este estudio, afectando de manera moderada su desempeño y que, sin las mejoras pertinentes, pueden llegar a evolucionar hasta padecer por completo dicho síndrome pues, de acuerdo con los autores Travers y Cooper (1997, citados por Aris Redó, 2009) “el burnout no es algo que aparece repentinamente como respuesta específica a un determinante concreto, sino que más bien es un estado que emerge gradualmente en un proceso de respuesta a la experiencia laboral cotidiana y a ciertos acontecimientos. Se trata de un deterioro en la salud de los profesionales y en sus relaciones interpersonales, tanto dentro como fuera del ámbito laboral, pero, a su vez, también producen una repercusión negativa en la calidad de la docencia (pp. 833-884), entendiéndose, de acuerdo con lo enunciado por los autores, que a pesar de encontrarse en un nivel medio, estas dimensiones pueden con el pasar del tiempo y sin la ejecución de algún tipo de mejora o intervención de los factores potencializadores del estrés, determinar la conducta de los docentes de las instituciones públicas colombianas.

Lo anterior cobra validez si se tiene presente que dentro de los ítems analizados de cada dimensión, la falta de realización personal es la que se encuentra en un nivel más bajo respecto a las otras dos dimensiones, que de acuerdo con el autor Marrau (2004, citado por

Botero Álvarez, 2012), “es la tendencia de los profesionales a evaluarse de manera negativa, afectando la relación con las personas que atienden, así como la efectiva realización de sus funciones. Los empleados se sienten insatisfechos con sus resultados laborales y descontentos consigo mismos” (p. 124), lo cual se encuentra presente en uno de los ítems de esta dimensión que puntuó un menor resultado “**contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización**”, aspecto que los docentes sienten que logran con menos eficacia, debido tal vez a la falta de recursos institucionales que permitan desarrollar los proyectos educativos del plantel en condiciones adecuadas. Esta situación es expuesta por Miñana Blasco (2008) cuando afirma que los docentes obtuvieron “la reducción de sus vacaciones en dos semanas con miras a extender el tiempo de planeación institucional (Resolución 8124 de 1998) el cual al fin, luego de arduas luchas, se consiguió eliminar; sin embargo, hubo un “alargamiento de la jornada”, por el tiempo que diariamente, después de terminar las clases, fueron obligadas a realizar reuniones” (p. 6), situación que puede reforzar la idea de ineficacia profesional hacia la institución. Cabe destacar que en esta misma dimensión el ítem con mayor puntaje fue “**Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo**”, lo que indica que existen dentro de la institución aspectos motivadores en un nivel medio para el desempeño de la labor docente, los cuales deben reforzarse con el fin de evitar su estancamiento y, por ende, la evolución del estrés.

Seguida a esta dimensión está el cansancio emocional, donde se experimenta un agotamiento emocional debido al contacto directo y sostenido con personas que en razón a la naturaleza de su labor debe atender, en este caso por la relación estrecha entre el docente y los alumnos, donde el trabajador “*percibe que no puede dar más de sí mismo a nivel emocional o afectivo*” (p. 124), situación donde el mayor énfasis se encuentra en el ítem “**Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha consumido**” lo cual puede explicarse por el alto índice de alumnos que deben atender diariamente que, de acuerdo con Miñana Blasco (2008), “dentro de las reformas educativas de los 90, hubo un regreso a la doble jornada y un aumento de la ratio número de estudiantes por profesor para incrementar la cobertura sin aumentar la inversión proporcionalmente” (p. 5), lo cual fue mejorando con el tiempo., Sin embargo, en la actualidad el hacinamiento en las aulas sigue siendo una

problemática con la que deben lidiar los docentes. Sumado a esto, la carga laboral se incrementa al tener que, en el caso de los maestros de secundaria, hacerle frente a las dificultades derivadas de sus alumnos adolescentes, lo que explica Salgado (1999, citado por Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2008), al referir que

el síndrome de burnout es más frecuente en docentes de secundaria que en los maestros de primaria, esto podría deberse a que los alumnos que acuden a este nivel se encuentran en la etapa de la adolescencia, que por su misma naturaleza demandan mayor atención y al mismo tiempo pueden presentar mayores problemas de conducta o conflictos con los profesores” (p. 5),

situaciones estas que diariamente los maestros deben afrontar mediante el uso de sus recursos y habilidades personales con el fin de evitar una respuesta negativa hacia el estrés que las mismas originan. Ahora bien, estas sensaciones parecen menguar al empezar una nueva jornada laboral, puesto que el ítem que mayor puntaje registró fue “**Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo**”, lo que indica que a pesar de su extenuante carga laboral durante el día y la sobrecarga de la demanda laboral respecto a sus alumnos, los docentes aún conservan la ilusión por su trabajo, y sienten disposición para enfrentarse a un nuevo día de trabajo. No obstante, cabe advertir que dichas circunstancias se encuentran en un nivel medio, lo cual sin la intervención adecuada pueda convertirse en un problema de salud, al fallar los criterios que según García (2000, citado por Botero Álvarez, 2012)

permiten distinguir entre las demandas racionales e irracionales, debiendo armarse de resortes, habilidades y repertorios conductuales y pedagógico-didácticos que permitan despersonalizar los conflictos, moverse con seguridad en los escenarios de trabajo e integrar los elementos de la nueva personalidad docente como la reflexión, el trabajo en equipo y la formación permanente” (p. 126)

herramientas que según el autor deben hacer uso constante los docentes, siendo necesario reforzadas o mejorarlas, con los propios recursos organizacionales, como factor

protector de los riesgos aquí demostrados con un nivel medio de alerta o alarma, en aras de mejorar la calidad de vida laboral de quienes son los responsables de formar a los ciudadanos del mañana: los maestros.

No obstante lo anterior, a pesar de encontrarse una leve presencia de estas dos dimensiones en los docentes colombianos, las mismas no son determinantes para el desarrollo de actitudes despersonalizadas, puesto que esta última dimensión es la que más se acerca a un nivel óptimo, comprendiendo que pese a la presencia de factores estresantes que posibilitan el cansancio emocional y la falta de realización personal, éstas no parecen influir en el desarrollo de sentimientos negativos y actitudes de cinismo hacia las personas a quienes brindan el servicio, lo cual encuentra explicación en el modelo propuesto por Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1998) en el que se menciona que el burnout

inicia con la aparición de baja realización personal en el trabajo (dimensión cognitiva) y paralelamente altos niveles de agotamiento emocional (dimensión emocional). Las actitudes de despersonalización que siguen a esos síntomas se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y alto agotamiento emocional (p. 31)

En este caso se evidenció que al encontrarse en un nivel medio las dos primeras dimensiones, éstas no posibilitan el desarrollo de sentimientos de despersonalización, lo que se pudo establecer con las similares puntuaciones obtenidas por los dos ítems que componen esta dimensión “**Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo**” y “**He perdido entusiasmo por mi trabajo**” las cuales, como ya se mencionó, se encontraron en un nivel más cercano a las condiciones óptimas, requiriendo no obstante mejoras, con el fin de evitar que los síntomas se intensifiquen y puedan tornar la enseñanza en conductas deshumanizantes y distanciamiento relacionar con los alumnos, como una estrategia de afrontamiento inadecuada, siempre con consecuencias negativas para el bienestar de los maestros.

En cuanto al análisis de la varianza Anova, respecto a la correlación de las dimensiones del burnout con la modalidad contractual de los docentes, se pudo demostrar que el cansancio emocional está presente tanto en los educadores con un contrato permanente como aquellos en condiciones de provisionalidad, debido a que en la actualidad, como afirman Tamez y Pérez (2009, citados por Botero Álvarez, 2012)

al trabajo docente se le ha asignado un nuevo papel social, el de ser un espacio privilegiado de la reproducción del capital y herramienta de la expansión capitalista, ocasionado una mayor carga psicológica para los docentes por la diversificación de las exigencias laborales de aspectos propios de la docencia y otros aspectos que responden a la necesidad de competir y ser reconocido en el mundo académico (p. 125),

existiendo una alta correlación con el cansancio emocional y las exigencias laborales que menciona el autor, independientemente del contrato, siendo percibidas estas circunstancias como estresoras, tanto para quienes gozan de estabilidad contractual como para aquellos que deben enfrentarse a la inseguridad laboral, por lo inestable de sus condiciones laborales.

Entre tanto, para las dimensiones falta de realización personal y despersonalización, en relación con el contrato permanente y temporal, se demostró una baja correlación, lo que indica que la modalidad en la que se encuentre trabajando el docente no constituye una circunstancia estresora para el mismo y, por ende, no afecta el desarrollo de sentimientos de autoeficacia, la consecución de logros laborales y las competencias en la propia gestión docente, evitando con esto el trato desinteresado e insensible hacia sus alumnos, pues, a pesar de que Blanch (2012) señala como “fuente de riesgo en el trabajo ciertas modalidades de contrato laboral, destacándose el “temporal” por constituir fuente de inseguridad en el empleo” (p. 54), ni éste ni el contrato permanente parecen no ser responsables de la falta de realización personal y la despersonalización en los docentes; caso contrario del cansancio emocional, el cual reviste una correlación significativa con ambos tipos de contrato, pues la carga laboral y las exigencias que en la actualidad contiene la enseñanza se predicen de

forma general para los maestros, sin distinguir la forma en que éstos estén vinculados a las instituciones, sea de carácter permanente o temporal.

Dentro de los resultados obtenidos en la investigación se muestra la categorización de las condiciones en las que se encuentra cada una de las dimensiones estudiadas en relación con el contrato que ofrece mayor estabilidad frente al que, de acuerdo con Blanch (2012), constituye fuente de inseguridad laboral, el temporal. Al respecto se puede apreciar que la dimensión de cansancio emocional en concordancia con ambos contratos se halla en condiciones aceptables, no existiendo diferencia entre ambos contratos, excepto la necesidad de mejora de esta dimensión dentro de estas características contractuales, en aras de proporcionar un ambiente laboral más adecuado, donde el colaborador pueda desarrollar y hacer uso de habilidades y conocimientos que eleven a niveles más positivos su experiencia de trabajo, posibilitando una respuesta más protectora para su salud frente a las fuentes mismas del estrés.

Al analizar la dimensión de falta de realización personal, con el contrato permanente y el temporal, se demostró que las mismas se encuentran en condiciones aceptables; sin embargo, esta dimensión sobresale un poco más en el contrato permanente, lo cual puede explicarse en factores como la antigüedad, que puede generar en el educador sentimientos de estancamiento, y en retrospectiva arrojar sentimientos de poca eficacia en la consecución de los objetivos, debido a las reformas educativas que dificultan cada vez el acceso a la promoción docente, lo cual lo corrobora Miñana Blasco (2008) al afirmar que

un nuevo estatuto docente que permite el ingreso de todo tipo de profesionales a la docencia (enfermeras, contables, economistas, ingenieros), ha debilitado el profesionalismo; igualmente la reconversión de varias maestras “por necesidades del servicio” para asignaturas en las que no fueron formadas apunta también a configurar un empleado flexible para una unidad de producción simplificada y para la que se requieren “competencias laborales” menos especializadas” (p. 13),

lo que debilita la imagen del docente como profesional, ocasionando una baja autoestima al percibir una poca realización en el trabajo pues, de acuerdo con lo referido por Oramas Viera, Almirall Hernández y Fernández (2007), el docente “puede experimentar una falta de competencia frente al resto de colegas y en muchos casos la retroalimentación que recibe se interpreta como confirmación de esto. Son frecuentes los conflictos en el logro de los resultados y esto agudiza el sentimiento de frustración profesional” (p. 73), situaciones que, de acuerdo con los datos arrojados por el estudio, son más proclives a presentar los docentes con un contrato permanente.

Finalmente, la dimensión de despersonalización tiene una mayor incidencia en el contrato permanente, encontrándose en condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora, siendo más propensos los docentes con un contrato permanente a percibir actitudes negativas hacia la tarea, insensibilidad, conductas despectivas hacia quienes deben brindar el servicio, entre otras, que a pesar de no constituir un riesgo alto, en esta modalidad de contratación, es probable, como lo señala Bisquerra (2000), que en cualquier momento “cuando la persona y/o la institución sean incapaces de adaptarse o afrontar los problemas propios de la profesión, aprendiendo y activando los recursos profesionales y personales necesarios, puede manifestar burnout” (p. 6), de manera que es necesario efectuar las mejoras respecto a esta dimensión, pues se demostró que la misma puede tener una mayor incidencia en la aparición de sentimiento de despersonalización, hacia los alumnos, las cuales, sin la debida intervención y evaluación de los factores tanto personales como institucionales que interactúan en el proceso de aparición del Burnout, como la antigüedad en la ocupación según Oramas Viera, Almirall Hernández y Fernández, (2007), que sólo lo proporciona un contrato permanente, pueden impactar negativamente en el bienestar de los docentes y de las instituciones, conllevando a padecer nocivas consecuencias para la salud y el rendimiento laboral de los maestros del sector público en Colombia.

4.2.2. Dominio condiciones de trabajo y dimensiones

Realizando un recuento sobre las condiciones de trabajo, la definición más completa y acorde a las contingencias actuales es la realizada por Blanch Sahagún y Cervantes (2010, citados por Blanch, 2012), los cuales señalan que “por condiciones de trabajo se entiende el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales” (p. 20), condiciones estas que tienen un efecto directo sobre la calidad del trabajo y, por ende, puede repercutir positiva o negativamente sobre la salud, el bienestar, la seguridad, la motivación, el sentido de pertenencia, la satisfacción y el rendimiento laboral, de los colaboradores, aspectos que en el caso de los docentes de las instituciones públicas del noroccidente colombiano, presentan condiciones bajas, lo que indica que el riesgo a desarrollar patologías profesionales, presentar conflictividad, absentismo, abandono, accidentalidad y enfermedades de origen laboral, es alto, percibiendo los docentes situaciones estresantes, que en ocasión a la falta o falla en las estrategias de afrontamiento pueden originar conductas nocivas para el desempeño de las funciones como educadores. Estos resultados y lo aquí afirmado encuentran perfecta consonancia con lo mencionado por Gilbert, Laschinger y Leiter (2010, citados por Bernal y Ramírez, 2011), al referir que

el nivel de bienestar podría variar a partir de las condiciones en que se encuentre el trabajador, ya que la falta permanente de recursos organizacionales y financiación se ha traducido en la reducción de personal, reestructuraciones y complejidad en el trabajo, que básicamente define un ambiente caracterizado por estar saturado, que en resumen resulta en una baja calidad de vida en el trabajo, que finalmente puede traer como consecuencia el síndrome de burnout (p. 6),

aspectos descritos por diversos autores presentes en las instituciones educativas, las cuales, a través de varias reformas, han visto el incremento de la carga laboral, de la jornada laboral y las exigencias sociales y profesionales, lo que ha posibilitado el ejercicio de la enseñanza en condiciones que llevan a desarrollar el malestar docente.

Lo anterior no es para menos si se tiene en cuenta que, los profundos cambios a nivel organizacional experimentados por los docentes a nivel profesional y de ambiente laboral, han sido en virtud de las políticas introducidas por el modelo neoliberal, donde la nueva gestión pública, exige el ajuste de las instituciones a políticas más flexibles de trabajo. Esta idea es reforzada por Botero Álvarez (2012), cuando refiere que en Colombia, “al igual que en otros países latinoamericanos, la globalización de la economía ha llevado a una competencia en el campo de la educación, dando lugar a profundos cambios en los procesos de formación e impartición del conocimiento formulado por las nuevas leyes políticas, a fin de ser competitivos en los ámbitos nacional e internacional” (p. 126), circunstancias que han mediado para que las condiciones laborales de los educadores, sean inapropiadas, cambiando por completo la percepción del clima organizacional y, por ende, el significado del trabajo. De acuerdo con Blanch (2011) no significa lo mismo trabajar realizando profesionalmente una tarea con disposición del tiempo y de los medios necesarios para ejecutarla con eficacia y de los adecuados dispositivos de prevención de riesgos, a cambio de un salario y de un contrato laboral dignos, que llevarla a cabo en condiciones de presión temporal, de insuficiencia de recursos materiales técnicos e instrumentales, de alto riesgo para la salud o la integridad física y de miseria salarial y contractual (p. 33). Situaciones que, enmarcadas dentro de la nueva gestión pública, tornan en nociva la experiencia laboral, posibilitando una respuesta más efectiva hacia los factores estresores en la ejecución de la labor docente.

Ahora bien, respecto a las dimensiones estudiadas que componen el dominio condiciones de trabajo, se pudo demostrar que las mismas se encuentran en condiciones aceptables, pero con necesidad de mejora. No obstante, a través de un análisis minucioso de cada dimensión se estableció que las dimensiones control y autonomía, y relaciones con jefes y directivos, obtuvieron puntajes similares, lo que indica que, a pesar de las constantes reformas y directrices emanadas de los directivos, para el control y ejecución de la labor docente no representa un elevado factor de riesgo, pues a pesar de lo señalado por Niñana Blasco (2008), sobre “los cambios en los horarios escolares, ajustados las directrices de las

reformas del sector educativo han generado en muchas instituciones la sensación de una compresión y rigidez en el tiempo escolar, con dificultades para organizar los horarios de una manera flexible” (p. 11), sumado a los cambios curriculares y a la obligatoriedad de cumplir con proyectos para el desarrollo institucional, que acortan los periodos de descanso y la preparación de clases, no constituyen un potencial problema, en comparación con la dimensión entorno físico del trabajo, siendo la más afectada en las instituciones educativas públicas colombianas. De acuerdo con los resultados obtenidos, ésta se encuentra conformada por las instalaciones y equipamientos, recursos materiales y técnicos, prevención de riesgos laborales y servicios auxiliares (limpieza, seguridad, etc.) (Cuestionario de Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos, Blanch, 2011). Estas situaciones, a pesar de estar en condiciones aceptables, requieren en mayor medida mejorar, con el fin de tornar el clima organizacional más adecuado para el desarrollo de la enseñanza, puesto que de acuerdo con un estudio sobre la Prevalencia y características del síndrome de Burnout (2009), realizado a colegios público en Bogotá, se “relacionó el cansancio emocional de los docentes con inconvenientes que contribuyen a ello, como el hacinamiento en los planteles, las deficiencias de la infraestructura y el exceso de ruido” (p. 15). Circunstancias que influyen directamente el proceso de retroalimentación recíproca entre la dinámica laboral y el funcionamiento psicosocial, afectadas significativamente por el ámbito físico, encontrando perfecta consonancia con lo referido por Blanch (2011), al afirmar que “las condiciones físico-mecánico-técnico-ergonómicas de trabajo y los factores sociales y psicosociales del ambiente laboral, comportan tanto circunstancias de riesgo, como oportunidad para el desarrollo de experiencias sanas de trabajo” (p. 21), de manera que es necesario para lograr un mejor rendimiento en los docentes contar con aulas equipadas para mejorar las condiciones de la educación, y el equipamiento de recursos tecnológicos que faciliten el acceso a herramientas virtuales, que en virtud del auge tecnológico, posibilita un acceso casi ilimitado a la información, que puede ser bien enfocada hacia el aprendizaje de componentes metodológicos orientados hacia la satisfacción de la demanda social y específicamente a la formación integral del alumnado, pues como lo afirma Gilbert (2010,

citado por Bernal y Ramírez, 2011) “el empoderamiento estructural puede ser una forma positiva para darle al trabajador la posibilidad de acceso a información, soporte, recursos y oportunidades para lograr un nivel satisfactorio de autorrealización” (p. 31) dado que la capacitación permanente constituye una de las mejoras continuas de los educadores en aras de motivar el logro de objetivos y una valoración más positiva sobre su desempeño.

Finalmente la dimensión que más condiciones reveló fue las relaciones con los colaboradores, comprendida por el compañerismo, respeto en el grupo de trabajo, reconocimiento del propio trabajo por colegas y reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias (Cuestionario de Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos, Blanch, 2011), lo que puede explicarse en el hecho que los profesionales en ciertas ocasiones se apoyan entre sí, ya sea en el éxito o en el fracaso, en la organización de las actividades, y/o en las opiniones compartidas de los trabajadores, lo que indica en cierta medida una colaboración y unión de vínculo entre ellos, denotan cierta igualdad de condiciones y posibilidades de sobresalir. Según Bernal y Ramírez (2011), “toda organización en proceso de progreso, debe ofrecer líneas de gestión claras y aprobadas por los funcionarios, con espacios físicos cómodos que garanticen la salud ocupacional y la cohesión entre colegas, aumentando de manera radical la recompensa que reciben las personas de la organización” (p. 64); empero, las relaciones que se encuentran en condiciones estables es necesario mejorarlas continuamente, lo que corresponde a un esfuerzo mancomunado de la organización y de los profesionales, de tal manera que se logre un conceso hacia la ejecución de políticas que promuevan un buen clima laboral, propiciando una adecuada cohesión entre colegas y por ende el establecimiento de excelentes relaciones laborales, pues como refiere Vite (2007, citado por Bernal y Ramírez, 2011) “el clima organizacional es la calidad del entorno social de la empresa, donde la persona percibe la naturaleza y contenido de la función que desempeña, así como con el grupo de trabajo al que pertenece, junto a los esfuerzos y resultados, así como las condiciones del lugar de trabajo” (p. 33), siendo este uno de los factores determinantes para consolidar unas adecuadas condiciones laborales para los maestros colombianos.

4.2.3. Correlación de las Dimensiones del Burnout

Los resultados obtenidos durante el proceso investigativo demostraron que no existe correlación entre las dimensiones de cansancio emocional y falta de realización personal, obteniendo una correlación negativa, entendiendo el cansancio emocional de acuerdo con Bernal y Ramírez (2011) como “el sentimiento que describe la sensación de fatiga al estar ejecutando alguna actividad por los demás y que no está siendo valorada, además de las continuas y fuertes demandas de trabajo” (p. 38), resultados que indican que a pesar de la carga laboral aumentada, derivada de la nueva gestión pública y de las presiones a las que pueda ser sometido el docente en ocasión al cumplimiento efectivo de su trabajo, a pesar de las pocas garantías de bienestar y seguridad en su ambiente laboral, pues como menciona Blanch (2011) “entre los rasgos característicos de las nuevas condiciones de trabajo impuestas por la NGP en el sector de los servicios personales destaca el referido al sobretrabajo (*overwork*) -o a la sobrecarga de trabajo (*workoverload*)-, que los últimos *European Survey on Working Conditions* identifican como el principal agente estresor laboral” (p. 10), esta no se relaciona con la falta de realización en el docente, la cual encuentra otros factores además de la sobrecarga laboral, para su presencia en los educadores, tales como los ineficientes recursos institucionales para la promoción, el reconocimiento y la capacitación, que permitan sentir al maestro que cumple efectivamente con su labor, situación que se agrava con el desdén que los jóvenes alumnos perciben su educación, dificultando la obtención del logro en materia de enseñanza y por ende facilitando una baja autoestima profesional. Como lo manifiesta Cuevas (2001, citado por Unda Rojas, Sandoval Ocaña & Gil-Monte, 2007) “se ha concluido que los maestros en México se sienten desmotivados, con pérdida de interés por su trabajo, se sienten incompetentes e inseguros y presentan baja autoestima (p. 54), que pueden ser ocasionados por la insatisfacción de su condición laboral y profesional contribuyendo a esto “la escasa remuneración, el desprestigio y los altos niveles de burocratización de su tarea a pesar que esta es esencialmente intelectual (Barriga, 1993, citado por Unda et al., p. 54), ante lo cual cabe adoptar las correspondientes medidas de intervención en aras de tratar y prevenir la manifestación de este síntoma en los docentes colombianos.

Pese a lo anterior, dentro de los hallazgos, se pudo demostrar que la dimensión de cansancio emocional sí tiene una significativa correlación con la dimensión de despersonalización, pues además de estar en un nivel medio de correlación ésta es positiva, lo que indica que la carga laboral, proveniente de las nuevas políticas de administración en el sector educativo, contribuyen a desarrollar síntomas de despersonalización en los docentes, pues la fatiga percibida en la ejecución de todas las actividades que les corresponden, el poco apoyo recibido en las que no les corresponde, y que ambas no estén siendo valoradas del modo que los maestros esperan, como el caso de los proyectos de desarrollo institucional, los hace más proclives a presentar conductas de indiferencia y frialdad hacia sus propios alumnos. Lo anterior es sustentado por Cuevas (2001) al referir que “el estudio determinó que los maestros en México son insensibles con los alumnos, hostiles y distantes...”, atribuido a la escasez de recursos en la enseñanza, la inflexibilidad de la organización y, como mencionan Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández (2003, citados por Unda et al.) “la multiplicidad de papeles del profesor y las nuevas exigencias sociales”, ocasionan el desarrollo de actitudes o sentimientos negativos, adoptando conductas de alejamiento, rechazo, descuido o maltrato hacia las personas a quienes se debe la labor, sentimiento que tiene su origen, como ya se mencionó, en la sobrecarga laboral que las nuevas condiciones (neoliberales) del mercado laboral ha impuesto en todas las esferas de la vida laboral. Esto puede generar, en palabras de Blanch (2011), “Actitud de cinismo, trato despersonalizado a colegas y a “clientes”, deterioro de la identidad profesional, abandono de la tarea, del puesto, del centro, de la profesión, petición de baja laboral o de jubilación anticipada, entre otros” (p. 12), lo que crea un atmósfera de incertidumbre y cinismo frente a la enseñanza, siendo necesario intervenir y mejorar estos contextos, como forma de evitar que la dinámica laboral impacte negativamente la salud y la calidad de vida laboral de los educadores.

Por último, se determinó con este estudio que existe una correlación positiva entre las dimensiones de la falta de realización personal y despersonalización, aunque las mismas se encuentran en un nivel bajo de correlación, lo que indica que la percepción de los docentes sobre su trabajo, referente al inconformismo por no alcanzar sus metas y

objetivos, los lleva a un estado donde se evalúa negativamente. Como lo menciona Da-Silva (2001, citado por Bernal y Ramírez, 2011) la persona con baja realización personal “irrumpe en sentimientos de inseguridad, temor, angustia y nerviosismo, conduciendo a la falta de iniciativa e inhabilidad para tomar decisiones, concentrarse y tener pensamientos optimistas. Lo que induce a la desmotivación, insatisfacción, impotencia, desconfianza, baja autoestima y un nerviosismo permanente” (p. 28), sentimientos que en un nivel bajo se puede relacionar con la falta de dirección y sentido de su labor, lo que puede acarrear sentimiento de despersonalización hacia los alumnos y colegas, al afrontar estas situaciones estresantes, con comportamientos adaptados al malestar docente, a lo que refiere Da-Silva (2011, citado por Bernal et al.) “que la adopción de nuevas conductas y hábitos para sobrepasar las cargas emocionales y encontrar salidas reactivas por la insatisfacción percibida, suelen ser perjudiciales para la salud” (p. 29), convirtiéndose la despersonalización en la excusa para la presencia de un alto ausentismo laboral, sumado al bajo rendimiento laboral y a la poca percepción de bienestar laboral. Dimensiones que se encuentran de cierta manera determinadas por las condiciones laborales, unas más que otras, claro, pero que en cualquier caso, como ya se ha mencionado, deben ser mejoradas como parte vital en la presencia o no del burnout en los docentes de las instituciones educativas colombianas.

4.2.4. Correlación entre los dominios condiciones de trabajo y burnout

Del procesamiento de la información en la investigación, se pudo establecer la correlación positiva entre las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout, encontrándose en un nivel medio, lo que puede explicarse en el sentido que los maestros perciben su ambiente laboral con factores amenazantes de su equilibrio psicosocial, quedando demostrado que las condiciones laborales insatisfechas o mediamente percibidas pueden facilitar la presencia de los síntomas propios del burnout. Al respecto, Yip y Rowlinson (2009, citados por Bernal et al., 2011) explican que

recientes investigaciones evidencian ramificaciones y consecuencias negativas en cuanto a la efectividad de las organizaciones, además de lo anterior se resaltan conductas como el absentismo que afecta directamente la pérdida de productividad y gastos médicos por la salud física y mental. En consecuencia las organizaciones son las que tienden a verse fuertemente afectadas por el estado emocional en el cual se encuentran sus trabajadores. Por este motivo, dichos autores indican que los empleados afectados por el burnout bajan su nivel de autorrealización, motivación y reducción de su productividad” (p 35)

lo que en retrospectiva se evidencia en los resultados encontrados en las dimensiones de entorno físico, relaciones con los colaboradores, control y autonomía y relaciones con jefes y directivos, pues a pesar de hallarse en condiciones aceptables, éstas requieren mejoras urgentes, ya que las mismas encuentran una significativa correlación con el burnout. Esto representa una temprana alerta para la detección de los factores presentes en el desarrollo de las tareas emprendidas por los docentes ya que están generando un malestar colectivo para ellos, teniendo presente que sobre la aparición del síndrome no sólo influyen las condiciones del trabajo, sino el potencial cambio o falla en los recursos y habilidades personales de cada maestro, que pueda conllevar a una respuesta negativa hacia los estresores en su dinámica, habilidades que en su gran mayoría son propiciadas por el propio clima organizacional, cuando el plantel cuenta con recursos eficientes para la protección de la salud y el bienestar de sus colaboradores. Dicha afirmación es respaldada por Gmelch & Gates (1998) y Lauderdale, (1982) (citados por Bernal et al., 2011), al referir que

se ha identificado la existencia de posibles fuentes emisoras del síndrome, dentro de estas puede estar la compleja interacción de los individuos debido a las características individuales de cada persona, de igual forma se sustenta como la sobrecarga de rol en los individuos de una organización, que se da por la escases de recursos por parte de esta (p. 36).

Estos riesgos deben ser tenidos en cuenta por las organizaciones, en este caso por las instituciones educativas públicas colombianas, con el fin de gestionar estrategias preventivas y de evolución para el manejo del síndrome, así como mejorar los contextos organizacionales donde el maestro debe ejercer su profesión y potencializar sus recursos hacia el logro efectivo de las metas institucionales, sin que esto implique un deterioro de su salud y bienestar laboral.

Cabe destacar, que dentro de las dimensiones que puntuaron más bajos niveles, comparándolas con los resultados obtenidos respecto a las otras dimensiones, fue la falta de realización personal, la cual se relacionó con las bajas condiciones en los recursos institucionales que permitan al docente sentirse valorado y reconocido por sus jefes y directivos, lo que en cierta medida se identifica con lo mencionado por Yip y Rowlinson (2009, citados por Bernal et al., 2011), al referir que

los prospectos a ser promovidos dentro de una organización son quienes pueden ser propensos a ser afectados por el síndrome, ya que están presionados por las limitadas oportunidades de promoción, así como por los injustos métodos de selección, que como consecuencia traen consigo la reducción de recursos emocionales de la persona, que a su vez puede originar una renuncia (p. 36).

Estas apreciaciones sugieren que una reducción en las condiciones laborales, producto de la ineficacia de las instituciones educativas, puede derivar en una fuerte amenaza para el desempeño laboral del docente y la percepción adecuada sobre su calidad de vida laboral, que de acuerdo con Blanch (2012) es “el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto de trabajo” (p. 20). De manera que las condiciones laborales son determinantes al momento de elevar o reducir la experiencia estresora de los colaboradores y repercutir positiva o negativamente en la calidad de vida laboral de los maestros colombianos.

Como colofón, es de anotar que la correlación demostrada en este estudio de las condiciones laborales y el burnout, contiene una problemática aun más enraizada en las

fuentes mismas que dan origen a los síntomas de cansancio emocional, falta de realización personal y despersonalización, que corresponden a una respuesta de afrontamiento negativa interiorizada por los docentes, frente a los diversos potencializadores del estrés, de manera que como menciona Carlin, y Garcés de los Fayos (2010) es donde radica la “importancia que adquiere la descripción de los diferentes estresores laborales, de los que la presencia de unos u otros llevarán a la persona, dependiendo de factores individuales, especialmente cognitivos, y de la escasez de recursos de afrontamiento, a desarrollar el síndrome de burnout” (p. 171). Estos factores se han ido modificando con ocasión a la nueva gestión pública, ya que la misma comporta una transformación, a veces tensa y conflictiva, de aspectos relevantes de las condiciones de trabajo y de la cultura organizacional, de los valores, la ética, la deontología, la identidad y los roles profesionales respectivos de los colectivos profesionales implicados (Avalos, 2010; Blanch, 2011; Eurydice, 2004, Homedes & Ugalde, 2005; Waitzkin, 2003), aspectos que, como quedó demostrado en esta investigación, tienen una correlación directa en un nivel medio, claro está, con la sintomatología del burnout, el cual resulta como un producto necesario e inevitable de una organización adictiva, de un régimen laboral insano y de una estrategia incendiaria de gestión de un trabajo sobrecargado y que resulta psicológicamente desgastante Blanch (2011). Con estos resultados se pretende realizar un llamado a las instituciones educativas, en el sentido de reconocer la importancia que adquiere enfocar la gestión del Talento Humano, en promover estrategias y acciones concretas para inhibir la presencia y desarrollo del burnout dentro las organizaciones, apuntando siempre a reflejar un evidente beneficio mutuo y armónico entre la institución y el docente.

4.3. Construcción de sentido

Es importante señalar que en la nueva gestión pública, que promueve un marco de calidad de los servicios que administra, como la educación, en un espacio de sana competencia entre los profesionales, mediante la flexibilidad de sus condiciones laborales, los trabajadores, que, en el caso del presente estudio, son profesionales de la Educación del

sector público, han visto cómo su campo de acción ha ido cambiando respecto a las políticas de ajuste a las estructuras internas y externas, con cada reforma, aspectos contractuales, salariales, prestacionales, curriculares, intensificación horaria, entre otros factores que han tenido que sortear en su desempeño, configurando las condiciones de trabajo en las que deben ejecutar diariamente su labor de enseñanza y circunscribir sus oportunidades de capacitación y obtención del logro, las cuales han ido mutando el sentido y significado que en la actualidad tiene el trabajo para los colaboradores, quienes se han visto abocados a la adaptación de las estructuras organizacionales, mediadoras entre la satisfacción laboral y los factores potencializadores del estrés, generando conflictividad en la dinámica laboral, basada en una experiencia laboral, sesgada por condiciones inadecuadas e insuficientes factores protectores para la salud y para el eficiente desempeño dentro de la institución, determinando o no la presencia de síndromes como el burnout, aspectos que como objetivo principal de esta investigación se buscaron comprender desde las diferentes ópticas del riesgo, percibidas por los participantes.

Por lo tanto, es necesario reiterar que el objetivo central de este estudio fue identificar y describir las conductas asociadas a las dimensiones del síndrome de Burnout y su relación con las condiciones de trabajo de los docentes de algunas instituciones educativas públicas de Colombia, sobre lo cual basta con afirmar que es indispensable para darle sentido, tanto al proceso investigativo como a los resultados obtenidos en él, poner al descubierto las perspectivas y percepciones que los colaboradores tienen sobre sus condiciones de trabajo y el nivel de riesgo que éstas representan para ellos, quienes son, en última instancia, los que cotidianamente intervienen en la dinámica laboral y a quienes perjudican, a unos más que a otros, estos riesgos, recalcando entonces la importancia que, sin relegar los fundamentos expuestos en la fase interpretativa, recae sobre las organizaciones para la evaluación y la gestión del riesgo de los factores psicosociales que de cierta forma, en mayor o menor grado están distorsionando las relaciones laborales, y éstas con las condiciones propias de la organización. De acuerdo con el Comité Mixto del cual hacen parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1984), los factores psicosociales en el trabajo son “una

interacción entre éste, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, por una parte y, por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a partir de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.

Esto representa para las empresas por un lado, altos costes económicos, en la medida de solventar los gastos por enfermedades profesionales, accidentes laborales, absentismo, rotación, entre otras consecuencias que afectan los rendimientos a largo plazo, y por el otro un deterioro de la calidad en el servicio, al percibir los clientes o usuarios, por parte de los colaboradores responsables de brindarles el servicio, hostilidad, cinismo, indiferencia, tratos crueles, inhumanos y despectivos, conductas estas, asociadas con la presencia de burnout en las empresas, afectando sus relaciones comerciales y por ende las relaciones laborales con los trabajadores, que inhiben con estas conductas los ideales de “calidad” y ”excelencia” de la organización, de acuerdo con los postulados de la nueva gestión pública, causando además graves daños a su salud física y mental, sin olvidar así mismo los altos costos para la sociedad que el burnout puede conllevar, dado que los docentes son los encargados de una parte significativa en los procesos de formación, enseñanza y socialización de los adultos del futuro.

Al respecto, Blanch (2011) señala que “el riesgo psicosocial es la probabilidad de producción de un daño psicosocial como consecuencia de las condiciones de trabajo” (p. 6), afectando las dinámicas internas de la organización, la salud física y psicológica de los trabajadores y en cierta medida la productividad y el rendimiento laboral, generando a consecuencia de esto un nivel elevado de estrés en los actores organizacionales, lo cual es apoyado en las definiciones emanadas del Ministerio de la Protección Social a través de la expedición de la Resolución 2646 de 2008, donde ha señalado que

los factores de riesgo causan o podrían causar, alteraciones serias en la salud del trabajador (por ejemplo, enfermedad o síntomas que ocasionan incapacidad o la muerte) o en la vida laboral (retiro, despido, efectos altamente negativos en los resultados, en la imagen o en la estabilidad en la organización o de sus unidades

funcionales, graves conflictos con las unidades funcionales, con clientes, con trabajadores, con proveedores, con la comunidad o con usuarios, entre otros), o en el entorno familiar del trabajador (rupturas familiares o alteraciones significativas en la dinámica familiar por causas relacionadas con el trabajo) (p. 189),

Estas circunstancias pueden derivarse de insuficientes condiciones laborales o, como en el caso de las instituciones educativas evaluadas, necesitar de una mejora continua en aras a evitar que dichos riesgos detectados, en menor o mayor medida, impacten negativamente la salud y el bienestar laboral de los docentes.

De los dominios estudiados, las condiciones de trabajo por un lado y el burnout por el otro, se evidenciaron en el primer caso unas bajas condiciones laborales dentro de las instituciones educativas analizadas, destacándose la dimensión de entorno físico, que puntuó un riesgo más elevado respecto de las otras dimensiones que, remontándose a los resultados de la investigación, se circunscriben según Blanch (2011), en primer lugar con las condiciones de tipo físico como temperatura, humedad, climatización, ventilación, calidad, del aire, iluminación, ruido; en segundo lugar de higiene, que incluye la limpieza, el orden y aseo del puesto de trabajo, así como los dispositivos de observación, evaluación y prevención de riesgos laborales; en tercer lugar, los que corresponden al diseño del puesto de trabajo, como las instalaciones y equipos, mobiliario, instrumentos, ergonomía, privacidad, hacinamiento, confortabilidad, señalizaciones, salidas de emergencia, etc. Y, por último, los que implican un riesgo biológico o químico, como virus, bacterias, animales, entre otros, los cuales pueden estar presentes en menor o mayor medida en las instituciones públicas colombianas, pues una baja puntuación en este ítem se traduce en la percepción negativa que los docentes tienen de su área física de trabajo, con aulas de clase o salones donde desarrollan diariamente su labor. Estos resultados se encuentran en consonancia de diferentes antecedentes investigativos que apuntan en señalar que el hacinamiento en los planteles, las deficiencias de la infraestructura, sobre-exigencia ergonómica, carencia de materiales, espacios deficientes para profesores (salas inadecuadas, con mobiliario en mal estado y mala distribución del espacio), aulas de clases

en deficientes condiciones de iluminación y de aislamiento del ruido, constituyen condiciones inadecuadas para la ejecución de la labor docente.

Cabe destacar que, dentro de las condiciones de trabajo, la dimensión relaciones con los colaboradores es la que se encuentra en un nivel un poco más alto, lo que indica que la cohesión con colegas resulta ser una manera de contrarrestar las deficiencias percibidas en el clima organizacional, entendiendo que el apoyo social se convierte en un factor determinante al momento de lidiar con los elementos estresores de su profesión, pues el compañerismo y el vínculo profesional entre maestros posibilita una experiencia laboral más amena. Sin embargo, dichas condiciones aún se encuentran en un nivel bajo, lo que está perjudicando notablemente el desempeño de los docentes, al representar un riesgo organizacional e individual, que, como se demostró con los resultados de esta investigación, tienen un importante nivel de correlación con la presencia del burnout en los educadores de las instituciones públicas colombianas.

Dicha correlación, entre las condiciones de trabajo y el Burnout, se origina en que este último puntuó unas condiciones aceptables, las cuales requiere mejoras urgentes, con el fin de evitar que los maestros colombianos experimenten cansancio emocional, falta de realización, personal y despersonalización, dimensiones estas que están presentes con un menor signo de alerta en las instituciones educativas, lo que no quiere significar que los mismos deban obviarse o relegarse para otro tiempo, pues la pronta y oportuna intervención puede marcar la diferencia entre un servicio de calidad o la deficiencia del mismo, comprendiendo que el talento humano constituye la esencia de las organizaciones, más aún en aquellas cuya naturaleza comporta servicios humanos y, como en la educación, representan la base misma de una sociedad instruida y capacitada para enfrentar las demandas del mundo globalizado de hoy.

Así las cosas, estas dimensiones del burnout se mantuvieron durante todo el proceso investigativo en condiciones aceptables; no obstante, los docentes refieren un mayor nivel de riesgo en la dimensión de falta de realización personal, evidenciando la dificultad de los

docentes por alcanzar el logro, sentirse satisfechos laboralmente consigo mismos, y tener la capacidad de otorgar un sentido no instrumental a su trabajo; es decir, un propósito o un objetivo moral, aspecto este que también se relacionó estrechamente con el contrato permanente, modalidad de contratación que de acuerdo con Blanch (2011) representa la estabilidad, certidumbre y seguridad en salario, prestaciones sociales y sanitarias, entre otras, lo cual puede asociarse con las pocas oportunidades de promoción y escalafón en la carrera docente, debido a la insuficiencia en espacios que posibiliten la capacitación y la instrucción, que eviten sentimientos de estancamiento laboral y frustración profesional ante la carencia de las oportunidades de ascenso, convirtiéndose en un factor de riesgo percibido dentro de la experiencia laboral de los colaboradores. Dichas percepciones encuentran perfecta consonancia con los resultados encontrados para cada ítem de esta dimensión, donde los maestros señalan que la contribución a las actividades de la organización no es completamente eficaz, comprendiendo con esto que las instituciones educativas no cuentan con espacios suficientes, que posibiliten al maestro realizarse profesionalmente y sentir que su trabajo les proporciona una total satisfacción, lo que se ve reflejado en la calificación negativa que hacen de sus aportes o propuestas hacia el logro de los objetivos misionales de su institución, relacionados tal vez por la dificultad en la obtención de sus propios logros, sumado a las precarias condiciones organizacionales que inhiben su sentido de pertenencia, lealtad y compromiso hacia la misma, de manera que reforzar estas condiciones puede posibilitar el desarrollo de conductas proactivas hacia la iniciativa personal y la motivación para emprender los nuevos retos que la educación, enmarcada dentro del modelo neoliberal, impone actualmente a los educadores colombianos.

Respecto a la correlación entre dimensiones, resulta pertinente destacar que la falta de realización personal obtuvo un negativo y bajo nivel de correlación con la dimensión de cansancio emocional, lo que indica que a pesar de la alta demanda laboral percibida por los colaboradores, relacionada con ambigüedad de rol, en la ejecución de tareas poco claras o incompatibles, la presión excesiva de trabajo, el escaso tiempo para desarrollarlo, y la compleja y conflictiva interacción con estudiantes, esta no es representativa para que los profesores sientan poca eficacia hacia su trabajo o una desvalorización de su labor,

ocasionada por la baja autoestima laboral que puede ser predicada de otros factores que, como se mencionaron anteriormente, están más enfocados hacia la escases de recursos institucionales para incentivar la iniciativa laboral, que no sólo permitan la realización profesional y personal en el trabajo de los colaboradores, sino que también éste pueda contribuir efectivamente al crecimiento de su organización. Sin embargo, cabe recalcar que la dimensión de cansancio emocional se encuentra en un nivel medio de riesgo, correlacionada con la despersonalización, pues de acuerdo con lo afirmado por Calin y Garcés de los Fayos (2010) cuando el agotamiento emocional propio de la dinámica agobiante que supone hacer frente a situaciones que valora como difícilmente superables ya está consolidado en el sujeto, la siguiente manifestación evidente será la presencia de la despersonalización, la cual está determinada por las vivencias o experiencias relacionadas con la intensificación del trabajo, que predisponen el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, en este caso los estudiantes, conllevando a un comportamiento negativo dentro de la institución, que no sólo afecta a los colaboradores sino también a ésta.

En relación con las condiciones de trabajo y el burnout, estas obtuvieron una correlación positiva en un nivel medio, lo que indica que existe un nivel de riesgo medio, demostrándose con estos resultados la presencia del burnout en las instituciones educativas colombianas, dado el nivel bajo en el que se encuentran las condiciones de trabajo, lo que indica que la falta de garantías y estrategias para lograr un entorno organizacional más saludable y adecuado para los colaboradores, mediante el mejoramiento de sus condiciones laborales, resulta ser el hilo conductor para el desarrollo de síntomas como el cansancio emocional, a consecuencia de verse inmersos durante largos periodos de tiempo en situaciones estresantes, la falta de realización personal atribuido a la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional, y finalmente la despersonalización, determinada por conductas de cinismo, abandono, indolencia, rechazo o tratos crueles hacia las personas a quienes deben su labor. Estas razones aquí expuestas establecen un signo de alerta o alarma para las organizaciones y sus colaboradores, generando nuevos retos para la Gerencia del Talento Humano, en el diagnóstico, promoción, seguimiento y

acompañamiento de la gestión del riesgo, comprendiendo que evolución, impacto y presencia de los factores de riesgo psicosocial, no deben circunscribirse a su descripción o exposición sino que deben ser oportunamente intervenidos, con el firme propósito de mejorar los contextos donde se desarrolla la dinámica laboral, propiciando una experiencia altamente placentera para el trabajador, reflejada en su salud, bienestar y calidad de vida laboral y en una mejor gestión dentro de su organización.

Finalmente, es menester enfatizar que las condiciones y riesgos aquí contrastados son producto del impacto que han generado en conjunto los múltiples procesos de globalización mercantil y tecnológica, de flexibilización laboral y organizacional, introducidos por el modelo neoliberal, que han permeado y determinado los diversos escenarios de las relaciones humanas, sobre los cuales se han cimentado las nuevas condiciones laborales, cambiando por completo el significado y sentido del trabajo, bajo la influencia de una experiencia laboral menos humana y mas capitalista en respuesta a las políticas de una nueva gestión pública. En torno a esta reflexión es que se cumple satisfactoriamente con el objetivo principal de esta investigación, identificar y describir las conductas asociadas al síndrome de burnout y su relación con las condiciones de trabajo, insistiendo en el papel fundamental que cumple la gestión del talento humano, al consolidar los instrumentos para el diagnóstico, promoción y prevención de factores protectores que generen un gran impacto en las organizaciones al reducir significativamente los agentes que potencializan el riesgo.

CONCLUSIONES

Los resultados arrojados en este devenir investigativo, permitieron identificar los riesgos y el grado de intensidad de los mismos, entendiendo que unas bajas condiciones de trabajo pueden posibilitar el desarrollo de síndromes como el burnout, el cual, a pesar de encontrarse en unas condiciones aceptables, requiere un mejoramiento continuo a través de las medidas pertinentes, por ser un síndrome de carácter progresivo, dada la diversidad de situaciones particulares u organizacionales, que generalmente lo potencializan.

En coherencia con lo anterior, se concluye además que existe una correlación entre condiciones laborales y la presencia del burnout en los docentes colombianos, entendiendo que los factores que más requieren mejoras son los recursos materiales e institucionales; el primero en virtud de una adecuada inversión en infraestructura y la dotación de espacios idóneos para el desarrollo de las labores de enseñanza, que evite el hacinamiento y el ruido, y el segundo que apunte a la creación de más oportunidades para la capacitación y la instrucción, que permitan a los docentes alcanzar muchos más logros profesionales, y sentir el apoyo de la institución, lo que podría verse retribuido, con la contribución eficaz hacia el crecimiento de la propia organización.

Lo anterior es apoyado por los resultados que muestran indicadores preocupantes para las dimensiones de falta de realización personal y cansancio emocional, las cuales, pese a no relacionarse entre sí, dependen en su sintomatología de las bajas condiciones encontradas, comprometiendo del mismo modo el deterioro del clima organizacional. Estas circunstancias deben ser interiorizadas por las organizaciones, a manera de que planeen, ejecuten y controlen estrategias que mitiguen los niveles de estrés e insatisfacción laboral para cada una de las dimensiones de las condiciones de trabajo relacionadas.

Dichas condiciones y manifestaciones del burnout en los docentes colombianos se circunscriben a las políticas neoliberales que, con el auge de la tecnología y la globalización, introdujeron profundos cambios a las estructuras internas de las organizaciones y las formas propias de la ejecución del trabajo, permitiendo una nueva experiencia laboral ajustada a las demandas propias de un capitalismo flexible y globalizado, en el cual se está frente a un cambio sustancial en el significado y sentido que para el individuo de hoy tiene el trabajo, permeado por los resultados de la adaptación a unas condiciones que se observan como normales, producto de la metamorfosis del modernismo capitalista, representado en las formas propias de la nueva gestión pública en materia de servicios humanos, que dotan al trabajador de una nueva subjetividad laboral.

En este sentido, cabe señalar que el objeto central de la Maestría en Gerencia del Talento Humano busca en esencia describir, evaluar, prevenir e intervenir todos aquellos aspectos o elementos que puedan afectar la salud, tanto física como emocional y psicológica, de los trabajadores, su satisfacción y calidad de vida laboral, circunstancias estas que permitieron de acuerdo con el quehacer investigativo realizado, alcanzar los objetivos trazados a través de la utilización de herramientas que facilitan aun más la tendencia actual sobre el bienestar de las organizaciones y de su capital humano, que de acuerdo a los resultados de la investigación evidencian una inestabilidad, tanto las instituciones educativas públicas colombianas como los colaboradores, en sus condiciones laborales y factores protectores, que promuevan un clima organizacional más adecuado, que posibilite no sólo la reducción de los niveles del síndrome de burnout, sino que origine la eficiente gestión de todo tipo de riesgos, en aras de alcanzar una estabilidad organizacional y el bienestar laboral, logrando con estos conocimientos adquiridos en la Maestría incrementar los niveles de eficiencia y eficacia del docente, tanto de manera individual como colectiva, y alcanzar una mejor calidad de vida laboral, comprendiendo que su capital humano constituye la pieza fundamental para la puesta en marcha de todo el engranaje organizacional.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el estado de las condiciones de trabajo y del síndrome de burnout percibido por los docentes, se exhorta a las instituciones de educación públicas a desarrollar y ejecutar planes, proyectos, programas y estrategias que estimulen y motiven a sus colaboradores, directivos y jefes, dirigidos a introducir mejoras permanentes y continuas al clima organizacional que, en la actualidad, es el responsable del malestar docente.

Ahora bien, los vertiginosos cambios que la nueva gestión pública, basada en un modelo neoliberal, constantemente introduce al mundo laboral, traen consigo diversas situaciones que pueden ser consideradas estresantes para los docentes, evidenciándose con esto que ni los contextos, ni las características personales de los docentes son lineales, por lo tanto se recomienda a las organizaciones, en especial las instituciones de educación pública, a través del Ministerio de Educación, realizar diagnósticos y seguimientos oportunos a los escenarios laborales, donde el maestro ejecuta su labor, en aras de la efectiva promoción y prevención del riesgo, ajustada a la realidad circundante de los entornos intra y extralaborales que inciden en la proliferación de los riesgos psicosociales, que amenazan con causar daños permanentes en la salud de sus colaboradores y en los propósitos misionales de la organización.

Institucionalmente, se recomienda que desde el magisterio se provean dentro de su proyección y estrategias de fortalecimiento, condiciones mediante las cuales los docentes, se capaciten y puedan tener oportunidad de ascenso en el escalafón de la carrera administrativa, así mismo constantes procesos de selección donde se incentive la investigación y la innovación en materia educativa con un alto reconocimiento nacional e internacional, que le brinde herramientas suficientes para enfrentarse a las exigencias sociales y del servicio, que en la actualidad se coligen del maestro, obteniendo la profesionalización de la educación en torno a metodologías de formación ajustadas a la

realidad social, contando con maestros con un alto perfil académico, satisfechos con su rol y con excelentes niveles de realización personal en el trabajo.

Finalmente, se hace un llamado desde la academia a los gestores del talento humano, ya sea en proceso de formación o que se encuentra al interior de cualquier organización, para que incluyan dentro de sus áreas de estudio y políticas de mejoramiento y disminución del riesgo, estrategias encaminadas al desarrollo del potencial humano, enfocadas a contrarrestar el impacto negativo que afecta a los trabajadores en especial a quienes prestan servicios humanos, como la educación, resultado de una dinámica laboral promovida por el modelo neoliberal, donde a través de la motivación y la promoción de ambientes saludables, a través de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo eleven los niveles de satisfacción vocacional y, por ende, el compromiso con el contenido y los beneficiarios de la profesión docente.

REFERENCIAS

- Acosta Contreras, M. y Burguillos Peña, A.I. (2014). Estrés y burnout en profesores de primaria y secundaria de Huelva: las estrategias de afrontamiento como factor de protección. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), Disponible en: <http://dehesa.unex.es:8080/xmlui/handle/10662/1378>
- Aldrete, M.G., Pando, M., Aranda, C. y Balcázar, N. (2003). Síndrome de Burnout en maestros de educación básica de Guadalajara. *Revista de investigación y salud*, 001, 1-10. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/142/14200103.pdf>
- Bernal Guarín, F. y Ramírez Pallares, N. (2001). *Impacto del burnout en el bienestar y clima de las organizaciones. Una perspectiva de mutuo beneficio entre las personas y la organización.* Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2759/1032420497-2011.pdf?sequence=1>
- Blanch, J. M. (2012) (s.f.). *Trabajar y Bienestar.* FUOC. Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya. Módulo Dimensión psicosocial del trabajo. Especialización y Maestría en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales.
- Blanch, J. M., Sahagún, M. y Cervantes, G. (2010). Factor structure of Working Conditions Scale. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(3), 175-189. ISSN.1576-5962. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v26n3/v26n3a02.pdf>
- Blanch, J.M. (2011). *Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión.* Universidad Autónoma de Barcelona. Formación continuada a Distancia. FOCAD. 14ed. Módulo Dimensión psicosocial del trabajo. Especialización y Maestría en Gerencia del Talento Humano. Universidad de Manizales.
- Botero Álvarez, C. (2012). *Riesgo psicosocial intralaboral y “Burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos.* Universidad Pontificia

Bolivariana, Medellín – Colombia. Disponible en:
<http://dintev.univalle.edu.co/revistasunivalle/index.php/cuadernosadmin/article/view/1481/1865>

Botero Álvarez, C. C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “Burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín – Colombia. Disponible en:
<http://dintev.univalle.edu.co/revistasunivalle/index.php/cuadernosadmin/article/view/1481/1865>

Bresó Esteve, E. Salanova, M. & Schaufeli, W. *Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Equipo de Investigación WoNT Prevención Psicosocial. Universitat Jaume I de Castellón. Complementada por NTP 704 y NTP 705.

Carlin, M. y Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología* 2010, 26(1), 169-180. ISSN Edición web (<http://revistas.um.es/analesps>): 1695-2294.

De Frutos, J. A., González P, Maillo, A., Peña, J. I. y Riesco, M. (2007). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los docentes en las escuelas católicas de Madrid*. Disponible en: <http://vufind.uniovi.es/Record/ir-ART0000199842/Details>

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

Forbes Álvarez, R. (2011). *El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Consultor, CEGESTI. 160. Disponible en: www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Galán, A. y Perona, S. (2001). Algunas aportaciones críticas en torno a la búsqueda de un marco teórico del afrontamiento en la psicosis. *Psicothema*, 13, 563570. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72713406>

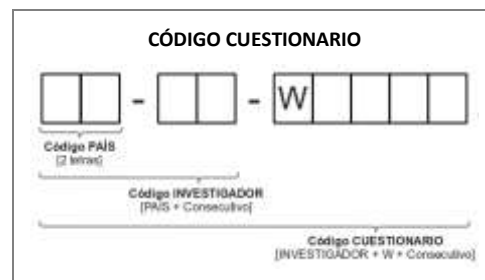
- Gil-Monte, P. R. y Moreno Jiménez. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.
- Gómez, I. C. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Univ. Psychol.* 6(1), 105-114. ISSN 1657-9267. Disponible en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/up/v6n1/v6n1a11.pdf>
- Hermida, T. A. Murcia, L. F. (2012). Prevalencia de burnout en docentes del Colegio Bilingüe de Bogotá. Universidad del Rosario. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2852/1075209011-2012.pdf?sequence=1>
- Mansilla Izquierdo, F. (2009). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado de: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml
- Mendoza G., J. Ma. (1982). La Administración Pública en Colombia: Un enfoque administrativo. *Huellas* 3(6), 8. ISSN 0120-2537g
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2008). *Resolución 2646 de julio de 2008*. Recuperado de: http://www.corporacioncaminos.org/attachments/040_Res2646%202008.pdf
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. (402 p). Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/44255450/Bateria-de-Instrumentos-Para-La-Evaluacion-de-Factores-de-Riesgo-Psicosocial>
- Miñana Blasco, C. (2008). "Tiempo para el aprendizaje": reformas educativas en Colombia y reconfiguración espacio-temporal de las escuelas. *Revista Propuesta Educativa*, 29, 41-50. Recuperado de www.propuestaeducativa.flasco.org.ar/dossier_articulo.php?num=29&id=17.

- Moreno Jiménez, B., González, J. L. y Garrosa, E. (1999). *Burnout Docente, Sentido de la Coherencia y Salud Percibida*. Universidad Autónoma de Madrid. . Disponible en: <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Burnout-docente-sentido-de-la-coherencia-y-salud-percibida.pdf>
- Muñoz Muñoz, C. F. y Correa Otálvaro, C. M. Burnout docente y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y secundaria. *Revista colombiana de Ciencias Sociales*, 3(2), 226-242. ISSN: 2216-1201. Disponible en: <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/887>
- Nalvet Salvatierra, M. R. (2012),: Ansiedad, estrés y estrategias de afrontamiento en el ámbito deportivo: un estudio centrado en la diferencia entre deportes. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Navas Quintero, A. Seminario “New Public Management. Coordinador local proyecto jóvenes por la democracia y la transparencia. Corporación Ocasá. Colombia. Fundación Friedrich Naumann 25 de septiembre al 4 de octubre de 2009 en Gummersbach. (Alemania). Editado 2010 revista Perspectiva.
- Oramas Viera, A. y Almirall Hernández, P. F. (2007). Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes venezolanos. *Revista Salud de los Trabajadores*, 15(2). Disponible en dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2596396
- Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial de la Salud. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra.
- Padilla, A. C. Rodríguez, V., Avella-García, C. B., Vives, N., Márquez, G., Sandoval, N.... Hernández, S. (2008). Prevalencia y características del síndrome de agotamiento profesional (SAP) en docentes de tres colegios públicos de Bogotá (Colombia). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 38(1), 50-65. Disponible en: www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502009000100005

- Ponce, C. (2002). Burnout y estrategias de afrontamientos en profesores de educación básica. *Pontificia Universidad Católica de Chile*, 11(2), 71-88. Disponible en: <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/view/429>
- Redó Arís, N. (2009). *El Síndrome de Burnout en los docentes*. Universidad Internacional de Cataluña, España. Disponible en: <http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?303>
- Restrepo Ayala, N. C., Colorado-Vargas, G. O. y Cabrera-Arana, G. A. (2006). Desgaste Emocional en Docentes Oficiales de Medellín, Colombia, 2005. *Rev. Salud pública*, 8(1). doi=S0124-00642006000100006
- Tisiotti, P., Parquet, C. y Neudeck, V. (2007). Prevalencia y dimensiones del burnout en profesionales de una escuela diferencial de la ciudad de Corrientes. *Revista de posgrado de la VI cátedra de medicina*, 172, 4-7- Disponible en: www.med.unne.edu.ar/revista/revista172/2_172.doc
- Unda Rojas, S., Sandoval Ocaña, J. I. y Gil-Monte, P. R. (2008). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (Burnout), en maestros mexicanos. *Información psicológica*, 91, 53-63. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2551798>
- Varela Barrios, E. (julio 14 de 2013). *Diálogo Nacional hacia la construcción de una Política Pública de Educación Superior “Política pública y sistema de educación superior en Colombia”*. Documento de la Mesa Temática Política Pública y Sistema de Educación Superior. Secretaría técnica de la Mesa y del equipo técnico de ASCUN. Bogotá.
- Vázquez Valverde, C., Crespo López, M. y Ring, J. M. (2000). *Estrategias de afrontamiento*. Recuperado de <http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file>

Villalobos, G. (1997). *Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores Psicosociales*.
Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social–Colombia.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales.
Aproximación conceptual y valorativa. *CiencTrab*, 6(14), 197-201.



ANEXOS

Estudio Internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos

Presentación

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

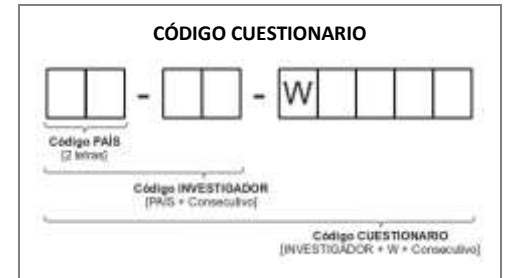
Le agradecemos de antemano su disposición a responder el cuestionario, el tiempo y la atención que le va a dedicar y la valiosa información que nos va a proporcionar. Por favor, procure responder todas las preguntas.

**1. Valore los siguientes aspectos de las CONDICIONES DE TRABAJO EN SU CENTRO
rodeando el número elegido**

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

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

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



3. Ante las demandas de mi organización...

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

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

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

5. Actualmente...

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



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

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



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

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

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

insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	satisfacción
inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad
insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	competencia
inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad



9. En los últimos años...

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

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

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

Coordinador General del Proyecto: **Josep M Blanch**
 Catedrático de Psicología Social Aplicada
josepmaria.blanch@uab.cat
 (+34) 93 581 1326

Responsable local:

Ciudad:
 E-mail:

País:
 Tel:



11. Actualmente...

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



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

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

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

Total desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 Total acuerdo

Porque...

Coordinador General del Proyecto: **Josep M Blanch**
Catedrático de Psicología Social Aplicada
josepmaria.blanch@uab.cat
(+34) 93 581 1326

Responsable local:

Ciudad:
E-mail:

País:
Tel:



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

Lo positivo

Lo negativo

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

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

Ante ello, me siento...

Porque...



15. Los niveles de carga de trabajo *excesivos*, hay que asumirlos, cueste lo que cueste.

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

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

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

(ELEMENTO COMPARTIDO)

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

(a) En el profesional

(b) En las personas asistidas

(c) En el centro



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

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

(a) En la persona profesional

(b) En las personas asistidas

(c) En el centro

17. Defina en una frase qué significa TRABAJAR para usted



18. Resuma en qué consisten...

La PRÁCTICA **IDEAL** de su PROFESIÓN

La PRÁCTICA **ACTUAL** de su PROFESIÓN

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

de su **PROFESIÓN**:

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

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

Mínimo 1 2 3 4 5 6 7 Máximo



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

¿Qué **facilidades** encuentra
en su organización?

¿Qué **dificultades** encuentra
en su organización?

22. De su trabajo, señale...

Lo mejor:

Lo peor:

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

--	--	--	--

24. Escriba cuatro PALABRAS CLAVE que asocie a su PROFESIÓN

--	--	--	--



DATOS CENSALES

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

- | | |
|--|---|
| <p>25. País:</p> <p>Brasil</p> <p>Chile</p> <p>Colombia</p> <p>España</p> <p>México</p> <p>Venezuela</p> <p>_____</p> | <p>26. Sexo:</p> <p>Mujer</p> <p>Hombre</p> <p>27. Año de nacimiento: 19____</p> <p>Otro:</p> |
|--|---|

28. Ámbito de especialización y práctica profesional:

Educación	Sanidad	Justicia	Otro: _____
Superior	Medicina	Servicio: _____	
Media	Enfermería	Profesión: _____	
Básica	Auxiliar clínico		
Otro: _____	Otro: _____	Trabajo social	

29. Antigüedad en la profesión: ____ años **30. Antigüedad como profesional en el centro:** ____ años

31. Situación contractual: Contrato permanente (estable)

Contrato temporal (inestable)

-> En caso de contrato temporal:

Elegido voluntariamente

No voluntario

Coordinador General del Proyecto: **Josep M Blanch**
 Catedrático de Psicología Social Aplicada
josepmaria.blanch@uab.cat
 (+34) 93 581 1326

Responsable local:

Ciudad:
E-mail:

País:
Tel:



32. Dedicación laboral al centro: Jornada completa
Tiempo parcial
Otra: _____

33. Dedicación elegida... Voluntariamente
No voluntaria

34. Responsabilidades directivas (actuales o pasadas) en el centro: Sí
No

35. Carácter del centro (titularidad, gestión, utilización, etc.): Pública
Privada
Mixta

Coordinador General del Proyecto: **Josep M Blanch**
Catedrático de Psicología Social Aplicada
josepmaria.blanch@uab.cat
(+34) 93 581 1326

Responsable local:
Ciudad:
E-mail:

País:
Tel:



Usted ha sido extraordinariamente amable al participar en esta investigación, brindándonos sus puntos de vista y su experiencia. Además de agradecerle su participación, le garantizamos una vez más nuestro respeto a la confidencialidad de la información proporcionada y al anonimato de las personas participantes. Estamos por muchas razones en deuda con usted; hasta el punto en que nos comprometemos a devolverle, si lo desea, vía e-mail, un resumen general de la información que elaboremos en nuestra investigación.

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

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

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

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

Coordinador General del Proyecto: **Josep M Blanch**
Catedrático de Psicología Social Aplicada
josepmaria.blanch@uab.cat
(+34) 93 581 1326

Responsable local:

Ciudad:
E-mail:

País:
Tel: