

RESULTADOS DEL TRABAJO Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN DOCENTES DESDE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA COLOMBIANA*

Eliana Yulieth Quiroz-González**

Juan Diego Vallejo-Ocampo***

Wilman Antonio Rodríguez-Castellanos****


Quiroz-González, E.Y., Vallejo-Ocampo, J.D. y Rodríguez-Castellanos, W.A. (2017). Resultados del trabajo y estrategias de afrontamiento en docentes desde la nueva gestión pública colombiana. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 13 (2), 177-195.

RESUMEN

El presente artículo pone de manifiesto cómo las nuevas políticas laborales en Colombia, en el marco del modelo neoliberal, generan un panorama de incertidumbre en los profesionales de la educación, quienes deben hacer uso de diferentes estrategias de afrontamiento para minimizar el estrés producido por los factores de riesgo psicosocial a los cuales se ven expuestos. **Objetivo:** Describir e interpretar los resultados del trabajo y su relación con las estrategias de afrontamiento en docentes, desde las actuales condiciones de la gestión pública en Colombia. **Metodología:** Investigación cualitativa de tipo descriptiva. **Hallazgos:** Las condiciones laborales en Colombia son


* Este artículo se deriva del Estudio Internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de Servicios Humanos. Línea de investigación Gestión Educativa. Universidad de Manizales-Universidad de Barcelona.

** Magíster en Gerencia del Talento Humano. Docente, Universidad Católica de Pereira.


Grupo de investigación: Comunicación, Educación y Cultura. Pereira, Colombia. E-mail: eliana.quiroz@ucp.edu.co -  orcid.org/0000-0001-9061-8864

Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?user=4-HLwXYAAAAAJ&hl=es>

*** Magíster en Gerencia del Talento Humano. Director Departamento de Idiomas, Universidad de Manizales. Docente de tiempo completo. Grupo de investigación en Gestión Educativa. Manizales, Colombia.

E-mail: jvallejo@umanizales.edu.co -  orcid.org/0000-0002-4779-3824.

Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?hl=es&pli=1&user=bUtOKggAAAAJ>

**** Magíster en Educación y Desarrollo Humano. Docente, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Manizales. Grupo de investigación Desarrollo Humano y Organizacional en el Mundo del Trabajo. Manizales, Colombia. E-mail: wrodriguez@umanizales.edu.co -  orcid.org/0000-0002-3212-4089.

Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=hPPbNpIAAAAAJ&hl=es>

Recibido: 10 de Febrero del 2017. Aceptado: 25 de Julio del 2017

cada vez más precarias; los docentes están expuestos a unas circunstancias profesionales que afectan su calidad de vida y aumentan sus niveles de estrés. Frente a este escenario, las estrategias de afrontamiento más utilizadas por ellos son: conformismo, reevaluación positiva, búsqueda de alternativas y reacción agresiva.

PALABRAS CLAVE: educación, estrés, estrategias de afrontamiento, globalización, neoliberalismo, resultados del trabajo.

RESULTS OF WORK AND CONFRONTATION STRATEGIES OF TEACHERS FROM THE NEW COLOMBIAN PUBLIC MANAGEMENT

ABSTRACT

This article shows how the new labor policies in Colombia, within the framework of the neoliberal model, generate a panorama of uncertainty in education professionals who must use different confrontation strategies to minimize the stress produced by the factors of psychosocial risk to which they are exposed. **Objective:** To describe and interpret the results of the work and their relationship with the confrontation strategies in teachers, from the current parameters of the Colombian public management. **Methodology:** This is a qualitative-descriptive research of interpretative type. **Findings:** Working conditions in Colombia are increasingly precarious. Teachers are exposed to professional circumstances that affect their quality of life and increase their stress levels. Facing this scenario, the most used confrontation strategies are: conformism, positive reevaluation, search for alternatives and aggressive reaction.

KEY WORDS: education, stress, confrontation strategies, globalization, neoliberalism, job results.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los docentes en Colombia se han visto afectados por las diferentes políticas que ha implementado el gobierno como consecuencia del neoliberalismo, el cual ha transformado las dinámicas del trabajo.

Como efectos de estos cambios y en respuesta a un mundo globalizado, han aparecido la flexibilización laboral, la precarización del empleo, la tercerización y el subempleo.

En este sentido, la nueva gestión pública emerge como la operacionalización del plan neoliberal, de reforma del viejo modelo militar-burocrático de organización de servicios públicos como los educativos. Remite a un repertorio de diferentes prácticas organizacionales, basadas en los principios del paradigma empresarial y su énfasis en la reestructuración y la gestión flexible del sistema público, para adaptarlo a la lógica del mercado, de forma que la Nueva Gestión Pública convierte los servicios públicos en empresas de mercado (Blanch, 2013).

Ahora bien, la realidad de la educación está permeada por cambios estructurales, en los que prima la acumulación de capital y los intereses mercantilistas de un servicio humano que se constituye como un derecho ciudadano, de forma que la educación se ha visto afectada por estas nuevas lógicas mundiales, como lo refiere Cassasus (1999):

En la última década, los conceptos que dominan la reflexión de la política educativa tienen su raíz en la economía. Conceptos tales como la eficiencia, la eficacia, la evaluación, productividad, competitividad, incentivos (y por cierto la gestión misma) han copado la literatura y el discurso de la política educativa. (p. 8)

En el sector educativo colombiano se han creado nuevas políticas que han hecho replantear la manera en que se venía procediendo en el momento de velar por la educación de los ciudadanos. Además, la presión que ejerce la demanda del nuevo gobierno empresarial de las universidades y de la nueva gestión pública sobre los docentes se ha convertido en un factor de riesgo de desgaste psicológico en el trabajo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, citados por Blanch, 2011).

De acuerdo con Blanch y Cantera (2011) la reestructuración neoliberal de los servicios públicos, realizada a escala mundial, ha construido un hipermercado planetario en el que se comercia con bienes de consumo y de servicios. En la actualidad, las organizaciones dedicadas a la educación se han visto sujetas a las nuevas reglas de juego de la competencia global, por lo que han debido desarrollar estrategias mercantiles para hacer financieramente sostenibles tareas como la docencia. Para estos autores, las nuevas dinámicas desvían los intereses iniciales de la educación.

Tradicionalmente, estas organizaciones se autopercebían y autopresentaban como espacios privilegiados de ética y humanismo, de búsqueda incondicional de la verdad, la belleza y la bondad, de ejercicio de la responsabilidad social, de compromiso con la educación y la salud, así como de servicio al bienestar humano individual y colectivo. Pero, en el marco de su nueva gestión, experimentan una profunda metamorfosis cultural en lo que concierne a valores, ética, deontología, identidad y roles profesionales; así como a experiencia, significado y sentido del mismo trabajo. En este proceso –complejo y multidimensional–, se sintetizan y condensan, agudizan y aceleran, viejas y nuevas tensiones ideológicas y contradicciones culturales entre estado y mercado, entre servicio público y empresa privada, entre bien común y beneficio particular. (Blanch y Cantera, 2011, p. 2)

En este orden de ideas, Slaughter y Leslie (1997 citados por Blanch y Cantera, 2011), hablan del “capitalismo académico”, para referirse al manejo económico y economicista que universidades, facultades, departamentos y laboratorios de investigación hacen de su propio capital humano, al que mediante procesos de reingeniería tratan de hacer competitivo, eficiente y rentable, como estrategia de supervivencia en un mundo progresivamente invadido por el mercado.

La inmersión de la educación en esta dinámica económica ocurre por los cambios sociales y económicos, dados por los nuevos enfoques dentro del campo escolar, y por la dinámica de mercado en la que se encuentra la sociedad actual, propia de los criterios neoliberales, lo que lleva a que la educación sea un bien de intercambio financiero que se puede comprar y vender fácilmente (Rico, 2016).

Estas transformaciones han generado unos nuevos resultados del trabajo, que son entendidos como las múltiples consecuencias, directas e indirectas, que la implementación del modelo neoliberal ha tenido sobre el trabajo y las percepciones de las personas hacia el mismo.

Los docentes cada vez sienten mayor tensión emocional y estrés debido a las exigencias del entorno, a las presiones de estudiantes y padres de familia, y por la constante demanda institucional. Ante estas exigencias y situaciones estresantes y desbordantes, las personas cuentan con unos recursos que les permiten mitigar y mantener el equilibrio. Estos recursos hacen parte de las estrategias de afrontamiento que utiliza cada sujeto en situaciones específicas.

Es necesario mencionar que diversas investigaciones muestran la importancia de estudiar el afrontamiento. Se ha evidenciado, por ejemplo, cómo menores niveles de conductas de afrontamiento activos surgen cuando la autoeficacia profesional es baja (Salanova, Grau y Martínez, 2005). También, se ha puesto de manifiesto que elevados niveles de autoeficacia pueden ayudar a los profesores a afrontar de manera más efectiva los estresores (Gismero, Bermejo, Prieto, Cagigal, García y Hernández, 2012). Otros estudios señalan que los docentes que sufren un alto grado de agotamiento emocional hacen uso de estrategias de afrontamiento pasivas como: desahogarse, desconexión conductual, consumo de drogas y aceptación. Por el contrario, los docentes que presentan un alto grado de logro personal utilizan un afrontamiento activo: planificación, búsqueda de apoyo instrumental, búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva y refrenar el afrontamiento (Guerrero, 2003).

Por otro lado, se considera que las situaciones laborales estresantes, con una puesta en marcha de estrategias de afrontamiento centradas en el problema, niveles importantes de autoeficacia, control emocional, locus de control interno y un estado de *engagement*, disminuyen la probabilidad de desarrollar síndrome de Burnout (Montoya y Moreno, 2012), y se ha expuesto la importancia de experimentar el afecto positivo para aumentar el *flow* en el trabajo y cómo esto depende de las estrategias de afrontamiento utilizadas por las personas en sus trabajos (Tobert y Moneta, 2013).

Ahora bien, de acuerdo con Lazarus y Folkman (1986), el afrontamiento es entendido como: “Aquellos esfuerzos cognitivos conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p. 350). De forma que el afrontamiento se focaliza en la interacción entre las demandas estresantes y la evaluación que de ellas hace el sujeto. En otras palabras, el afrontamiento se refiere a la serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas para sobrellevar situaciones que son difíciles. Consiste, por lo tanto, en un proceso de esfuerzos dirigidos a manejar, del mejor modo posible, las exigencias tanto internas como ambientales.

El afrontamiento se comprende como el aspecto del proceso de estrés que incluye los intentos del individuo para manejar los estresores. Se trata de una respuesta provocada por la situación estresante, ejecutada para manejarla o neutralizarla. Esto supone la existencia de unas demandas excesivas y los intentos de la persona para restablecer el equilibrio (Rodríguez, 1995 citado por Salanova et al., 2005).

Existen 14 estrategias de afrontamiento utilizadas por las personas para hacer frente a las diversas situaciones cotidianas; estas son: *Búsqueda de alternativa*, estrategia en la que se analizan las causas del problema para generar alternativas de solución. *Conformismo*, estrategia que busca tolerar el estrés resignándose con la situación. *Control emocional*, permite tolerar la situación estresante a través del control de las emociones. *Evitación emocional*, estrategia en la cual se evita expresar las emociones, dada la carga emocional o la desaprobación social. *Evitación comportamental*, estrategia en la que se llevan a cabo actividades o acciones que contribuyan a manejar el problema o a eliminar o neutralizar las emociones generadas por las mismas. *Evitación cognitiva*, propende por eliminar o neutralizar los pensamientos valorados como negativos o perturbadores a través de la distracción o la negación. *Reacción agresiva*, estrategia en la que se expresan abiertamente la ira y la hostilidad, como consecuencia de la frustración y la desesperación, reaccionando de manera agresiva hacia los demás, hacia sí mismo o hacia los objetos. *Expresión emocional abierta*, se exteriorizan las emociones como una manera de neutralizar las mismas. *Reevaluación positiva*, se aprende de las dificultades, identificando los aspectos positivos del problema; contribuye a soportar la problemática y a generar pensamientos que favorecen el enfrentar la situación. *Búsqueda de apoyo social*, estrategia en la cual se expresa la emoción y se consideran alternativas para solucionar el problema con otra u otras personas. *Búsqueda de apoyo profesional*, estrategia en la que se recurre a un profesional para solucionar el problema o las consecuencias del mismo. *Religión*, se expresa a través del rezo y la oración, dirigidos a enfrentar o solucionar el problema o las emociones que se generan ante el problema. *Refrenar el afrontamiento*, estrategia que busca conocer más sobre el problema o aclarar la eficacia de las alternativas, antes de enfrentar el problema. Y por último, la *espera*, estrategia en la que se espera que la situación se resuelva por sí sola con el pasar del tiempo (Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango y Aguirre, 2006). Estas 14 estrategias de afrontamiento son el resultado de la validación de la Escala de Estrategias de Coping (EEC-R) en la versión de Chorot y Sandín (1993).

Es importante precisar que el uso de una u otra estrategia de afrontamiento se ve afectado por la naturaleza del estresor, las circunstancias en las que se produce, así como las características personales, de forma que, ante un acontecimiento determinado, cada persona emplea diferentes estrategias de afrontamiento, sin que la manera de afrontar lo que experimente se presente siempre de igual forma o con la misma intensidad, puesto que la cognición y la conducta varían en relación

con la interpretación que se realiza del estímulo; resaltando, de igual forma, que no todas las personas califican como desbordante la misma situación vivida.

En síntesis, los docentes se enfrentan a personas con necesidades de aprender, pero también con condiciones personales como una pobre red de apoyo familiar, problemáticas como el consumo de sustancias psicoactivas, acoso escolar, violencia intrafamiliar, entre otros. Todos estos factores, sumados al modelo económico imperante en Colombia y las condiciones laborales que emergen a partir del mismo, configuran nuevos resultados del trabajo en los profesionales de la educación. Estos son algunos de los elementos que llevaron a plantear el interés principal de la presente investigación, que se centra en lograr una descripción e interpretación de los resultados del trabajo y las estrategias de afrontamiento en los docentes colombianos, bajo la nueva gestión pública.

Esta investigación permite analizar las nuevas condiciones laborales, en el sector educativo colombiano, y las afectaciones que estos cambios tienen en los sujetos y que conllevan a que ellos desarrollen estrategias de afrontamiento para minimizar, de alguna manera, las condiciones de salud que experimentan y que, por ende, impactan positiva o negativamente su desempeño.

Con los resultados de este estudio se busca identificar y describir las estrategias de afrontamiento que emplean los docentes para solventar su cotidianidad laboral, en el marco de las nuevas políticas de gestión pública, en particular en el quehacer educativo, y que aporte a la discusión tendiente a la creación e implementación de estrategias que armonicen los procesos organizacionales y generen mejores condiciones laborales.

MATERIALES Y ESTUDIO

Diseño de investigación

Partiendo de los objetivos de la investigación, el estudio fue planteado como no experimental y desde un abordaje cualitativo, de tipo descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Se inscribe en el macroproyecto “Trabajar en servicios humanos bajo la nueva gestión pública. Significados, riesgos y resultados”, finalizado en el año 2015. Estudio Internacional liderado por Josep M. Blanch (Universidad de Barcelona - España) y la Universidad de Manizales (Colombia).

Sujetos

Participaron 704 docentes, seleccionados de manera no probabilística (Hernández et al., 2014), pertenecientes a 10 instituciones educativas, oficiales colombianas (básica primaria, básica secundaria, media, educación técnica, tecnológica y universitaria). Los docentes debían cumplir con los siguientes criterios de inclusión: pertenecer a instituciones del sector educativo del régimen público, pudiendo ser estas instituciones tecnológicas, universidades, escuelas y colegios (en los niveles de básica secundaria y media), que presenten un número de personal contratado superior a 30 empleados; contar con más de dos años de vinculación a su labor profesional y que no se encontraran próximos a su proceso de jubilación.

Técnica

La recolección de la información se realizó por medio de una encuesta semiestructurada denominada “Cuestionario internacional de calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos”, la cual se encuentra dividida en dos partes: la primera es de carácter cuantitativo, y la otra de carácter cualitativo. Este instrumento fue diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010).

Procedimiento

Se indagó en 10 instituciones educativas, ubicadas en la región Centro Occidente del país. Una vez aplicadas las encuestas, se procedió a realizar una interpretación de las respuestas cualitativas proporcionadas por los participantes, donde se consolidaron unas categorías de análisis iniciales y otras emergentes.

184

Los descriptores que se analizaron desde la categoría resultados del trabajo fueron: flexibilización laboral, tercerización, competitividad, precarización, subempleo, mercantilización laboral, productividad, humanización del trabajo, ambiente laboral, enfermedad laboral y burocracia.

Los descriptores que se analizaron desde la categoría estrategias de afrontamiento fueron: búsqueda de alternativas, conformismo, evitación emocional, evitación comportamental, evitación cognitiva, reacción agresiva, expresión emocional abierta, reevaluación positiva y búsqueda de apoyo social.

Se dio a conocer a cada participante el objetivo y alcance de la investigación, posteriormente cada uno firmó el consentimiento informado, teniendo como base el marco ético y deontológico del psicólogo, según lo referido por el Colegio Colombiano de Psicólogos (2012) y siguiendo las disposiciones de la Ley 1090 de 2006.

RESULTADOS

Al asumir e implementar el modelo neoliberal en la educación, se da paso a una serie de cambios que modifican el escenario físico, social y cultural de la actividad laboral. Estos cambios tienen una doble mirada, puesto que por un lado afectan la calidad del servicio que reciben los estudiantes, y, por otro, la calidad de vida de los docentes. En estos últimos se evidencian afectaciones en el bienestar, la salud, la seguridad, la motivación, el compromiso, la satisfacción y el rendimiento laboral.

Dadas las nuevas exigencias del sistema, los docentes deben dedicar parte importante de su quehacer a diligenciar formatos, a observar indicadores y asistir a diferentes reuniones, restando de esta manera el tiempo de dedicación al estudiante. Estas actividades son realizadas por los docentes en sus diferentes plazas de trabajo, en concordancia con las lógicas actuales que hablan de movilidad laboral, contratos a corto plazo y por prestación de servicios, lo que invita y mueve al trabajador a buscar opciones laborales adicionales. Actualmente, ser docente de planta parece ser la excepción y no la norma.

Este cambio, de pasar de tener un amplio número de docentes contratados de forma permanente, a ser contratados como ocasionales, obedece a una visión capitalista, que busca en la flexibilidad un apoyo para hacer las organizaciones económicamente más rentables.

Los docentes, al tener contratos inestables, se convierten en trabajadores temporales, afrontando los fenómenos de la flexibilización laboral, sobrecarga de trabajo, salarios injustos, escasa participación de la comunidad universitaria en la toma de decisiones, aumento de puestos administrativos y burocráticos, autoritarismo y exclusión. Es así como la estabilidad laboral de los profesores pende de un hilo, puesto que aquellas universidades que avanzan por la vía empresarial no hacen sino imponer la precariedad académica como único destino posible de la educación (Chomsky, 2001).

Para algunos docentes esta flexibilización tiene un aspecto positivo, y es el relacionado con la autonomía y la posibilidad de movilizarse en diferentes ambientes laborales, sin restricciones. Sin embargo, la mayoría de docentes que participaron en esta investigación vislumbran el aspecto negativo, debido a la incertidumbre con la que laboran, las pocas oportunidades para ascender, la falta de reconocimientos y la exclusión que perciben al ser contratados por un tercero, como ocurre en el caso de las cooperativas.

Precisamente, esto último se conoce como tercerización. Los profesores de cátedra y los ocasionales presentan diferencias notorias en los beneficios que obtienen con la institución educativa que los contrata. En este caso, el tipo de vinculación trae consigo una serie de condiciones que impactan la calidad de vida laboral.

Las transformaciones ideológicas, económicas, políticas y sociales que se han generado en el personal del sector educativo, hacen que las organizaciones académicas piensen en la competitividad. Es así como la concepción capitalista del espacio académico obliga a que cada institución asuma que en este medio voraz sobrevive el más competitivo.

No obstante, los docentes perciben que la competitividad permite que la empresa esté a la vanguardia, y que de esta manera sea más productiva. Consideran que la educación actual es competitiva, puesto que se perfila al mundo laboral; por tanto, si la misma educación no obedece a este paradigma, el crecimiento del educador será aislado. Para estos docentes, la competitividad trae más consecuencias positivas que negativas sobre las instituciones educativas pues promueve la calidad en el trabajo.

186

Sin embargo, al considerar las condiciones que deben asumir como docentes para ser competitivos, se ponen de manifiesto las connotaciones negativas, dado que se tienen en cuenta las largas jornadas laborales, la inestabilidad laboral, la pérdida de espacios personales, las altas exigencias, la mala remuneración y la falta de estímulos. Todos estos aspectos permiten hablar de la precarización en el trabajo.

Sumado a esto, algunos docentes consideran que están siendo subempleados; esto significa que no están poniendo en práctica los conocimientos que han adquirido en la academia y que terminan desempeñándose en otros cargos, los cuales aceptan por necesidad económica; esto afecta los niveles de motivación y crea frustración en ellos.

Todo esto es consecuencia de la flexibilización laboral impuesta por el nuevo modelo económico.

Se resalta la premura que caracteriza la vida laboral de los docentes, la rapidez con la que se supone que deben afrontar los cambios y la inestabilidad que propone el nuevo esquema laboral en las instituciones educativas. Este ritmo promueve un afán por el cambio constante, por los contratos a corto plazo y por la evitación a los compromisos que se sostienen en el tiempo.

También, a nivel organizacional se han sentido los efectos. Existe una tendencia a reconocer cómo el servicio educativo se ha convertido en una empresa y cómo prima la visión mercantilista en este sector. Al concebir el centro educativo como una empresa se desdibuja la intencionalidad propia de la educación, aquella que se orienta al servicio genuino de dar a un grupo de personas unas herramientas que le permitan ser mejores ciudadanos, que buscan activamente su felicidad y que promueven el bien social. Así mismo, la escuela ya no es el espacio donde se forja un pensamiento crítico, reflexivo y constructivo, sino que es una empresa del conocimiento, cuyo objetivo es ofertar múltiples y variados servicios y obtener ganancias a partir de ellos.

Friedman (citado por Vega, 2011), propuso que la educación debía convertirse en un mercado como cualquier otro. Bajo la óptica que se está presentando, la educación debe ser asumida como mercancía, la escuela como empresa, el estudiante como cliente, los rectores como administradores y los docentes como asesores.

El mundo capitalista exige hablar de la calidad educativa, la cual es medida por indicadores de gestión, en los que se evalúan la eficiencia, el rendimiento, la productividad, la satisfacción de los clientes, la eficacia, la innovación, la rentabilidad, entre otros indicadores.

Este panorama sobrepone el mercado sobre el Estado, el individuo sobre la sociedad, el beneficio particular sobre el bien común y, en el caso de los estudiantes, quienes en su mayoría son niños y jóvenes, prima el interés mercantil más que la formación que se les pueda brindar. Las expresiones naturales de los docentes muestran cómo la mercantilización de la educación deshumaniza la labor que ellos realizan. Hablar de humanización, o más bien de deshumanización, es pensar en estudiantes y docentes.

Los estudiantes están necesitando una educación digna, en la que primen sus derechos, sus talentos, sus expectativas.

Una educación digna se opone a la lógica mercantil, a la competencia, al ánimo de lucro, y en su lugar reivindica una formación integral para la vida y no sólo para el trabajo; recupera el sentido crítico e histórico de las acciones humanas; promueve valores de solidaridad, justicia e igualdad; se opone a la lucha inútil y sin sentido por ubicarse en los primeros rangos de los rankings educativos nacionales y mundiales; no busca el lucro como razón de ser y finalidad principal de la educación y prioriza el ser sobre el tener. Si hablamos de dignidad es porque reivindicamos la sensibilidad y autonomía de los seres humanos y no los reducimos a consumidores, ni los consideramos como objetos inanimados, similares a las cosas, y en ese sentido no es legítimo hablar de calidad cuando nos referimos a la educación que reciben las personas, a las que no se les puede rebajar a ser simples “recursos humanos”. (Vega, 2011, p. 24)

Este autor afirma que debe brindarse una educación digna y no de calidad, pues este último es un término administrativo, propio de la dinámica neoliberal. Es de resaltar que esta dignificación también debe darse en los docentes, quienes necesitan que les mejoren las condiciones del trabajo. Se debe pensar en los valores, la visión holística del ser humano en la organización; esto significa que los docentes no solo se desempeñan en el ambiente laboral, sino también en otros espacios como la familia, los círculos sociales, y que ese trabajador tiene unas creencias sobre él mismo, sobre los otros que le rodean y sobre el mundo.

Los docentes que participaron en este estudio expresaron el rechazo hacia la concepción bancaria de la educación; sienten que el trabajo les deja poco tiempo para otras actividades como compartir con la familia, aspecto que es ampliamente mencionado en las diferentes respuestas. La familia constituye una fuente de bienestar, es una gran motivación para el ser humano, pues se considera, en términos generales, como la principal red de apoyo social, apoyo que se ve limitado para las docentes, al tener poco tiempo para compartir con ella.

Específicamente en el ambiente laboral, las personas resaltan la importancia de contar con el apoyo humano, social, laboral y personal, en trabajar en un ambiente de colaboración, solidaridad, respeto y donde exista un buen clima laboral.

Sin embargo, consideran que existen comentarios malintencionados, rivalidad profesional, discordia entre algunos compañeros, falta de compañerismo y de compromiso laboral, celos profesionales e inequidad. Además, esto trae problemas de salud originados por el estrés que se produce frente a la alta demanda laboral. Los docentes perciben un deterioro en su calidad de vida, refieren dolores musculares, trastornos del sueño, dolores estomacales, cefaleas, depresión y ansiedad, entre otra sintomatología.

Estos efectos fisiológicos y mentales son respuestas de los docentes frente a las situaciones adversas, que se originan en su ambiente laboral, y que son generadoras de estrés; surgiendo esto como una consecuencia de la discrepancia entre lo que se exige y lo que se puede hacer o lograr.

Las situaciones estresantes son asumidas por los trabajadores desde sus recursos personales, los cuales entran a mediar o a hacer un contrapeso frente a las experiencias que generan tensión, es decir, las estrategias de afrontamiento entran a facilitar u obstaculizar la resolución de situaciones adversas en el campo laboral. El uso de determinada estrategia de afrontamiento va a depender de la situación en sí, de la evaluación cognitiva y el control percibido, de las emociones y/o la activación fisiológica (Garrido, 2000; Vinaccia, Tobón, Sandín y Martínez, 2001; Muller y Spitz, 2003, citados por Londoño et al., 2006).

Es importante mencionar que, en las respuestas proporcionadas por los participantes de esta investigación, no se hallaron expresiones naturales que dieran cuenta de las estrategias de afrontamiento: control emocional, religión, búsqueda de apoyo profesional, refrenar el afrontamiento y espera; pero sí se encontró evidencia del uso de estrategias de afrontamiento como: búsqueda de alternativa, conformismo, evitación emocional, evitación cognitiva, evitación comportamental, reacción agresiva, expresión emocional abierta, reevaluación positiva y búsqueda de apoyo social.

Las estrategias de afrontamiento comunes en este grupo de personas son: conformismo, reevaluación positiva, búsqueda de alternativa y reacción agresiva. Las menos utilizadas son: evitación emocional y evitación cognitiva.

El conformismo es una de las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los docentes. Ellos manifiestan realizar sus actividades por temor a perder su

empleo, y no encontrar otras opciones laborales; además, existe un sentimiento de resignación. Esta es una estrategia pasiva que no permite que el docente se enfrente, de manera activa, la situación que le causa malestar, y despliegue una serie de acciones para mejorarla.

En cuanto al afrontamiento relacionado con la reacción agresiva, existe una tendencia a realizar el trabajo con apatía, de mal humor, generando conflicto entre los compañeros y no realizando bien sus labores. Finalmente, las estrategias basadas en la evitación muestran cómo los docentes evaden desde el comportamiento, cuando de manera intencional faltan a reuniones, a actividades, no entregan informes a tiempo y no asumen responsabilidades.

También, hacen uso de la evitación emocional al sentir deseo de no asistir al trabajo, y de la evitación cognitiva cuando refieren que asisten pero no atienden en las reuniones a las que son convocados.

Por otro lado, se observa cómo muchos docentes intentan vislumbrar y retomar el objetivo de la educación, aquel que, como ya se había mencionado, consiste en servir a los demás desde los propios conocimientos. Sin embargo, estas intenciones suelen verse opacadas cuando el trabajador se somete a las condiciones laborales que priman en el mundo capitalista. Frente a estas situaciones que causan malestar, muchos docentes hacen uso de la reevaluación positiva, resaltando lo bueno de su labor; por ejemplo, piensan en cómo el trabajo les permite superarse como personas y cómo ayudan a los demás en sus procesos formativos. En este punto se destacan aspectos importantes como la vocación por el trabajo, el amor con que algunos realizan sus actividades, y pese a las condiciones de trabajo sienten que la contribución que realizan en los estudiantes es el mejor refuerzo que obtienen.

Otra forma de enfrentar las situaciones adversas en el trabajo es buscando alternativas, es decir, realizando cronogramas, planeando las actividades, buscando estrategias para optimizar el tiempo y así cumplir a cabalidad con sus deberes. También, buscan compensar las situaciones que causan malestar, expresando abiertamente sus emociones en reuniones o en conversaciones con el jefe inmediato. Otra estrategia de afrontamiento utilizada es la búsqueda de apoyo social, que se evidencia básicamente en la agremiación que realizan los profesores al llevar a cabo los paros y conformar sindicatos.

Una vez se observa esta fotografía del escenario laboral educativo, se puede afirmar que no existen condiciones óptimas para que los docentes trabajen dignamente; es por esto que el personal que trabaja en este servicio humano tiene un gran desafío, como lo expresa Bauman (2005):

En ningún otro punto de inflexión de la historia humana los educadores debieron afrontar un desafío estrictamente comparable con el que se nos presenta (...) Sencillamente, nunca antes estuvimos en una situación semejante. Aún debemos aprender a vivir en un mundo sobresaturado de información. Y también debemos aprender el aún más difícil arte de preparar a las próximas generaciones para vivir en semejante mundo. (p. 46)

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En los últimos 50 años, las esferas económicas y culturales han dado un vuelco en el mundo entero, y, sin embargo, los esquemas educativos no han cambiado lo suficiente sus programas y sus objetivos. Es importante demoler una educación nacida por y para las redes industriales.

Los resultados de esta investigación permiten inferir la frustración que viven algunos docentes por el tipo de contratación que poseen, por las largas jornadas que deben trabajar y las implicaciones que esto trae sobre sus estados de salud. También, se de manifiesto cómo la realidad laboral se mueve bajo la lógica mercantilista y cómo esto, a su vez, afecta los sentidos y la calidad de vida laboral. Este es el panorama que deben afrontar los docentes bajo la nueva gestión pública: políticas de privatización, flexibilización y precarización.

Frente a este escenario se deben ligar conocimiento y educación para el desarrollo; no es posible de otra manera. Solo puede haber educación con dignidad, como la que se necesita para el desarrollo, si se trata de una política que conduzca a la educación universal, es decir a todo un pueblo; desde la perspectiva de Kant (1986), lograr que la gente salga de la minoría de edad. De forma que la educación se convierte en una responsabilidad de lo público, del Estado.

Es necesario que se proteja una educación digna, que vele porque los estudiantes reciban la educación que merecen y que los docentes trabajen en un escenario en el que desarrollen sus potencialidades, sus habilidades y competencias, en el que existan condiciones dignas en contratos y funciones, reduciendo así la incertidumbre laboral, el estrés y el malestar en el lugar de trabajo.

Como ya se mostró, los docentes afrontan el estrés que genera este panorama de diversas formas. Cabe resaltar que las situaciones estresantes que viven los docentes en Colombia no van a cambiar, toda vez que estas condiciones sean asumidas desde el conformismo y la resignación, como si ya no hubiese nada por hacer; porque este camino es el más sencillo; es mejor culpar al sistema de las desgracias personales y laborales; esto demanda menos esfuerzo cognitivo, emocional y comportamental; es más fácil quejarse cada día del trabajo que hacer activamente propuestas por mejorar la situación.

Debe existir un entorno de diálogo constante, un espacio reflexivo, crítico, propositivo del que hagan parte activa los docentes, en el que exista la agremiación y el trabajo conjunto. En este orden de ideas cabe preguntarse: ¿Están los docentes preparados para esto? ¿Acaso muchos de ellos no se encuentran en una zona de confort? Pese a todas las connotaciones negativas que enuncian de sus trabajos, de la ambivalencia de sentimientos que se palpa en sus respuestas y de las múltiples inconformidades que refieren, siguen laborando allí porque seguramente encuentran otras ventajas, como el pago a tiempo, por ejemplo. Entonces: ¿Dónde está la responsabilidad del docente?

Es decir, al trabajar de manera inconforme existe en ellos un alto grado de frustración; pero siguen afrontando estas situaciones desde la evitación, el conformismo y las reacciones agresivas, y aquí no son solo ellos los afectados, sino también los estudiantes; ya no se está hablando de una responsabilidad individual, sino de un asunto social y cultural.

El lenguaje utilizado por los docentes, en las respuestas que proporcionaron en este estudio, es un lenguaje heredado del modelo neoliberal, en donde palabras como calidad, competencias, rentabilidad, indicadores, competitividad y productividad, tienen un trasfondo económico propio de este mundo moderno.

Este es un asunto ético; el trasfondo tiene también otras implicaciones, puesto que el docente tiene una responsabilidad social que debe cumplir y esta tiene que ver con la formación honesta y responsable de sus estudiantes, lo cual a veces se ve alterado por las implicaciones de trabajar bajo estas nuevas condiciones laborales.

CONCLUSIONES

Los docentes participantes de este estudio perciben que el panorama al cual se enfrentan es indigno, dado que las condiciones laborales son cada vez más precarias, las exigencias aumentan a un ritmo acelerado y la mercantilización de la educación ha llevado a que el país sea esclavo de ideas prestadas, de modelos generados en otras culturas, con creencias e ideologías diferentes.

Los docentes poseen unas condiciones laborales que afectan su calidad de vida, generan estrés, reducen espacios con la familia, causan malestar físico y emocional e inciden negativamente en el clima laboral. Estos resultados llevan a que se desdibuje y diluya el sentido del educador en una sociedad que requiere de personas críticas para afrontar los desafíos que les presenta un mundo capitalizado.

Este es un escenario de tensiones, en el cual este tipo de investigaciones permite realizar reflexiones sobre las realidades complejas, que se gestan en el mundo del trabajo, con el ánimo de generar mayor comprensión de las realidades económicas, laborales y sociales de los docentes que prestan servicios a la luz de la nueva gestión pública.

El desafío trasciende el ámbito académico, es decir, conceptualizar, analizar y reflexionar es necesario para actuar y tomar decisiones en la cotidianidad. Lo encontrado en esta investigación se convierte en un insumo importante para que los investigadores e instituciones interesadas en los procesos de gestión del talento humano, particularmente en organizaciones de servicios humanos en el ámbito educativo, puedan hallar un interés para realizar futuras investigaciones en el ejercicio de esta profesión que conlleven a mejorar su calidad de vida.

REFERENCIAS

- Bauman, Z. (2005). *Sobre la educación en un mundo líquido. Conversaciones con Ricardo Mazzeo*. Barcelona: Paidós.
- Blanch, J. M. (2011). *Condiciones de trabajo y riesgos Psicosociales bajo la nueva gestión pública*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Blanch, J. M. (2013). La transición universitaria del claustro a la empresa. Tensiones éticas suscitadas por la gestión neoliberal. In Rezer, R. (Ed.), *Ética e Ciência nas diferentes dimensões da Educação Superior – Experiências, Reflexões e Desafios* (pp. 87-108). Brasil: Argos.
- Blanch, J.M. y Cantera, L. (2011). La nueva gestión pública de universidades y hospitales. Aplicaciones e implicaciones. En E. Agulló, J. L., Alvaro, A., Garrido, R., Medina e I., Schweiger. (Eds.), *Nuevas formas de organización del trabajo y la empleabilidad*. Oviedo: Ediuono.
- Blanch, J.M., Sahagún, M., Cantera, L. y Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: Estructura y propiedades psicométricas. *Revista de psicología y trabajo de las organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Cassasus, J. (1999). *La Gestión: en busca del sujeto*. Santiago de Chile: UNESCO. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/12667410/gestionbuscadelsujeto>
- Chomsky, N. (2001). *El beneficio es lo que cuenta: Neoliberalismo y orden global*. Barcelona: Crítica.
- Chorot, P. & Sandín, B. (1993). *Escala de Estrategias de Coping Revisado (EEC-R)*. Madrid: UNED.
- Colegio Colombiano de Psicólogos. (2012). *Deontología y bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia* (3a. ed.) Bogotá.
- Gismero, M., Bermejo, L., Prieto, M., Cagigal, V., García, A. y Hernández, V. (2012). Estrategias de afrontamiento cognitivo, autoeficacia y variables laborales. Orientaciones para prevenir el estrés docente. *Acción Psicológica*, 9(2), 87-96.
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de psicología*, 19(1), 145-158.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a. ed.). México: McGraw-Hill.

- Kant, I. (1986). *Respuesta a la pregunta: ¿Qué es la Ilustración?* En *Argumentos, Universidad y Sociedad*. Bogotá.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Londoño, N., Henao, G., Puerta, I., Posada, S., Arango, D. y Aguirre, C. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. *Universitas Psychologica*, 5(2), 327-349.
- Montoya, P. y Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 204-227.
- Rico, A. D. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 12(1), 55-70.
- Salanova, M., Grau, R. y Martínez, I. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395.
- Tobert, S. y Moneta, G. (2013). Flow as a Function of Affect and Coping in the Workplace. *London Metropolitan University*, 11 (3), 102-113.
- Vega, C. (2011). *Contrarreforma educativa en Colombia. Bienvenidos a la universidad de la ignorancia*. Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de <http://www.rebelion.org/docs/139451.pdf>