

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE LOS PROFESIONALES EN LOS SECTORES SALUD Y EDUCACIÓN, EN EL MARCO DE LAS ACTUALES CONDICIONES DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL SUROCCIDENTE COLOMBIANO

Objetivo: identificar el nivel de afectación de los nuevos modelos organizacionales sobre el ambiente laboral. **Metodología:** la investigación se enmarca en el Macro proyecto Internacional “Trabajar en servicios humanos bajo la Nueva Gestión Pública, Significados, Riesgos, Afrontamientos y Resultados”, en los servicios educativos y salud en el Suroccidente-Colombiano. Es un estudio de corte cualitativo y cuantitativo. **Hallazgos:** efectos negativos sobre las formas y condiciones de trabajo, que configuran escenarios laborales caracterizados por el estrés y sus consecuentes manifestaciones sobre la calidad de vida y el bienestar emocional. **Conclusiones:** los profesionales de la salud y educación deben utilizar estrategias de afrontamiento, principalmente, la búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva, aceptación, negación, evitación-escape; destacándose su uso como una respuesta reguladora sobre eventos estresores en el modelo de la flexibilidad laboral.

Palabras claves: estrés, gestión pública, flexibilidad laboral, afrontamiento.

Origen del artículo

El presente artículo hace parte de un proyecto de investigación realizado por la Universidad Católica de Manizales y la Universidad de Caldas, con el apoyo y la financiación del Ministerio de Educación Nacional denominado “La educabilidad del sujeto: una aproximación desde los imaginarios sociales de maestros en formación” (Convenio 706 de 2012, UCM-MEN). EL proyecto estuvo integrado por los investigadores principales y directores del proyecto: Diego Armando Jaramillo Ocampo y Napoleón Murcia Peña; Co-investigadores Elsa Victoria Mazonett González y Hernán Humberto Vargas López; asistentes de investigación: Natalia Guacaneme Duque, Paula Tatiana Barbosa, William Orlando Arcila y Julián Andrés Bonilla.

Cómo citar este artículo

González Cortés, J.; Pérez Zuluaga, C.; Ibarra Luna, M. y Rodríguez Castellanos, W. (2014). Estrategias de afrontamiento de los profesionales en los sectores Salud y Educación, en el marco de las actuales condiciones de la gestión pública en el suroccidente colombiano. *Revista de Investigaciones UCM*, 14(23), 78-91.

COPING STRATEGIES OF THE PROFESSIONALS IN THE HEALTH AND EDUCATION SECTORS, IN THE FRAMEWORK OF THE CURRENT CONDITIONS OF PUBLIC MANAGEMENT IN THE SOUTHWEST OF COLOMBIA

Objective: to identify the degree of affectation of the new organizational models on the working environment. **Methodology:** this research is part of an international macro project “Working in human services under the New Public Management, Meanings, Risks, Coping and Results” in the educational and health services in the Southwest of Colombia. It is a qualitative and quantitative study. **Findings:** negative effects on the working forms and conditions, which make up working scenarios characterized by stress and its consequent manifestations on the quality of life and the emotional well-being. **Conclusions:** health and education professionals should use coping strategies, mainly, the search of social support, positive reinterpretation, acceptance, denial, avoidance – escape, emphasizing its use as a regulatory response on stressor events in the model of labor flexibility.

Key words: stress, public management, labor flexibility, affront.



Fecha recibido: 3 de febrero de 2014 Fecha aprobado: 19 de marzo de 2014

Estrategias de afrontamiento de los profesionales en los sectores salud y educación, en el marco de las actuales condiciones de la gestión pública en el suroccidente colombiano

Introducción

Jorge Hernán González Cortés¹
Christy Janeth Pérez Zuluaga²
Mabel Ibarra Luna³
Wilman Antonio Rodríguez Castellanos⁴

¹Psicólogo. Magister en Gerencia del Talento Humano, Universidad de Manizales. gonzalezc1988@gmail.com.

²Trabajadora Social. Magistra en Gerencia del Talento Humano, Universidad de Manizales. christy_perzul@hotmail.com.

³Psicóloga. Magistra en Gerencia del Talento Humano, Universidad de Manizales. mibarra@ucm.edu.co.

⁴Psicólogo. Filósofo. Magíster en Desarrollo Humano y Educación. wrodriguez@umanizales.edu.co

El contexto de este estudio, interdisciplinario e internacional, en el que participa la Universidad de Manizales en asocio con la Universidad de Barcelona, centra su interés en los nuevos modelos organizacionales y el nivel de afectación en el mundo del trabajo, en particular en los servicios públicos educativos y de salud; constituyéndose en factores que sustentan las transformaciones en los significados atribuidos al trabajo, al sentido profesional, a la experimentación de condiciones laborales, a la calidad de vida laboral y a los modos de afrontamiento que los profesionales asumen frente a las demandas organizacionales.

La particularidad de esta investigación obedece a la identificación y descripción de los resultados y estrategias de afrontamiento de los profesionales que laboran en el sector salud y el sector educación en Suroccidente Colombiano, frente a las actuales condiciones de la nueva gestión pública. Al respecto, los resultados presentan la importancia de fortalecer espacios investigativos en el campo-estudio de la Gerencia de Talento Humano, como manera de especializar el conocimiento sobre fenómenos de interés actual que están reconfigurando nuevas formas y significados en la relación Ser Humano-Trabajo. Además de considerarlos en su aporte a la configuración de elementos praxeológicos orientados al mejoramiento de los procesos de gestión que contribuyan a la promoción del desarrollo humano en estos escenarios.

Para esto, el proceso de teorización sobre el objeto de estudio ha requerido un abordaje sobre las reformas educativas neoliberales en el contexto colombiano, los resultados vistos desde los procesos de intensificación y transformación del trabajo como potenciales factores de riesgo al estrés y las respuestas de afrontamiento que el personal asistencial y docente ha puesto en ejecución ante los cambios descritos, sustentado desde el modelo transaccional de Lazarus y Folkman (1986), como todas las acciones emprendidas por los profesionales que se constituyen como respuestas reguladoras ante las perturbaciones emocionales originadas por eventos adversos.

El modelo transaccional del estrés y afrontamiento identifica algunas tipologías de análisis: *Confrontación*, *Planificación*, *Distanciamiento*, *Aceptación*, *Negación*, *Escape-Evitación*, *Reinterpretación Positiva*, *Misticismo-Religión*, entre otras, descritas por Rodríguez, Pastor y López (1993), como aquellos recursos externos con los cuales cuenta el individuo que favorece el sostenimiento de relaciones sociales, su adaptación y bienestar. En lo que atañe a la estrategia denominada *Reinterpretación positiva y crecimiento*, definida por Cassaretto, (2010) como aquella estrategia enfocada a la reevaluación del evento estresor, realizada por el sujeto a través de su propio esfuerzo cognitivo, favoreciendo una valoración positiva del significado personal atribuido por él mismo.

La estrategia denominada *Aceptación*, descrita por Cabanach, Valle, Rodríguez, Piñero y Freire (2010) como aquella estrategia que incluye todas las reflexiones que el sujeto realiza para la toma de conciencia y asimilación de los eventos estresores y demandas ocasionadas. Por su parte, la *Negación*, propuesta desde Cassaretto (2010), se constituye en un modo básico de rechazo de la realidad que presenta el suceso estresor, contrayendo un efecto nocivo que produce la perdurabilidad de estados emocionales negativos considerados de riesgo para la recuperación del equilibrio perdido cuando un individuo es sometido a situaciones estresantes; y finalmente, la estrategia *Misticismo/Religión*, entendida por Quaas (2006) como aquellas actividades pasivas, tales como orar o centrarse en la religión, a través de las cuales el sujeto acepta el acontecimiento estresante.

En lo que corresponde a la estrategia de *Escape-Evitación* conductual, según Fernández (2009), la mayoría de estudios concluyen que es una de las estrategias más frecuentemente empleadas por la mayoría de profesionales en situaciones de impotencia; donde las soluciones son ajenas a sus posibilidades o donde las condiciones laborales les permite cambiar o evaluar las situaciones para realizar un afrontamiento de diferente índole, hecho por el cual recurren a un apartamiento o retirada del problema, como opción para reducir las cargas y la tensión que producen. En este sentido, las estrategias de evitación reflejan un intento de apartarse de los eventos estresores, sobre todo cuando el individuo valora que estos superan su propia capacidad de respuesta.

Los resultados hallados y su confrontación con las categorías teóricas del objeto de estudio, permiten la organización y presentación de resultados en tres dimensiones: la primera que tiene que ver con la empresarización de los servicios humanos; la segunda que se asume en relación a los resultados sobre la gestión del trabajo; y la tercera perspectiva en lo que concierne a las valoraciones sobre el estrés laboral y el afrontamiento como una respuesta reguladora del estrés laboral.



Materiales y métodos

El objeto de estudio se abordó desde dos perspectivas: cuantitativa y cualitativa. Desde lo cualitativo, con un enfoque comprensivo e interpretativo. Desde lo cuantitativo, con un enfoque descriptivo – exploratorio. Por tanto, el tratamiento a la información recolectada será el producto de un proceso metódico de recolección y análisis de datos empíricos y datos comprensivos. La agrupación de los mismos y la elaboración de argumentaciones conjuntas frente a la pretensión principal de este estudio, desde el cual se aborda el reconocimiento de componentes de la dinámica de trabajo devenida del proceso de empresarización de los servicios humanos, de sus resultados e implicaciones emocionales para estos profesionales. Así como de las estrategias de afrontamiento desarrolladas para responder a las demandas laborales de instituciones públicas de los sectores educativos y de la salud.

La muestra de este estudio obedece a criterios de intención y conveniencia, quedando conformada por un total de 625 sujetos, 498 pertenecientes al sector educación y los 127 restantes al sector salud. Las edades de los participantes se encuentran entre los 41 y 50 años, ubicándose en esta escala porcentajes superiores al 33% de la población.

Tipologías de análisis: Confrontación, Planificación, Distanciamiento, Aceptación, Negación, Escape-Evitación, Reinterpretación Positiva, Misticismo-Religión.

Sobre el ámbito de especialización y práctica profesional, se encuentra que para el sector educación el 61,0% de los encuestados se desempeñan en el nivel superior, y para el sector salud, la prevalencia de niveles asistenciales se encuentra en personal que labora en las áreas de enfermería y auxiliar clínico con un 38,6% y 45,7% respectivamente.

La antigüedad de trabajo en la institución muestra que el rango prevaleciente es de más de 10 años de dedicación, representados para educación en el 42,7% y para salud en un 62,1%.

La modalidad de contratación prevaleciente es la permanente representada en porcentajes superiores al 72%, siendo su dedicación contractual predominante por jornada completa con porcentajes del 86,3% y del 89,8% para las organizaciones de educación y salud respectivamente.

Para los propósitos de esta investigación, se utiliza el cuestionario del Estudio internacional sobre la calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos, diseñado por Blanch,

Sahagún, Cantera y Cervantes (2010), el cual está conformado por 11 ítems de orden cuantitativo, 13 ítems de orden cualitativo y 11 ítems que permiten recolectar información censal de la población participante del proceso investigativo.

Por su parte, el procedimiento para el análisis de información se realiza en tres fases, la primera de ellas corresponde al momento Descriptivo de la información recolectada, para su posterior codificación y categorización. Según Mella (1998) la codificación, como un proceso en el que se hace apertura del dato para descubrir sus significados y relaciones a través de conceptos de las respuestas dadas por los actores, y la categorización como la agrupación de respuestas con propiedades comunes.

Este proceso se constituye en el soporte para la segunda fase, nominada de Interpretación, en la que se hace coteja y discute entre lo evidenciado desde los actores participantes y los lugares teóricos que sustentan los desarrollos categoriales de la investigación.

El análisis de la información se concluye con la fase de Construcción de Sentido, en la cual se recontextualiza, desde la óptica de los proponentes, con el ánimo de señalar los hallazgos del proceso investigativo.

Resultados y Discusión

En este apartado se muestran los principales resultados del proceso investigativo, asumidos en tres categorías. En tal sentido, se presenta un análisis de los efectos que la empresarización de los servicios humanos ha producido sobre el trabajo, dinámica sobre la que se encuentra la configuración de entornos laborales con presencia significativa de factores de riesgo al estrés, por lo cual se incluyen las valoraciones que los profesionales de la salud y educación realizan sobre la experimentación y afrontamiento de situaciones de estrés laboral; finalizando con la conceptualización e interpretación sobre el uso de algunos de los subtipos de afrontamiento: búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva, aceptación y negación, escape-

Los procesos reguladores de las emociones permiten el manejo de emociones negativas e intensas como la ansiedad, irritabilidad e ira.

evitación; como parte de las respuestas que permiten regulaciones tanto del evento como las consecuencias emocionales que implica.

Empresarización de los servicios humanos: resultados sobre la gestión del trabajo

El capitalismo y las políticas neoliberales emergen como categorías de interés científico para el campo de conocimiento de la Gerencia de Talento Humano, debido a la dimensión de los impactos socio laborales causados sobre individuos e instituciones, al ser evidenciados en un desmembramiento de los programas de bienestar social, la debilitación de la legislación laboral, el desmantelamiento del sector estatal, y por ende, la privatización de sus empresas (Yarzabal, 2000). Así, las políticas neoliberales anunciadas como un paradigma social y económico instalado de manera prolongada, impusieron cambios en la organización de estos sistemas, en modalidades que fragmentan el trabajo humano, con consecuencias reales como el aumento del desempleo, la privatización de los bienes públicos y el despojo de beneficios sociales, para un sinnúmero de individuos confinados a las franjas de informalidad, exclusión y pobreza.

En tal entorno, algunos estudios han confirmado los nefastos resultados contraídos por la proliferación del sistema neoliberal, sobre todo en argumentaciones centradas en el absolutismo del mercado como mecanismo regulador de las relaciones económicas y sociales y el inminente deterioro de los servicios humanos; siendo un proceso que comporta modos particulares de organización y de gestión del trabajo en los servicios del Estado, que han sido reestructurados en razón de la lógica mercantil, en los que se "entroniza el análisis coste – beneficio, los criterios de productividad, eficiencia, competitividad y rentabilidad [...] y la política de desregulación, individualización y flexibilización de las relaciones laborales" (Blanch, 2011, p.82), como hechos a los que puede agregarse la reproducción de discursos en los que se justifican las razones de una inevitable modernización de las instituciones del aparato Estatal.

En esta lógica puede explicarse cómo organismos públicos de los sectores salud y educación, han sido objeto de críticas neoliberales en las que se intenta mostrar una ineficiencia producida por esquemas de administración y gestión altamente centralizados frente a los cuales se presenta como única alternativa su ineludible supeditación a la modernización empresarial (Guerra, 2006), dando por supuesto que los modos de organización privados ofrecen mayores garantías de eficiencia y calidad que los del sector público (Blanch, 2011); siendo importante relacionar que estas formas discursivas de algún modo se han popularizado y han ido cargando sobre las instituciones del Estado características de un servicio ineficiente y burocratizado; de cuyos costos solo es posible librarse a través de las reformas tendientes a su empresarización.

Elaboraciones que pueden relacionarse con los resultados de este estudio, dado que la información proporcionada por los actores pone de manifiesto cierto nivel de conformidad respecto a la gestión empresarial de los servicios humanos, en lo concerniente a la "mejora en la gestión de calidad", "la tecnificación de los sectores salud y educación" y un re-direccionamiento de los procesos administrativos y organizativos, que indefectiblemente conllevará mayor movilidad para estas instituciones en la dinámica del mercado.

Argumentos a los cuales se añan estimaciones sobre la ampliación de estándares competitivos y de las posibilidades de autofinanciación mediante la especialización y comercialización de servicios, factores que, según lo expresado, deben convertirse en el campo de interés de una gestión que aporte a "la modernización de los sistemas, al mejoramiento continuo y a la eficiencia de sus procesos".

Es de precisar que, a pesar de la existencia de algunas posturas que expresan adhesión a la gestión empresarial de estos servicios, la frecuencia de la información recolectada en este estudio da muestras del desconcierto surgido en los actores, frente a las desfavorables transformaciones recaídas sobre los aspectos misionales de las organizaciones sanitarias y educativas, en cuanto que la orientación hacia el mercado instrumentaliza sus prácticas, desvirtuando elementos como la

carga de valores e implicaciones ideológicas que le son inherentes a las organizaciones prestadoras de servicios humanos. En este orden de ideas, los postulados de la modernización menoscaban la relativa independencia que estas instituciones tenían frente a la dinámica del mercado y el cálculo costo-beneficio como atribuciones de los sectores privados (Blanch, 2011).

Otro de los efectos negativos asociados a la implementación de las políticas neoliberales en ambos sectores, se encuentra en el descentramiento de la función del Estado, que es interpretada por los actores como un desligamiento del papel proteccionista que le era característico hacia la intensificación de acciones represivas y reguladoras que han alterado aspectos de las condiciones y relaciones laborales, cuyo resultado se halla relacionado con el sopesar cotidiano de tensiones y conflictos de valores que integra la prestación de un servicio humano permeado por los provechos mercantiles inherentes a un sistema cuyo eje articulador se encuentra en la producción, la rentabilidad y la eficiencia. Es decir, estos profesionales afrontan en su medio laboral demandas contradictorias "por su doble rol de empleado de una empresa de mercado que trabaja con el cálculo económico de coste – beneficio y de profesional de un servicio público cuyo oficio conlleva un determinado código ético y deontológico" (Blanch, 2011, p.87), que en la generalidad contradice la ética en el desempeño de una labor correspondida tradicionalmente a una férrea vocación de servicio.

Otra perspectiva enmarcada en la información que los actores suministran sobre los resultados de la gestión empresarial de los servicios humanos educativos y sanitarios, puede entenderse desde la relación producida entre las demandas del ambiente laboral y los aspectos concernientes a las nuevas condiciones y formas de trabajo.

Articulación sobre la que se precisan algunos factores considerados como perjudiciales y problemáticos que indican un desajuste entre los requerimientos y los recursos disponibles por los sujetos para afrontarlos; en este sentido, condiciones como la inestabilidad laboral, la organización del trabajo, la asignación de extensas jornadas laborales, la ambigüedad de roles, la presencia del conflicto en la interacción socio

laboral, dan cuenta de estados de tensión entre las organizaciones y sus trabajadores, que pueden predecir la existencia de niveles de estrés. Aspecto en el cual se reconoce que las situaciones descritas, se convierten en potenciales agentes estresores debido a la atribución de los actores sobre el desequilibrio percibido entre los requerimientos organizacionales frente al repertorio de sus propios recursos, aunando a esto la consideración sobre las consecuencias que conllevaría el hecho de no cumplirlos.

La interpretación de los resultados obtenidos evidencia que los profesionales de los sectores públicos salud y educación del suroccidente colombiano atribuyen a la gestión empresarial impactos desfavorables sobre la gestión del trabajo, la vertiente ética de su labor y la misión organizacional, de cuyo comportamiento se desprenden factores de riesgo al estrés, frente al que cabría la adopción de medidas preventivas, dado que los efectos que inicialmente parecen recaer sobre el profesional, que también repercuten negativamente sobre las contribuciones que los colaboradores han de realizar para preservar la misión de las instituciones.

Al reconocer como foco de crisis la dificultad que presentan las organizaciones para propiciar entornos saludables de trabajo que favorezcan la identificación de sus funcionarios con las estrategias y expectativas de desarrollo propuestas, cabría considerar que una gestión adecuada de su talento humano constituye una de las principales alternativas para el alcance y preservación de condiciones propicias a los resultados y eficacia que les demanda el contexto actual, de cara a la valoración y compensación de las consecuencias contraídas por la empresarización de los servicios humanos, en aras de mediar por la garantía de condiciones de bienestar y calidad de vida laboral para sus trabajadores.

Perspectivas y valoraciones sobre el estrés laboral y el afrontamiento

Al seguir la definición de estrés propuesta por Lazarus y Folkman (1984), sobre los estados de desequilibrio que una persona percibe respecto a las demandas de una situación y el inventario de los recursos con los que cuenta para hacerle frente, podría colegirse que el estrés relacionado

con el trabajo es consecuente con un esquema de reacciones producidas en el trabajador cuando afronta exigencias ocupacionales que no corresponden a sus habilidades, experiencia y conocimiento, que lo disponen a desafiarlas en la finalidad de controlar, mitigar o contrarrestar sus efectos negativos.

En consecuencia, realizar una aproximación a la vivencia de situaciones estresantes y a las formas de afrontamiento asumidas por los trabajadores, requiere de la contextualización sobre los factores originadores del estrés laboral, entre los que se derivan diferentes perspectivas, la primera de ellas relacionada con las condiciones propias de la labor desempeñada como "el exceso de trabajo, tiempo insuficiente para la realización del trabajo de forma satisfactoria para el usuario, responsabilidades múltiples y baja capacidad para la toma de decisiones", constituyéndose estas en agentes estresores identificados para los campos laborales del sector salud y educación, y que someten a los trabajadores a situaciones de difícil acomodación, debido a la intensidad de la demanda laboral que en ocasiones conlleva a vivencias y posturas negativas asociadas frente a su trabajo como a su capacidad para desarrollarlo. Resultado concordante con algunos debates investigativos que han puesto de plano que las demandas laborales excesivas pueden generar estrés cuando las personas perciben desajustes negativos al considerar, además, los resultados desfavorables que conlleva el hecho de no atender las demandas a las que se ven expuestos (Salanova, 2009).

Desde la propuesta dada por Lazarus y Folkman (1984), para abordar el estrés es preciso reconocer las respuestas que los sujetos emiten sobre los eventos estresantes, encontrándose esta afirmación concordante con los resultados obtenidos, dado que es común que los actores sociales, al hablar de agentes y eventos estresores, relacionen criterios inherentes al tipo de afrontamiento que asumen frente a las sobrecargas laborales, siendo similares en su frecuencia tanto para el sector salud como para el educativo "la prolongación de la jornada laboral", "la búsqueda de apoyo social para la realización del trabajo", "el ausentismo y la solicitud de incapacidades laborales", "la generación de conflictos laborales" y la "presentación de quejas y reclamos por el exceso de trabajo"; resultados

que entrevén niveles de acuerdo con conclusiones de otros estudios en los que se muestran modos análogos como la extensión de la jornada laboral y/ o la presentación de incapacidades (Salanova, 2009).

La segunda perspectiva puede agrupar factores propios de las relaciones interpersonales en el trabajo como "La resistencia al cambio y mala actitud ante el trabajo por parte de algunos colegas"; "Presencia de rumores negativos entre los compañeros de trabajo y fallas en la comunicación que afectan el clima laboral de la organización"; posturas desde las cuales puede entenderse que del ambiente y las pautas de interacción social se desprenden fuentes significativas de riesgo al estrés.

No obstante sobre los tipos de conflictos referidos en el clima laboral de las organizaciones, los resultados señalan que la manifestación de consecuencias de orden emocional presentadas a modo de "deterioros del estado de ánimo y cambios del estado emocional" y de presencia de "sentimientos y emociones negativas como la angustia, desespero, ansiedad, intranquilidad e irritabilidad", configuran formas de vivencia personal sobre las situaciones de estrés; y ante las cuales los trabajadores consideran esfuerzos permanentes para afrontar este tipo de demandas en el control de sus propios sentimientos y emociones.

La tercera postura se enmarca directamente en la presión generada por las organizaciones sobre sus trabajadores para el alcance de niveles más competitivos, que le representan al trabajador un esfuerzo emocional para adaptarse a las circunstancias resultantes, explicadas en parte por el grado de implicación personal requerido para quienes se desempeñan en el sector servicios (Salanova, 2009). Tales son los casos referidos por los actores cuando, ante las presiones organizacionales traducidas en demandas que exceden su capacidad laboral y que conllevan a la prestación de servicios impersonalizados, se exponen además al maltrato por parte de los usuarios: "manifestaciones negativas como la irritabilidad, la desesperación, el rechazo y el maltrato contra los profesionales docentes y asistenciales", hecho que socava el bienestar y la gratificación personal del trabajo realizado por

parte de los colaboradores del sector servicios y por el cual asumen formas de afrontamiento como la automotivación y la tolerancia a la frustración, con el fin de contrarrestar las afectaciones emocionales producidas (Cassareto, 2010).

Siguiendo a Fernández (2009), en la interpretación que realiza sobre el afrontamiento propuesto por Lazarus y Folkman (1984, 1993), deben considerarse tres premisas vinculantes, en primer lugar, la aceptación de que se trata de un proceso cambiante a medida que los propios esfuerzos son valorados como exitosos por los individuos. Seguidamente, postula que el afrontamiento no es automático por cuanto constituye patrones de respuesta que siendo aprendidos por los sujetos son permanentemente cambiantes en el manejo de las diversas situaciones que son evaluadas como demandantes frente a los recursos con los que cuenta, al respecto, los actores refieren la utilización de recursos personales como la experiencia, las habilidades, los valores, el autoestima, los sentimientos de autoeficacia, que se articulan a soluciones efectivas ante las demandas de su ambiente laboral, constituyéndose en herramientas protectoras que aminoran los efectos negativos de las situaciones de trabajo y de un desempeño profesional regido por las exigencias devenidas de la empresarización de las instituciones en las cuales trabajan.

El autor finaliza con una tercera premisa en la cual aclara que los modos de afrontamiento requieren de esfuerzos dirigidos al control de situaciones estresantes, que necesariamente están mediados por el carácter evaluativo que se produce en el sujeto y que se convierte en un catalizador de las interacciones producidas entre este y su contexto. Para Salanova (2009) las atribuciones de valor están directamente influenciadas por el inventario de recursos del sujeto, que cumple dos funciones principales: amortiguar la amenaza que suponen ciertas demandas laborales y propiciar un factor motivacional que favorece su afrontamiento. Proposición que resulta relevante para el estudio, por cuanto en los discursos de los actores se han hallado muestras de la valoración del nivel de compromiso que representan algunas situaciones laborales sobre su bienestar personal, sobre todo cuando perciben no contar con los recursos suficientes para asumirlas.

En este sentido, los resultados advierten que la frecuencia de las situaciones estimadas como estresantes para los trabajadores de los sectores públicos salud y educación del Suroccidente Colombiano, son coincidentes en "el exceso de trabajo que limita los espacios de vida personal y familiar", "el desgaste emocional producido por la presión de asumir demandas laborales para las que no se cuentan con el tiempo, la experiencia y las competencias requeridas", "la sobrecarga laboral y la inminente afectación sobre el bienestar físico, mental y emocional". Lo que lleva a plantear que son percibidas en la dimensión de amenaza o desafío y que, por ser condiciones externas al individuo, es decir, propias de demandas organizacionales, requieren de la emisión de respuestas para controlar y contrarrestar sus efectos y por ende re-establecer el equilibrio entre sujeto/trabajo (Rodríguez, 1993).

De no presentarse este proceso de afrontamiento, la asociación de situaciones laborales que aparecen como emocionalmente demandantes e incontrolables, incrementan la probabilidad de emitir reacciones emocionales adversas como la fatiga, ansiedad y depresión (Peiró, 2001), argumento que encuentra total relación con la descripción que los sujetos realizan sobre las influencias negativas que los eventos estresantes tienen sobre su estado emocional manifestadas a modo de "irritabilidad, ansiedad, frustración, ira, tristeza y depresión".

Si bien las características mencionadas obedecen a procesos de atribución negativa sobre las situaciones estresantes, también es de reconocer que los resultados de esta investigación, aunque en una frecuencia menor a la anterior, proponen una vertiente que valora positivamente las demandas laborales; de hecho, puede interpretarse que ciertos niveles de requerimientos provocan en los sujetos motivación personal, reconocimiento profesional y disposición al mejoramiento de su desempeño laboral, tal y como se expresa en los siguientes apartados: "las cargas laborales son asumidas como retos y espacios que propician la superación personal y profesional", "las demandas laborales producen satisfacción personal por el deber cumplido", "desarrollar trabajo extra favorece obtener mejores calificaciones y evaluaciones de desempeño satisfactorias".

Con soporte en los resultados de este estudio y de cara a las aproximaciones realizadas sobre las atribuciones de valor que los sujetos hacen sobre las situaciones estresantes, pueden desprenderse dos razonamientos, el primero de ellos enfocado a determinar que la presencia de las demandas ambientales y laborales muestran un comportamiento diferente en dependencia directa del sujeto que lo recibe, es decir, que la valoración corresponde a aspectos de carácter personal; y en segunda medida, al observar la frecuencia de respuestas similares sobre este factor, se entiende que los procesos de experimentación del estrés tienen cierto nivel de acuerdo sobre todo cuando las demandas ambientales son calificadas como excesivas.

Afrontamiento: una respuesta reguladora del estrés laboral

Las escalas de valoración de los trabajadores, tanto en el sector salud como en el sector educación, han de permear la respuesta emocional asumida por el sujeto con el objetivo de responder ante la presencia de eventos estresores; sustentado desde el modelo transaccional, la dinámica en la relación estrés / emoción no podría aislarse, en efecto, debe ser argumentada en sincronía, en tanto el sujeto, al experimentar situaciones de estrés, podría llegar a experimentar diversos matices en su repertorio emocional; en concordancia con las aproximaciones teóricas, se valida la experiencia de los actores docentes y profesionales de la salud, quienes manifiestan cómo la presencia de cargas excesivas de trabajo conllevan demandas y cargas emocionales. Ante la presencia de estas mismas, surge en el trabajador un evento estresante que interviene en el ejercicio de sus labores y en la vivencia que él mismo teje, tanto del evento como de su carga emocional, enmarcada en proporciones significativas por la presencia de emociones tales como irritabilidad, ansiedad, frustración, ira, tristeza y depresión; sin embargo, la respuesta de afrontamiento centrada en la emoción permite al individuo procesos reguladores de perturbaciones emocionales ocasionadas ante la presencia de eventos estresores.

Los procesos reguladores de las emociones permiten el manejo de emociones negativas e intensas como la ansiedad, irritabilidad e ira, de tal forma que la intensidad y prevalencia de

la emoción, presentan disminución progresiva, evitando así la posibilidad que llegue a tornarse perturbadora y que, por el contrario, favorezca en el sujeto un reconocimiento gradual de la amenaza, como bien es mencionado por los actores en la medida que ejecutan sus respuestas ante el aumento en las cargas de trabajo.

Al respecto, algunos autores concluyen que el estilo de afrontamiento centrado en la emoción es particularmente eficaz “cuando poco o nada puede hacerse al momento de resolver definitivamente un evento ya que ayuda a mantener la moral y el sentido de esperanza en alto” (Cassaretto, 2010, p.216); determinando que las acciones enfocadas en la emoción están mediadas por estrategias de búsqueda de apoyo social, por razones emocionales, reinterpretación positiva y crecimiento, aceptación, negación y misticismo/religión (Cassaretto, 2010; Rodríguez, J., Pastor, A., y López, S., 1993).

Rodríguez, Pastor y López (1993) han sustentado que la búsqueda de apoyo social, como estrategia de afrontamiento centrada en las emociones, incluye la búsqueda de todos aquellos recursos externos al individuo que potencian el sostenimiento de vínculos de interacción social, sus procesos de adaptación y la búsqueda de bienestar social; categorizando su análisis desde tres perspectivas: calidad, estructura y función. La *Calidad* es asumida como el indicador de mayor prevalencia al momento de evaluar la capacidad de integración y participación de un individuo en escenarios sociales; está mediada por la cantidad y frecuencia de los intercambios y participaciones generadas. Por su parte, *la Estructura* determina los vínculos que el individuo ha tejido al interior de las redes sociales y; finalmente, *la Función* se define en términos del contenido práctico tejido en las relaciones sociales, enmarcado en indicadores de bienestar y calidad de vida de los individuos.

Es así como los actores sociales de los sectores salud y educación refieren en el proceso de valoración sus respuestas de afrontamiento en la posibilidad de “Solicitar apoyo de compañeros para atender las demandas laborales” y la posibilidad de “delegar el trabajo extra en otros compañeros de trabajo”; sin embargo, un grupo de actores, con menor apoyo social, tanto en calidad como en estructura y función, centran su respuesta de afrontamiento

en la ausencia de búsqueda de apoyo social, por el contrario, se distancian de él a través de “la pretensión de generar conflictos laborales y generación de conflictos interpersonales con compañeros y superiores”, dejando entrever que la ausencia de vínculos de apoyo social actúa en detrimento de la búsqueda de bienestar y de la calidad de vida de los individuos en su entorno laboral, potenciando la no redefinición del evento estresor y la reaparición del repertorio emocional desadaptativo: irritabilidad y ansiedad.

Por su parte, y siguiendo a Lazarus y Folkman, Cassaretto (2010) expone la estrategia de reinterpretación positiva y crecimiento, a partir del proceso de reevaluación que el individuo asume frente a la presencia de determinado evento estresor, mediado por el propio esfuerzo cognitivo. La ejecución de la presente estrategia de afrontamiento potencia en el individuo una valoración positiva del grado de significación y atribución del evento estresor, permitiendo así “una evaluación cada vez más serena que a la larga favorece que el individuo pueda aumentar su sentido de control personal y pueda hacer uso de estrategias más activas y eficaces cuando lo requiera” (Cassaretto, 2010, p.219); dando la posibilidad de asumir posturas en torno a las ventajas que pueden llegar a representar las cargas laborales frente a su ejercicio profesional y a la efectividad organizacional.

Al respecto, la exposición de los actores frente a las significaciones positivas de los eventos estresores dan cuenta de elementos favorecedores para el entorno institucional, entre estos “el cumplimiento de metas de atención y el prestigio que obtiene por los resultados obtenidos”, con lo cual “la organización adquiere un mayor posicionamiento en el medio”, siendo posible por la “evidencia un mayor cumplimiento de indicadores, productividad, alcance de objetivos misionales y posibilidad de alianzas interinstitucionales”, además de referir otros de orden personal y profesional como la “satisfacción por el deber cumplido”; y los motivadores que conllevan el cumplimiento de retos personales cada vez mayores. Resultados que señalan que estos profesionales, ante la presencia de emociones adaptativas en los procesos de reestructuración de los eventos estresores, aunadas a la dirección de sus motivaciones laborales hacia el logro de nuevos objetivos

profesionales y laborales, fortalecen los niveles de tolerancia a la frustración, mediante la gestión de dichos hábitos de afrontamiento y la búsqueda constante de indicadores de éxito en el mediano y largo plazo.

En los procesos de aceptación, el modelo transaccional aborda todas aquellas reflexiones que el sujeto realiza para la toma de conciencia y la asimilación de que los eventos y demandas han ocurrido y son reales. Este tipo de afrontamiento es considerado como constructivo y adaptativo; y si bien no resuelve de una forma directa el problema, el autocontrol emocional y de afectos posibilita en el individuo fijar la atención en perspectivas de solución mucho más favorables (Cabanach et al., 2010). Tal es el caso de los actores que – como fue mencionado con antelación – asumen las demandas del entorno laboral de tal forma que direccionan sus motivaciones hacia el establecimiento de nuevos objetivos laborales, el desarrollo profesional propio, mejorías constantes en las evaluaciones de desempeño laboral, y la satisfacción del deber cumplido, permitiendo asimilar la presencia de demandas provenientes de sobrecargas en los roles laborales, la aceptación de dichas sobrecargas y la reestructuración de las mismas.

Como dimensión contraria a la anterior, la negación aunada a la evitación, aparece como una de las estrategias de afrontamiento que algunos investigadores han catalogado de pasiva, poco adaptativa, disfuncional e improductiva (Escribà-Agüir y Bernabé-Muñoz, 2002; Fernández Martínez, 2009; Quaas, 2006). Gestando así un modelo básico de rechazo del evento estresor, desencadenado - sucesivamente - efectos nocivos en la ejecución conductual y la permanencia en el tiempo de las mismas, definiendo una estrategia enfocada a la evitación, una "mala estrategia de afrontamiento ya que si bien las preocupaciones del sujeto pueden parecer menos graves por un tiempo, los problemas no desaparecen" (Cassaretto, 2010, p.219).

Enmarcados en el anterior apartado, algunos actores de la profesión docente y del sector salud refieren que "el desacatamiento de las ordenes emitidas por los directivos y la gerencia", permite la adopción, ante la presencia de eventos estresores como la sobrecarga laboral, de una postura

encaminada hacia la evitación del evento estresor, distanciándose de la ejecución de un repertorio emocional dirigido a procesos de redefinición del mismo.

Finalmente, se ha sustentado la presencia de la estrategia de afrontamiento emocional orientada a la religión y la mística en la que se integran prácticas como la oración y los cultos y; los imaginarios religiosos, que según su conceptualización permiten en el sujeto una aceptación del acontecimiento estresante; sin duda, la religión puede servir como una fuente de apoyo emocional que permita realizar un proceso de reinterpretación positiva del evento estresor y, por ende, es asumida como una técnica de afrontamiento centrado en la emoción (Quaas, 2006); su carácter permite precisar que no requiere de la acción directa del individuo para transformar la situación estresante, es decir, no considera en el sujeto un esfuerzo cognitivo para controlar el agente estresor.

Dado su atributo y la variabilidad que presenta en resultados obtenidos en estudios relacionados con la efectividad de las estrategias de afrontamiento, no es fácilmente clasificable dentro del conjunto adaptativo o desadaptativo (Fernández, 2009). Sin embargo, la estrategia de afrontamiento centrada en la religión y la mística no se evidencia en los resultados obtenidos en el presente ejercicio investigativo, lo que permite sustentar que estos profesionales no hacen uso de la presente estrategia de afrontamiento.

Las tipologías de estrategias señaladas constituyen un repertorio potencial para el uso del afrontamiento centrado en la emoción, siendo susceptibles de aplicarse individual o conjuntamente por un individuo para tratar un problema o situación altamente demandante. No obstante,

Asumir una considerable variabilidad en las estrategias de afrontamiento usadas por los individuos en las diferentes situaciones y frente a distintos tipos de problemas, no significa que no se pueda detectar consistencias a lo largo del tiempo en el uso de unas estrategias de afrontamiento concretas por parte de algunas personas en situaciones específicas (Rodríguez, et al. 1993, p.354).

Lo que conlleva a agregar que el proceso de afrontamiento no es estrictamente adaptativo

o desadaptativo en sus resultados, sino que sus beneficios están en dependencia del tipo de persona, del momento y de las situaciones en las que se presenta el evento estresante (Rodríguez et al., 1993). Es por ello que se puede determinar que las estrategias de afrontamiento utilizadas por cada individuo van directamente relacionadas a su entorno social e implican un proceso de redefinición de la presencia de eventos estresores, permitiendo procesos adaptativos del individuo a los cambios y demandas surgidas al interior de su entorno laboral, potenciando de esta forma, grados de identificación con las políticas organizacionales y la interiorización de valores inherentes al desempeño en instituciones prestadoras de servicios humanos.

De otra parte, los modos explicativos que los sujetos realizan sobre los tipos de afrontamiento centrado en la emoción, utilizados para regular eventos estresantes, exhiben la principal utilización de cuatro estrategias: búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva, aceptación y negación; frente a las cuales la información recabada no da suficiencia para determinar la frecuencia del uso de unas y otras o de su manejo combinado. Sin embargo, pueden extraerse conclusiones referidas al reconocimiento que los sujetos realizan sobre sus propios recursos de afrontamiento y su capacidad para recurrir a ellos y alcanzar resultados esperados, a través del proceso que describe el afrontamiento como el análisis de la situaciones, la percepción y valoración de la demanda y, la determinación y puesta en marcha de estrategias adecuadas hacia la misma (Salanova, 2009), resultado considerado como favorecedor debido a que ante la ausencia de este proceso, recaerían consecuencias nocivas para la persona y la organización en la cual se desempeña profesionalmente.

Se destaca también, que los profesionales ante el auge de los cambios introducidos en la gestión de los servicios humanos, han apropiado recursos y estrategias de afrontamiento que favorecen mayor funcionalidad a los factores del desempeño laboral. En este contexto, cobra sentido el papel del afrontamiento centrado en la emoción frente al que se destacan ventajas como el reconocimiento y valoración de los eventos y las secuelas emocionales que conllevan, en términos de la autorregulación y el control que adquieren

los sujetos para sobrellevarlas. No obstante, es de precisar que aunque el manejo individual y colectivo del estrés parece tener resultados positivos en esta muestra, es necesario reconocer la perentoria necesidad de que las organizaciones de estos sectores dispongan de los recursos y factores protectores para favorecer el bienestar y la promoción de la calidad de vida de sus trabajadores, de manera que puedan articularse convenientemente en una estrategia de gestión que responda tanto a las necesidades humanas como a las del contexto en el que se encuentran inmersas.

Conclusiones

Los resultados de la empresarización de los servicios humanos y la transformación recaída sobre la relación Ser Humano - Trabajo, no solo se posiciona como un importante eje problematizador para el campo de conocimiento de la Gerencia del Talento Humano, dada su inclinación por la búsqueda de elementos teóricos que posibiliten la comprensión de los impactos y transformaciones recaídas sobre las significaciones y los procesos humanos en el escenario socio laboral; también desde lo praxeológico, es posible reflexionar sobre la posición que un profesional de esta especialidad debe constituir desde un bagaje de conocimiento (conceptual y metodológico), que le permita orientar sus prácticas en escenarios marcados por las cuestiones que develan los impactos del contexto y que han redefinido la posición de los sujetos en el mundo del trabajo y en la vida social en general.

Hecho que pone en consideración la necesaria comprensión que un profesional de esta área debe generar sobre las realidades laborales en el contexto contemporáneo y preguntarse por el desarrollo del potencial de los sujetos en un espacio que ha sido permeado por la fuerza de las estructuras, los procedimientos y el capital y, que en definitiva, han marcado nuevos referentes para su abordaje. Al respecto, los resultados muestran como consecuencia manifiesta en estas dinámicas una sensación de inseguridad y fragilidad humana, que se re-acentúa con la rigidez de las instituciones político – económicas, que en una aparente necesidad de responder al contexto dificultan la

posibilidad de generar procesos potenciadores de las oportunidades de desarrollo humano en el medio laboral.

Este escenario determina nuevos retos, siendo la investigación una alternativa para potenciar en los profesionales la capacidad de interpretar y reflexionar sobre la compleja realidad que imbrican las interacciones y los procesos sociales gestados en el mundo del trabajo, con fundamento en criterios de equidad e inclusión, y desde la cual se promuevan valores colectivos en ámbitos de reconocimiento y legitimación de los derechos de los trabajadores, como una posible respuesta de resistencia a los nefastos resultados contraídos por la proliferación de políticas centradas en el absolutismo del mercado como mecanismo regulador de las relaciones económicas, sociales y laborales en los sectores prestadores de los servicios humanos.

De cara a estas reflexiones, los resultados de este estudio presentan que los profesionales han asociado vivencias negativas frente al fenómeno de la empresarización, sobre todo en lo relacionado con la dificultad de preservar la misión de las organizaciones sanitarias y educativas; y el inminente riesgo de instrumentalización de prácticas humanas que por su deber ser integran valores e implicaciones ideológicas que chocan con los principios de racionalidad y productividad basada en el cálculo coste – beneficio. Esta última situación ha sometido a los profesionales a permanentes dilemas morales y conflictos de valores por la dicotomía proveniente de la prestación de un servicio humano, a su vez correspondido con un código ético y deontológico, y que responde a los provechos mercantiles de un sistema que se articula y soporta en las bases de la rentabilidad.

No puede desligarse el hecho que las transformaciones también acaecen sobre las condiciones y formas de trabajo, que ahora se evalúan desde el riesgo y la incertidumbre producida por la inestabilidad laboral y el consecuente deterioro de la calidad de vida de estos profesionales, frente a la necesidad de permanencia en entornos laborales que consideran problemáticos (deficiente e inequitativa organización del trabajo, asignación de extensas jornadas laborales, ambigüedad de

roles, presencia del conflicto en la interacción socio laboral), que constantemente los expone a requerimientos que superan sus recursos y capacidad de afrontarlos, ubicándolos en estados de vulnerabilidad y desajuste.

Estas situaciones descritas configuran entornos poco saludables, propensos a la manifestación de múltiples factores de riesgo al estrés, frente al que cabría la adopción de medidas preventivas, dado que sus efectos son potencialmente dañinos para el trabajador y para las instituciones de las cuales hacen parte. Es en este panorama, donde el estrés surge como categoría de interés dado las consecuencias negativas para la salud, el bienestar y la calidad de vida laboral de estos profesionales y de sus efectos sobre la productividad y pervivencia de las organizaciones.

A lo que cabe integrar que las situaciones de estrés, también deben ser valoradas desde las secuelas y costes emocionales ante los cuales los sujetos se obligan a generar respuestas de afrontamiento como único mecanismo para controlar dichos eventos, y restablecer el equilibrio que estos profesionales pierden frente a su trabajo; ya que de no presentarse este proceso, la asociación de situaciones laborales que aparecen como emocionalmente demandantes, incrementarán la probabilidad de emitir reacciones adversas como la fatiga y la ansiedad.

No obstante, estos profesionales emiten modos de control emocional como la búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva, aceptación y negación; además de amplias muestras en la utilización de recursos personales para afrontar dilemas y problemas cotidianos de su labor y cómo a través de estos, emergen estrategias adecuadas para alcanzar resultados de orden laboral, profesional y personal; con lo cual puede predecirse una mayor funcionalidad y adaptabilidad a los factores de desempeño laboral.

Se concluye que aunque la muestra de este estudio parece responder adecuadamente al estrés laboral, es necesario reconocer el reto que para las organizaciones de estos sectores representa el garantizar recursos y factores protectores para favorecer el bienestar y la promoción de la calidad de vida de los profesionales docentes y de la salud.

Bibliografía

- Blanch, J. M. (2011). Afrontando la nueva gestión pública: obedeciendo y resistiendo. En: Ferreira, M. C. et al. (Orgs.). *Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde*. (pp. 81-98). São Paulo: Mackenzie.
- Cabanach, R.; Valle, A., Rodríguez, S., Piñeiro, I. y Freire, C. (2010). Escala de afrontamiento del estrés académico (A-CEA). *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 1(1), 51-64.
- Cassaretto, M. (2010). Relaciones entre la personalidad y el afrontamiento en estudiantes universitarios. *Vanguardia Psicológica*, 1(2), 202-225.
- Escribà-Agüir, V. y Bernabé-Muñoz, Y. (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la comunidad valenciana. Un estudio con entrevistas semiestructuradas. *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), 1135-5727.
- Fernández, E. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. España: Universidad de León.
- Guerra, S. y Flores, M. (2006). Las reformas educativas neoliberales en Latinoamérica. *Revista electrónica de Investigación Educativa*, 8(1). México.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Springer.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Mella, O. (1998). *Naturaleza y Orientaciones teórico- metodológicas de la investigación cualitativa*. Recuperado el 31 de enero de 2013, de <http://www.epiciclin.unicauca.edu.co/archivos/Naturaleza%20de%20la%2520Investigacion%20cualitativa.pdf>
- Peiró, J.M. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Revista Prevención, Trabajo y Salud*, (13), 18-38.
- Quaas, C. (2006). Diagnóstico de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile. *Psicoperspectivas*, 5(1).
- Rodríguez, J., Pastor, A., y Lopez – Roig, S. (1993). Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. *Psicothema*, 5, 349-372. (Sppl.).
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España: Editorial Síntesis.
- Yáñez, L. 2000. (s.f) *Impactos del Neoliberalismo sobre la Educación Superior en América Latina*. Puerto Rico: ILAEDS.