

**FACTORES PSICOSOCIALES, ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL  
COLEGIO SAN LUIS GONZAGA DE LA CIUDAD DE MANIZALES**

Daissy Lorena Alzate Moreno

Vanessa Parra Jaramillo

Asesora:

Luz Ángela Vásquez

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

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Especialización en Gerencia del Talento Humano

2016

## **Agradecimientos**

Damos gracias en primer lugar a Dios por permitirnos esta maravillosa oportunidad de adentrarnos en el mundo del trabajo como un escenario privilegiado de desarrollo humano.

Agradecimientos a nuestras familias por el apoyo incondicional y por creer siempre en que podemos seguir alcanzando todas las metas que nos proponemos en la vida.

A la Universidad de Manizales y su equipo de docentes y asesores por dar siempre lo mejor de sí para la formación integral de sus estudiantes.

## Resumen

Los Factores psicosociales, el estrés y el Síndrome de Burnout han venido convirtiéndose en temas de gran relevancia en el mundo del trabajo en los últimos siglos, pues sus efectos en la salud de los trabajadores y por ende en las metas organizacionales, por lo que se hace importante estudiarlos con el fin de intervenir las condiciones de riesgo derivadas de éstas y fortalecer los factores protectoras presentes en los ambientes laborales. De ahí, el objetivo de este ejercicio investigativo, el cual busca identificar y analizar la correlación entre estas tres variables, tomando como población de estudio, los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga de la ciudad de Manizales, a través de un estudio de tipo correlacional con un diseño de carácter no experimental o exposfacto, en el que se emplearon los cuestionarios de la Batería de Riesgo Psicosocial y estrés del Ministerio del Trabajo y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI),

El estudio permitió evidenciar que uno de los dominios intralaborales de mayor riesgo tanto en el grupo conformado por Directivos, Coordinadores y Docentes como en el grupo de Auxiliares y Personal de Apoyo, es el de Demandas de Trabajo, principalmente en las dimensiones de Demandas Cuantitativas e Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, las cuales reflejaron coeficientes de correlación significativas con el Estrés y al mismo tiempo con el Síndrome de Burnout; de ahí que la presente investigación se convierte en un insumo importante para la puesta en marcha de sistemas de vigilancia epidemiológica y diferentes acciones de mejora.

**Palabras claves:** Factores psicosociales Inralaborales, Factores Psicosociales Extralaborales, Estrés, Síndrome de Burnout, Calidad de Vida Laboral, Sector Educativo.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	8
Problematización.....	9
Una mirada desde el contexto colombiano .....	11
Una mirada al contexto institucional .....	13
Pregunta de investigación .....	16
Objetivos .....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Justificación .....	18
Antecedentes Investigativos.....	21
Marco Conceptual.....	27
Calidad de Vida Laboral .....	28
Estrés Laboral .....	31
Factores Psicosociales.....	34
Síndrome Burnout o quemarse en el trabajo.....	40
Metodología .....	45
Tipo de Estudio.....	45
Diseño .....	45
Población.....	45
Técnicas e instrumentos para la recolección de la información .....	48
Procedimientos.....	49
Fase de preparación.....	49
Fase de desarrollo .....	49
Fase de análisis de resultados .....	50
Presentación y análisis de resultados .....	51
Sección1: Grupo Directivos, Coordinadores y Docentes .....	51
Factores psicosociales intralaborales .....	51
Factores Psicosociales Extralaborales.....	64
Estrés.....	66
Dimensiones del Síndrome de Burnout .....	67

Análisis de Correlación Factores Psicosociales Intralaborales y Estrés .....	69
Análisis de correlación Factores Psicosociales Intralaborales y Síndrome de Burnout .....	75
Sección 2. Grupo Auxiliares y Personal de Apoyo.....	83
Factores Psicosociales Intralaborales.....	83
Factores Psicosociales Extralaborales.....	96
Estrés.....	99
Síndrome de Burnout .....	99
Análisis de Correlación Factores Psicosociales Intralaborales y Estrés .....	101
Análisis de Correlación Factores Psicosociales Intralaborales y Burnout.....	105
Discusión.....	110
Conclusiones .....	115
Estrategia de Intervención.....	121
Presentación .....	121
Objetivo General.....	122
Objetivos Específicos.....	122
Marco Conceptual.....	122
Definición .....	122
Estrategias de Afrontamiento.....	124
Metodología .....	126
Fase 0: .....	126
1er. Fase: Diagnóstico: Evaluación de las Técnicas de Afrontamiento.....	126
2da. Fase: Programa de Acompañamiento “ <i>Fortaleciendo El Ser Y El Hacer</i> ” .....	128
Cronograma.....	132
Presupuesto .....	135
Anexos .....	137
Referencias.....	158

## Lista de Tablas

Tabla 1 Abordaje conceptual del estrés .....	32
Tabla 2 Dominios y dimensiones intralaborales .....	38
Tabla 3 Dimensiones Extralaborales .....	39
Tabla 4 Género.....	46
Tabla 5 Estado Civil.....	46
Tabla 6 Rango de edades .....	46
Tabla 7 Escolaridad.....	47
Tabla 8 Tipo de Contratación .....	48
Tabla 9 Compilado Factores Psicosociales Intralaborales.....	51
Tabla 10 Factores Psicosociales Intralaborales.....	52
Tabla 11 Demandas del trabajo.....	54
Tabla 12 Control sobre el trabajo.....	58
Tabla 13 Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo .....	60
Tabla 14 Recompensas .....	62
Tabla 15 Factores Psicosociales Extralaborales .....	64
Tabla 16 Estrés.....	67
Tabla 17 Síndrome de Burnout .....	67
Tabla 18 Correlación Factores Psicosociales y Estrés .....	70
Tabla 19 Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo .....	71
Tabla 20 Control sobre el Trabajo .....	72
Tabla 21 Demandas Del Trabajo .....	73
Tabla 22 Recompensas .....	74
Tabla 23 Correlación Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout .....	75
Tabla 24 Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo .....	76
Tabla 25 Dominio Control sobre el Trabajo .....	78
Tabla 26 Dominio Demandas del Trabajo .....	80
Tabla 27 Dominio Recompensas .....	82
Tabla 28 Condensado Factores Psicosociales Intralaborales.....	83
Tabla 29 Factores Psicosociales Intralaborales.....	84

Tabla 30	Demandas del Trabajo .....	87
Tabla 31	Control sobre el Trabajo .....	90
Tabla 32	Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo .....	92
Tabla 33	Recompensas .....	94
Tabla 34	Factores Psicosociales Extralaborales .....	96
Tabla 35	Estrés.....	99
Tabla 36	Síndrome de Burnout.....	100
Tabla 37	Correlación Factores Psicosociales y Estrés.....	102
Tabla 38	Demandas Del Trabajo .....	103
Tabla 39	Recompensas .....	104
Tabla 40	Correlación Factores Intralaborales y Burnout.....	105
Tabla 41	Demandas del Trabajo .....	106
Tabla 42	Control sobre el Trabajo .....	108
Tabla 43	Autocuidado y estilos de vida saludables .....	129
Tabla 44	Habilidades sociales y comunicación asertiva.....	130
Tabla 45	Control Emocional y Manejo del Estrés .....	131

## Introducción

Desde una mirada sistémica y compleja, las organizaciones y/o el trabajo son un escenario privilegiado de la interacción humana, en tanto existen como resultado de las conexiones que se dan en su interior entre los diversos actores presentes en las mismas, de ahí la inevitable presentación de conflicto, entiendo como una posibilidad de cambio, no como un factor negativo o problematizador, sino como una condición inherente a lo humano que conlleva al cambio y a la transformación.; como condición inherente a lo humano y por ende de la aparición de distintos tipos de riesgo, entre ellos los psicosociales, señalados como “los riesgos psicosociales o psicolaborales, son inherentes a las condiciones propias de los individuos, las organizaciones y el medio ambiente, pueden generar enfermedades profesionales y aumentar la probabilidad de ausentismos y accidentes de trabajo” (Cooper, 1996, p. 125).

Se deriva entonces de los riesgos psicosociales, otras patologías asociadas como el Estrés entendido como una respuesta a y el Síndrome de Burnout, directamente asociados no solamente a las dinámicas organizaciones sino a las características personales. Y en la búsqueda de generar estrategias de prevengan, mitiguen e intervengan los riesgo psicosociales, el Gobierno Nacional ha ido avanzando en programas y decretos que permitan a las diferentes organizaciones desarrollar sus acciones poniendo en el centro, al ser humano como su principal factor de éxito. Desde este panorama, surge el interés investigativo del presente trabajo, el cual tiene como objetivo analizar la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de Burnout en los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga de la Ciudad de Manizales, con el fin de brindar a la organización, una mirada integral de la realidad laboral de sus colaboradores, que les permita emprender las mejores alternativas para su transformación.



## **Problematización**

El componente “psicosocial” en el ámbito laboral, es un tema relativamente nuevo a nivel mundial, pues hasta hace algunos años, la mirada solo estaba centrada en el riesgo como un aspecto meramente físico y ambiental, sesgando la interpretación del complejo mundo laboral. Sólo hasta la década del 80, se formalizó el tema en la agenda mundial, abanderado por la Organización Mundial para la Salud (OMS) y la Organización Internacional del trabajo (OIT), a través de la publicación del documento resultado de la 9° reunión de Medicina del trabajo en 1984 llamado Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención, abordándolos como factores que influyen considerablemente en el bienestar y calidad de vida laboral, y que ameritan una atención e intervención privilegiada en las organizaciones.

De ahí en adelante ha habido un sinnúmero de construcciones teóricas, investigativas, legislativas a nivel internacional que han marcado nuevos caminos de abordaje e intervención de los mismos, influenciados por las dinámicas laborales emergentes como producto del proceso de globalización, que ha transformado la concepción de organización y trabajo, por el surgimiento y el crecimiento acelerado que en los contextos laborales han tenido conflictos como la rotación de personal, el ausentismo por enfermedades de índole laboral, el incremento en los niveles de accidentalidad, entre otros, que se generan en torno a la relación entre el hombre y la organización, han motivado un interés creciente por identificar y prestar especial atención a las situaciones que dentro del sistema de trabajo, y más específicamente dentro de las organizaciones pueden influir en el comportamiento o en las actitudes de los individuos para el trabajo.

Lo anterior, a su vez desencadena la presencia de riesgos laborales incluyendo los psicosociales, como lo describe el texto Entornos laborales saludables:

*En la actualidad, se estima que mueren dos millones de hombres y mujeres cada año como resultado de accidentes, enfermedades o heridas relacionadas con el trabajo. También existen accidentes no fatales en el lugar de trabajo los cuales suman alrededor de doscientos sesenta y ocho millones de incidentes que provocan al menos tres días laborables perdidos por incapacidad y ciento sesenta millones de nuevos casos de enfermedad relacionada al trabajo. Adicionalmente ocho por ciento de la tasa global de trastornos depresivos se relaciona actualmente con riesgos ocupacionales. (OMS, 2010, p.9)*

Por su parte un documento reciente de la OIT sobre estrés en el trabajo indica que *“los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos, como la enfermedad cardiovascular y los trastornos musculoesqueléticos” (OIT, 2016, p.6),*

Señalando también, la identificación ante estos riesgos de estrategias de afrontamiento no productivas como el abuso de alcohol, el cigarrillo, dietas no saludables, trastorno de sueño y la accidentalidad laboral, que agudizan la problemática. Como evidencia de ello, el texto menciona que la enfermedad cardiovascular (ECV) es la primera causa de muerte a nivel mundial y una de las principales causas asociadas está relacionadas con el trabajo, específicamente a factores psicosociales. Igualmente, se describe el síndrome burnout como una patología mental derivada de la carga de trabajo, ambigüedad de roles, cambios organizativos, baja satisfacción laboral y realización personal, desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, escasas relaciones interpersonales y apoyo en el trabajo (p.7).

Entre algunos datos de los países que más han investigado del tema, entre ellos Europa y América, se evidencia en el caso de Europa, según encuesta del 2009, que el 20% de los trabajadores sufren de estrés laboral y de éste el 12% está asociado al sector de educación y salud. No diferente a los países de América (Canadá, Argentina, Brasil, Chile, EEUU, Colombia, etc.), donde la presencia de riesgos psicosociales sobrepasa el 30% de los trabajadores. (OIT, 2016, p.9).

### **Una mirada desde el contexto colombiano**

El contexto colombiano no es ajeno a esta realidad mundial, según la primera Encuesta Nacional sobre las Condiciones de Trabajo y Salud del Sistema General de Riesgos Profesionales se indica que el 24% de los hombres trabajadores y el 28.4% de las mujeres trabajadoras calificaron su nivel de estrés entre el 7 y el 10 en una escala de 10 puntos (en la que 1 es “poco o nada” y 10 es “mucho estrés”) (Ministerio del Trabajo, 2007). Asimismo, la Encuesta destacó que la atención al cliente y el trabajo monótono y repetitivo eran los dos principales casos de factores de riesgo psicológicos destacados por cerca del 50% de los encuestados, seguidos por la falta de una definición clara de las responsabilidades (33.4%) y el cambio constante de expectativas en el trabajo (18.4%) (p.93)

En la segunda Encuesta de condiciones de salud, los 7 primeros riesgos que los trabajadores encuestados ponderan con mayor presencia está clasificados en riesgos biomecánicos y psicosociales, se invirtieron el orden con respecto a la I encuesta, identificando entre los 7 primeros: (atención al público, movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas, manipulación y levantamiento de pesos), en la lista llama la atención el reporte por acoso laboral con 9.4% de todos los niveles (del jefe inmediato (5%), del compañero de trabajo y del

subalterno(4.4%) (Ministerio del Trabajo, 2013, p.31). Igualmente, se destaca el incremento del 43% en los trastornos mentales entre 2009 y 2012 del reconocimiento de eventos derivados principalmente ansiedad y depresión. (p.50)

Este panorama, se ve agudizado debido a las precarias condiciones laborales que responden a perspectivas marcadas por las corrientes del capitalismo, el neoliberalismo económico, la globalización, entre otros, cuyo objeto de estudio en la interacción hombre-trabajo se centra en la productividad, abordando al ser humano desde una mirada instrumental, es decir como un recurso más de la empresa para lograr un fin: la producción o rentabilidad, reflejado en el contexto Colombiano por una serie de condiciones y características estructurales desfavorables.

En Colombia, empezó a darse importancia del estudio e intervención del riesgo psicosocial en el trabajo desde el ámbito legal, con la Resolución 002646 de 2008 *“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”*, sin embargo el riesgo psicosocial ya estaba incluido en la tabla de enfermedades desde 1994, como patologías causadas por el estrés, pero no de obligatorio estudio, prevención ni intervención en las empresas; sin embargo, aunque ha habido diversos estudios e investigaciones al respecto, los cuales se han convertido en materia de legislación y políticas públicas nacionales reglamentadas en leyes, decretos, resoluciones de carácter obligatorio, puede decirse que no todas las empresas y organizaciones se encuentran comprometidas con el tema y en muchas ocasiones actúan solo por evitar las sanciones generadas por el incumplimiento.

Uno de los sectores que se encuentra más expuesto a los riesgos psicosociales es el sector educativo, asumida de esa manera como una “profesión de alto riesgo” debido entre otras cosas a

las altas exigencias de su rol, la presión social, la carga emocional externa, las extensas jornadas de trabajo y planeación, etc. Según Aranda (2011) en revista de investigación en psicología de la Universidad de Guadalajara, México, cita algunas cifras de burnout reportadas para los docentes; en el caso de maestros de preescolar oscilan entre el 88% (Galván, Aldrete, Preciado y Medina, 2010), hasta el 43% y un 80% en docentes de nivel primaria (Fernández, 2002, 2008: Aldrete, Pando, Aranda y Balcázar, 2003) respectivamente, mientras que a nivel de secundaria se reporta desde un 36,6% (Fernández, 2008) al 80% (Aldrete, González, Preciado y Pando, 2009). (p.49)

Las cifras anteriores dan cuenta de que el ejercicio docente, puede tornarse como un factor de riesgo, agudizado por las condiciones personales, que a su vez desencadenan sintomatologías asociadas, como: hipertensión arterial, ansiedad, depresión, trastornos del sueño, trastornos gastrointestinales y cardiovasculares. (Terán y Botero, 2012, p.96); sumadas a las enfermedades de orden psiquiátrico, que aparecen como una de las principales patologías que padecen los profesionales de la rama docente; en el caso de Colombia, una encuesta realizada en Bogotá a 1.200 profesores del distrito dirigida por la Asociación Distrital de Educadores (ADE) con apoyo del Ministerio de Trabajo, reveló que la principal enfermedad laboral de los docentes es la mental, seguida de las afectaciones de la voz y las várices. (El Tiempo, 2006).

### **Una mirada al contexto institucional**

El Colegio San Luis Gonzaga de la ciudad de Manizales, hace parte de la Compañía de Jesús que tiene a su cargo en el mundo 1900 Colegios y 191 Universidades, siendo quizá el Sistema Educativo más grande del mundo. Su fundamentación es la Espiritualidad Ignaciana y constituyen un Sistema Educativo dirigido por el Padre General de los Jesuitas. Es, así, un verdadero Sistema Educativo de Colegios y Universidades con posibilidades inmensas para ser una Red de

intercambio educativo, cultural y de innovación educativa; en Manizales, el Colegio San Luis tiene presencia en la ciudad hace más de 60 años y su apuesta por la calidad en el servicio tanto para sus clientes internos como externos es clara desde hace algún tiempo, pues es de los pocos centros educativos que cuentan con un área de gestión humana y desde allí se centran los esfuerzos para conservar un buen ambiente laboral.

Sin embargo, el Colegio SLG no es ajeno a los riesgos laborales ya mencionados y con mayor prevalencia, a los riesgos psicosociales por encontrarse inmerso en el sector educativo, donde la principal actividad laboral está en constante interacción con otros y por ende en ambientes de presión social. Un proyecto de investigación realizado en el Colegio en el año 2012, por estudiantes de la Maestría en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales y además, empleados del colegio, cuyo objetivo fue “*identificar la incidencia de los factores laborales de riesgo psicosocial en la salud biopsicosocial del talento humano*”, en que se aplicó la Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio del trabajo, muestra cómo desde las condiciones intralaborales que afectan de manera positiva al Colegio San Luis Gonzaga se encontraron las demandas de carga mental; desde las condiciones extralaborales se evidenciaron las relaciones familiares.

En cuanto a los factores de riesgo psicosocial entre alto y muy alto desde lo Intralaboral fueron la relación con los colaboradores, Control y autonomía sobre el trabajo, Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Demandas emocionales, Demandas cuantitativas, Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, Consistencia del rol, Demandas de la jornada de trabajo y Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Desde lo extralaboral se evidenciaron factor de riesgo alto y muy alto en: Situación económica del grupo familiar, Características de la vivienda y de su entorno, Influencia del entorno

extralaboral sobre el trabajo y Desplazamiento vivienda, trabajo, vivienda. Concluyendo el estudio con un nivel Alto de estrés de un porcentaje del 21.6%.

De la misma manera en el último informe epidemiológico realizado con base a los exámenes ocupacionales periódicos en el año escolar 2014-2015, muestra algunos síntomas relacionados con el orden psicosocial, como molestias osteomusculares 61,67%, enfermedad afectiva 4,17%, estrés laboral 20%, colon irritable 24,17%, migraña 35,83%, gastritis 24,17% problemas familiares 20%, tratamiento psiquiátrico 5 4,17%.

Entre algunos indicadores que pueden estar asociados a éstos datos estadísticos de presencia del riesgo psicosocial en el Colegio SLG, están las estadísticas de rotación de docentes, que para el año 2015-2016, desertaron 15 colaboradores, que representa el 19% del total de docentes, entre las principales razones se encuentran: nuevas ofertas laborales donde la carga laboral en menor, cambio de ciudad o país y asignación en el sector oficial, ya que un gran porcentaje se presenta al concurso docente buscando mayor estabilidad, menos carga laboral y mejor salario.

Por su parte, los indicadores de ausentismo en el periodo de julio a mayo del presente año, refleja en el caso de este mismo grupo poblacional, un porcentaje muy alto de días perdidos, corresponde a las incapacidades con el 43%, seguido de citas médicas por EPS con un 14% y ausencias no justificadas con un 7%. Entre las enfermedades más comunes que generan incapacidad se encuentran: Gastroenteritis, problemas relacionados por la voz y migraña. Frente al indicador de siniestralidad, hasta la fecha se han presentado 6 accidentes laborales, que corresponde a un 4.8% del total de colaboradores, de los cuales 4 han sido caídas por golpes o tropiezo, 1 ergonómico y 1 lesión corto punzantes.

**Pregunta de investigación**

De todo lo anterior, se da pie a la pregunta investigativa como punto de partida del presente trabajo *¿Cuál es la relación que existe entre los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de Burnout en los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga?*



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de Burnout en los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga de la Ciudad de Manizales.

### **Objetivos Específicos**

- Describir los factores psicosociales intralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga.
- Describir los factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga.
- Identificar los niveles de estrés evidenciados por los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga.
- Describir las dimensiones del síndrome de burnout (eficacia profesional, agotamiento y cinismo) expresadas por trabajadores del Colegio San Luis Gonzaga.
- Identificar la relación existente entre los factores psicosociales intralaborales, el estrés y el síndrome de Burnout en los colaboradores de Colegio San Luis Gonzaga.
- Diseñar una estrategia de intervención a partir de los hallazgos evidenciados en el estudio e integrando los contenidos abordados en los diferentes módulos de la Especialización de Gerencia del Talento Humana

## **Justificación**

En la actualidad ha venido creciendo el interés en las organizaciones por estudiar y comprender la conducta humana en el trabajo, buscando dar respuesta a los problemas concretos que se generan a partir de la relación individuo-organización. De esta forma, empiezan a identificarse diferentes problemáticas que surgen a partir de dicha relación, y que en el contexto laboral empiezan a verse representadas a partir de situaciones tales como: el ausentismo laboral por enfermedad general o accidentalidad, la rotación, entre otros, que suscitan la necesidad de que en éstas se gesten condiciones de trabajo que propendan por el bienestar de los trabajadores.

De ahí la importancia de los procesos de gestión al interior de la organización, esto es, procesos y programas que promuevan y desarrollen las competencias personales, las habilidades técnicas que contribuyan a mejorar las condiciones de vida para los trabajadores en su interrelación tanto al interior de esta como por fuera de la misma; papel que desempeña el área de Gestión Humana como área que debe diagnosticar y asesorar el desarrollo de procesos que involucran la motivación, la satisfacción laboral, las competencias y el compromiso de los trabajadores.

En relación a lo anterior, la presente investigación desde el área de Gestión Humana (al interior de la organización) permite apoyar de manera directa la intervención en la calidad de vida de los trabajadores, a través de la existencia de planes de seguridad y estabilidad laboral, retribución, horarios flexibles, programas de desarrollo y formación profesional, entre otros que se fomenten como proyectos de calidad de vida en el trabajo, que pueden traer beneficios tanto para el trabajador como para la empresa.

Para el trabajador, en tanto puede evidenciar oportunidades de desarrollo y crecimiento a partir de la labor que realiza, de manera que podrá experimentar mayor satisfacción y bienestar en

su trabajo. Y por su parte, para la organización, se pueden reflejar beneficios a partir de la motivación de los empleados, de un mejor desempeño en sus funciones, menor rotación y ausentismo, y en general mayor satisfacción con el empleo y mayor eficiencia para la organización.

Lo anterior generara apertura para el Colegio San Luis Gonzaga en relación con el conocimiento de la percepción de los trabajadores en torno a las variables tanto intra como extralaborales, permitiendo desde su identificación conocer en primera instancia los factores que están potencializando el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, y en segunda instancia los factores que al ser percibidos de manera negativa por estos, pueden constituirse en variables de riesgo que impacten su desarrollo personal y profesional, con consecuencias en la generación de enfermedades profesionales, en los indicadores de ausentismo y rotación, y en los índices de accidentalidad laboral.

La novedad del presente estudio estaría enfocada desde la interrelación de las variables, en relación con la posibilidad de diagnosticar en la población de trabajadores de la Institución, padecimiento de estrés laboral o síndrome de Burnout como resultado del afrontamiento o exposición frecuente y prolongada a situaciones de tensión y experiencia negativa en relación con variables negativas de su entorno laboral o personal. Esta identificación permitirá a la Institución, como se mencionó anteriormente enfocar de forma más precisa los procesos de intervención que permitan garantizar el bienestar integral de la población trabajadora.

La presente investigación permite a la Institución en primera instancia dar cumplimiento a la normatividad legal vigente en relación con la identificación, el análisis y la intervención de las condiciones de salud y seguridad de las personas al interior de la organización, con el fin de enfocar procesos y programas de promoción y prevención que permitan prevenir la adquisición de

enfermedades laborales, generar estrategias de afrontamiento con las personas, revisar y gestionar procesos al interior de la organización en relación con las condiciones de trabajo, entre otros desde una orientación enfocada a potencializar los factores que impactan positivamente al trabajador y reforzar aquellos aspectos negativos que puedan estar impactando el rendimiento de los colaboradores al interior de la organización en su relacionamiento interpersonal y familiar.

## **Antecedentes Investigativos**

El interés investigativo sobre los factores psicosociales en relación al contexto laboral, tanto a nivel internacional, nacional y local ha venido incrementándose en las últimas décadas, donde se le ha otorgado un papel preponderante al tema tanto como un objeto de estudio desde la academia, como un foco de intervención en el contexto de las organizaciones.

Para efectos del presente trabajo, se pondrán en escena aquellos ejercicios investigativos que describan la relación entre las variables de estrés laboral, factores psicosociales y síndrome de burnout, abordadas desde el contexto específico de las instituciones educativas en una esfera internacional, nacional y local.

En el caso de lo que se ha escrito a nivel internacional, se exploró una tesis doctoral que indagó sobre las fuentes de estrés, síndrome de Burnout y actitudes disfuncionales en 64 orientadores de instituciones educativas de secundaria en Barbajoz, España, en el que se utilizó el inventario de Burnout de Maslach y una Escala de actitudes disfuncionales – Forma de A (Weissman y Beck); entre los resultados más relevantes que Rubio Jiménez (2003) encontró fue que las principales fuentes de estrés de los orientadores son la amplitud de funciones, la inviabilidad de afrontar eficazmente todas las funciones y tareas asignadas y la ineficaz formación permanente que se les confiere; el 18,5% de los orientadores padece sintomatología asociada al Burnout, concluyendo que estos resultados no están directamente relacionados con las características socio demográficas.

Caso contrario es el trabajo realizado en Chile, en que el Ramírez y Surita (2010) abordaron las variables organizacionales y psicosociales asociadas al Síndrome de Burnout en trabajadores del ámbito educacional municipalizados de la ciudad de Arica (Chile), analizando los resultados según estamento y diagnóstico de Burnout con una muestra de 120 personas a través de un estudio

no-experimental de tipo descriptivo correlacional, ex – post facto, con variables categóricas, en el que se evidencia que a diferencia del estudio anterior, el síndrome está asociado a variables sociodemográficas y este es una respuesta frente al estrés crónico o elevado, como por ejemplo: que a medida que aumenta la edad, el número de sujetos que experimenta los diagnósticos de presencia o riesgo del Burnout se incrementa; que los hábitos dañinos para la salud, elevan las posibilidades de presentar el Síndrome de Burnout, como un mecanismo de afrontamiento, al mismo tiempo que los ingresos económicos también son una variable a considerar para la presentación del síndrome. Igualmente se presenta una tendencia en el grupo de personas que tienen una visión más positiva el trabajo que realizan, es decir, como carrera o como vocación, surge un menor número de sujetos que presentan el Síndrome de Burnout, mientras que en el grupo de trabajadores que consideran su trabajo sólo como un trabajo, exhiben un mayor número de sujetos que presentan el Síndrome o están en riesgo de experimentarlo.

En consonancia con la investigación anterior, en Guadalajara México, se estudió el *Síndrome de Burnout o de Quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales*, donde se buscó determinar la presencia de los factores psicosociales laborales negativos percibidos por el trabajador y su relación con el síndrome de Burnout a través de un estudio transversal descriptivo utilizando una escala de factores de riesgo psicosociales en el trabajo académico. En este estudio también se determinó la correlación de las características sociodemográficas con la presencia del síndrome, así como lo describe Aranda (2011) en sus principales resultados que es más frecuente la presencia en el sexo femenino el síndrome de Burnout; además que la categoría carga de trabajo mostró ser factor de riesgo para el agotamiento emocional por la cantidad de trabajo que puede asumir un docente en una hora, relacionado con la dimensión de demandas del trabajo en cuanto a las demandas cuantitativas, emocionales y mentales.

Por su parte, a nivel Nacional, en la Ciudad de Cali, se establecieron los factores asociados al Síndrome de Burnout en docentes de dos instituciones educativas, una pública y una privada, describiendo las dimensiones del síndrome y su relación con los factores organizacionales; en relación con las variables organizacionales y propias del trabajo, la investigación plantea como factores asociados al clima laboral, la insatisfacción y sobrecarga laboral, los trabajos administrativos, las clases con muchos alumnos, el conflicto de rol, los problemas con los superiores, compañeros y padres de alumnos, las relaciones educativas, el desarrollo profesional deficiente, los salarios bajos, los trastornos de conducta y conductas disruptivas de los alumnos. Entre las variables sociodemográficas, mencionan el sexo, la edad y el estado civil como posibles variables asociadas.

El estudio se realizó con una muestra de 82 docentes; 44 de un colegio privado y 38 de un colegio público, como criterio de selección debían ser docentes de primaria y secundaria, y no debían tener antecedentes de trastornos psiquiátricos diagnosticados.

Como principales hallazgos de la investigación y en relación con el síndrome de Burnout, se encontró que en el colegio privado el 15% de los docentes presentaba un nivel moderado y el resto se encontraba en un nivel normal, por su parte en el colegio público el 22% estaba en un nivel moderado y el resto en un nivel normal. Los resultados del nivel del síndrome entre ambos tipos de colegios mostraron que no existen diferencias estadísticamente significativas entre ambos tipos de colegio, de igual forma y en relación con los factores sociodemográficos tampoco se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres, entre quienes tienen y no tienen pareja habitual, entre el nivel de experiencia, el número de materias o el grado en el que enseñan. No se encontraron niveles severos de Burnout en los docentes de ambos colegios, se encontraron

niveles normales de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, y un porcentaje bajo presenta niveles moderados de estos.

En relación al principal hallazgo, que muestra la ausencia de relación entre el Burnout y las variables sociodemográficas, llegan a la conclusión de que probablemente el síndrome tiene más relación con las variables organizacionales que con las características propias del sujeto.

Caballero y otros (2009), en su estudio Prevalencia del síndrome de Burnout y su correlación con factores psicosociales en docentes de una Institución Universitaria privada de la Ciudad de Barranquilla, exploran con una muestra de 213 docentes (vinculación contractual de tiempo completo y de 9 programas académicos) de la universidad Simón Bolívar y a través del cuestionario CESQT la prevalencia e incidencia del SQT, comprendiendo las siguientes dimensiones: desgaste psíquico, indolencia, ilusión por el trabajo, culpa, preocupaciones personales y falta de reconocimiento personal. En relación con las características sociodemográficas de la muestra, el 61,4 % de los sujetos eran pertenecientes al género femenino y el 38,6% al género masculino, con un rango de edad de 23 a 65 años.

Los factores psicosociales se evaluaron mediante el cuestionario de Burnout para profesores revisado (CBPR), de Moreno, Garrosa y González (2000), del instrumento constituido por un total de 66 ítems se utilizó 11 que miden los factores psicosociales. Entre los principales hallazgos de la investigación y en relación con la prevalencia del SQT, se encontró que éste estaba presente entre los sujetos en niveles altos; 12 sujetos (11,9%) manifestaban ilusión por el trabajo con una frecuencia inferior a “algunas veces al mes”, la variable desgaste psíquico también estuvo presente en 12 sujetos (11,9%) con una frecuencia igual o superior a “algunas veces al mes”, existían manifestaciones de indolencia en 11 sujetos (10,9%) con una frecuencia igual o superior a “algunas veces al mes”, y en cuanto a la variable culpa 11 sujetos (10,9%) experimentaban estos



sentimientos con una frecuencia igual o superior a algunas veces al mes. En relación a la puntuación total de la escala CESQT, se halló que 10 docentes (9,9%) presentaban niveles altos de SQT, 5% en nivel grave y 5% en nivel leve.

Al analizar los factores de riesgo psicosocial relacionados con las preocupaciones profesionales y la falta de reconocimiento laboral, en relación con la primer variable el 23,8% de los docentes tiene la percepción de que le afecta muchísimo la poca seguridad de la continuidad en el empleo y/o se sienten amenazados por la cancelación del contrato, el 23,8% se sienten agredidos por los estudiantes y al 30,7% le afectan mucho los malos contactos interpersonales con los superiores y compañeros de trabajo, en relación con la segunda variable el 25,7% le afecta muchísimo contar con un salario bajo, al 20,8% le preocupa su imagen pública por la falta de reconocimiento de la institución y al 30,7% le afecta la falta de servicio de apoyo para los problemas profesionales y/o personales.

El análisis de las correlaciones del Burnout (SQT) con los factores de riesgo psicosocial de la Institución Universitaria permitió establecer lo siguiente: se presenta una asociación negativa significativa entre preocupaciones profesionales (-0,259\*\*) con Ilusión por el Trabajo y positivamente con desgaste psíquico (0,333\*\*), indolencia (0,301\*\*) y culpa (0,390\*\*), al analizar por separado los factores que comprenden la variable preocupación profesional se halló que a menor afectación de la estabilidad de la vinculación contractual correlacionó negativamente (-0,236\*) con ilusión por el trabajo y positivamente con desgaste psíquico (0,399\*\*) e Indolencia (0,230\*), seguridad personal correlacionó negativamente (-0,239\*) con Ilusión por el trabajo y positivamente (0,222\*; 0,344\*\*) con indolencia y culpa.

Al analizar cada uno de los factores psicosociales de riesgo, que comprende la falta de reconocimiento laboral y su correlación con las variables del síndrome, solamente se hallaron

correlaciones positivas entre desgaste psíquico y culpa, con bajo salario (0,207\*; 0,317\*\*), con mayor afectación de la imagen pública (0,207\*; 0,317\*\*) y falta de apoyo organizacional (0,268\*; 0,327\*).

A nivel local, se encontraron algunos ejercicios investigativos que tienen relación con el presente estudio y con los antecedentes descritos, puede mencionarse la realizada por Torres (2013) en la que se indagó por la percepción de los docentes frente al entorno físico o medio ambiente laboral y su relación con los riesgos psicosociales, tomando como muestra a un grupo de 498 profesionales docentes de 19 instituciones educativas del sector formal Colombiano, apoyado en se apoyó en un diseño descriptivo, transversal y relacional, se concluyó como principal hallazgo que la dimensión medio ambiente laboral o entorno físico no constituye un nivel alto de riesgo psicosocial para la población docente del sector público. Pero que sí establece una correlación significativa con dimensiones como estrés, engagement, síndrome de Burnout y estilos de dirección. Se evidencia que la dimensión medio ambiente laboral o entorno físico (riesgo 1) se correlaciona positiva y significativamente con las dimensiones estilos de dirección (riesgo 3), organización del trabajo (riesgo 2), motivación y satisfacción (riesgo 5), síndrome de Burnout (riesgo 7), y una correlación alta con el estrés (riesgo 6). Mientras que con la dimensión de carga laboral no evidencia correlación.

## Marco Conceptual

Múltiples son las teorías y/o perspectivas de donde se han construido las orientaciones epistemológicas, metodológicas y ontológicas del ámbito privilegiado de la interacción humana que es el trabajo, todas ellas marcadas por los momentos históricos de cada época, que van desde enfoques tradicionalistas y funcionalistas hasta modelos contemporáneos desde teorías críticas y humanistas.

Las primeras perspectivas marcadas por las corrientes de la revolución industrial, el capitalismo, el neoliberalismo económico, la globalización, entre otros, cuyo objeto de estudio en la interacción hombre-trabajo se centra en la productividad, abordando al ser humano desde una mirada instrumental, es decir como un recurso más de la empresa para lograr un fin: la producción o rentabilidad.

Las segundas corrientes que buscan trascender la mirada funcionalista de la diada hombre-trabajo hacia una lectura de esa interacción desde el lente del humanismo que privilegia, como lo expresa López *“ladignidad, el valor de la persona, su libertad, su autonomía y su autorresponsabilidad”* (González. 2014, p.66) y con ello sin duda, al centrar al ser humano en el mundo laboral, tendrá que dar el salto hacia una mirada sistémica y compleja de la organización como “un plano de la existencia humana”, donde es el ser humano quien le da vida a la organización y no al contrario, y como lo expresa Jean-Francoise Chanlat:

*“la organización es ante todo un fenómeno humano, por tanto, no puede pensarse sin entender qué es el ser humano. En segundo lugar, la organización es, en el plano analítico, uno de los planos de la experiencia humana. En este confluyen e interactúan otros que en*

*su conjunto dan cuenta integral de dicha experiencia: el individuo, el de influencia recíproca, el de la sociedad, y el mundial” (González. 2014, p.144)*

Es decir que la interacción hombre-trabajo está inmersa en todo un ecosistema humano de relaciones con otros subsistemas, empezando por el subsistema intra-personal, el familiar, el social, el cultura, que no pueden desconocerse a la hora de gestionar el talento humano, siendo de esa manera la posibilidad desde esa mirada, en la que el trabajo puede dotar de sentido al ser humano en la medida en que logra conocer, re-conocer y re-significar sus motivaciones y necesidades en perspectiva de su trabajo, como la posibilidad no solo de subsistir, crecer como personal y profesional, sino de crear y re-crear relaciones humanas que posibilitan su desarrollo social e integral, y finalmente la motivación de la auto-realización y trascendencia humana.

### **Calidad de Vida Laboral**

De ahí que el trabajo posibilita la Calidad de Vida en tanto puede favorecer la salud y el bienestar de los empleados, puesto que si desde el mismo se plantean condiciones de trabajo favorables que permitan promover y proteger la satisfacción de los empleados, brindándoles seguridad en el trabajo, recompensas, oportunidades de crecimiento a nivel personal y profesional, entre otros, se propenderá o favorecerá por su desarrollo y satisfacción personal desde una interrelación positiva entre la dimensión laboral y personal.

De este modo, el trabajo como actividad básica y fundamental en la vida del Ser Humano, se establece en parte fundamental de análisis para las organizaciones a la luz de las estrategias organizacionales que deben gestarse para contribuir en la salud y por ende la calidad de vida de las personas. En este sentido, autores como Preciado, citado por Caballero (2009), señalan que

*“si en el trabajo hay unas adecuadas condiciones, la persona sentirá bienestar, pero si, por el contrario, existen condiciones deficientes, experimentara preocupación, insatisfacción y frustración; en este sentido el sistema del trabajo es la faceta central de las organizaciones, pues determina de manera directa la actividad laboral y los potenciales riesgos psicosociales” (P. 97).*

Para efectos de la investigación y partiendo del constructo de calidad de vida laboral como estrategia de intervención, se hace relevante señalar algunos conceptos e implicaciones alrededor de este tema, retomando algunos autores, que convergen en señalar la calidad de vida laboral, como una realidad objetiva, que es percibida de manera subjetiva por los empleados, de acuerdo a su educación, su experiencia en el trabajo, en la familia, y en la comunidad a la que pertenezca.

Como lo es el caso de Toro F (2001), quien en su investigación acerca de los “Conceptos, alcances e implicaciones de la calidad de vida en el trabajo”, señala la dificultad de intentar una definición general de la calidad de vida laboral, puesto que ésta es percibida de manera subjetiva por cada uno de los empleados de acuerdo a lo que vivencian en el ambiente laboral, y en otros ambientes de su vida.

A partir de una serie de definiciones de diversos autores, Toro se apoya en la definición elaborada por Botero (1988), según la cual, la calidad de vida en el trabajo “es la existencia objetiva de un ambiente laboral que es percibido por el trabajador como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo. Este ambiente se caracteriza por ofrecerle enriquecimiento y participación en las decisiones relacionadas con su puesto de trabajo y con la organización. Además, le proporciona un empleo estable, ingresos y beneficios adecuados, trato justo y respetuoso, un sitio de trabajo sano y seguro y la garantía de la satisfacción de sus necesidades fundamentales. Este

ambiente laboral adecuado se logrará si la empresa auspicia los mecanismos de mejoramiento, con base en las necesidades e intereses de los empleados” (P. 34).

De esta forma, podría hacerse alusión, a una distinción entre las expectativas, intereses y necesidades de los empleados, y los hechos reales y objetivos que en el ambiente laboral se auspician para el desarrollo y bienestar de estos, como menciona Botero, en la medida que en la organización, se potencie la participación de los empleados, el empleo estable, el trato justo y respetuoso, entre otras condiciones, con las cuáles se brinde al trabajador un empleo sano y seguro, se promuevan sus intereses y expectativas, se podrá hablar de organizaciones en las que se propende por la calidad de vida de los empleados, es decir, organizaciones en las que no se de una diferenciación entre las expectativas de la organización, y las de los empleados.

Los desarrollos en el trabajo no serán generadores de calidad de vida para los empleados, si no se perciben las realidades que en la organización se gesten, o si carecen de interés o sentido para ellos, esto es que esas condiciones de trato justo y respetuoso, de un empleo seguro y estable, deben ser asociadas por el empleo con la realización del trabajo y con las circunstancias que vivencian en este, es decir, que deben desplegarse en hechos objetivos que potencien oportunidades de crecimiento, y autorrealización laboral, a través de la realización de las labores y de la pertenencia a un ámbito organizacional.

Alrededor de esto, Toro F (2001) propone, que constituyen calidad de vida laboral, todas las realidades organizacionales que cumplan con tres condiciones referidas a: “ser reales, ser percibidas y valoradas positivamente por las personas y promover o auspiciar efectivamente el bienestar y el desarrollo de las personas” (P. 41).

Siguiendo el planteamiento de este autor, puede señalarse, que en la medida que las condiciones que se gesten en las organizaciones, no sean percibidas de manera positiva por los

empleados, en cuanto no los impliquen de una manera activa, que los invite a participar de los procesos de la organización, y a ser beneficiados con estos, no constituirían calidad de vida laboral, pues podrían ser nombrados en la organización y gestados, mas no percibidos, reales y tangibles como condiciones que hagan más atractivo y confortable el ambiente laboral, permitiéndole perfeccionar al individuo sus capacidades y asumir con interés y satisfacción su lugar y sus labores en la organización.

### **Estrés Laboral**

El concepto “Estrés” se ha puesto de moda en los últimos años en diferentes ámbitos de la interacción humana: la familia, la escuela, el trabajo; sin embargo, en este capítulo desarrollaremos el concepto desde su raíz etimológica, fisiológica para finalmente hacer un aterrizaje conceptual del Estrés Laboral, variable del presente ejercicio investigativo.

Si se quiere ir a la raíz del concepto, este se adaptó del vocablo inglés “stress”, que significa fuerza, empleado en la física y la arquitectura para explicar la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior que, pueden llegar a deformarlos o romperlos (Ayuso Marente, 2000). De ahí que Hans Selye (1936, 1878) definió el estrés como “Respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga”, mientras que (Walter Cannon, 1911) lo abordó como “estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida y, posteriormente, este término también se utilizó para designar los factores del medio cuya influencia exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo”. A partir de estos dos postulados, surgen a lo largo de los años, diferentes interpretaciones sobre el estrés cuando éste se pone en un plazo de lo humano y lo social como lo muestra la siguiente tabla:

**Tabla 1** *Abordaje conceptual del estrés*

Abordaje	Definición
<b>Variable De Entrada</b>	Una primera aproximación centra el estudio del estrés en las demandas ambientales. Se distingue entre estresores independientes de la tarea (ruido, temperatura, etc.) y factores relacionados con las demandas de dicha tarea (ritmo de trabajo, temporalización, etc.)
<b>Respuesta o Resultado</b>	Las reacciones subjetivas, fisiológicas y conductuales que se producen en situaciones de tensión, las cuales tiene dos tipos de componentes: a) El componente psicológico, que incluye conductas, patrones de pensamiento y emociones, caracterizados por un estado de inquietud. b) El componente fisiológico, que incluye una elevación del grado de activación corporal, arousal, que se traduce, por ejemplo, en el aumento de la tasa cardíaca o una respiración agitada. A la respuesta de dos componentes (psicológico y fisiológico) se le denomina tensión
<b>Estado</b>	El sujeto se siente tenso y amenazado sobre la base de la evaluación subjetiva de la situación
<b>Proceso</b>	Proceso difícil de parar incluso cuando el factor desencadenante ya ha desaparecido. Este proceso implica ajustes e interacciones continuas (transacciones) entre la persona y el medio. El estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto

**Fuente:** (ISSN: 1681-5653) JOSÉ ANTONIO AYUSO MARENTE Universidad de Cádiz, España).

De las anteriores definiciones, la Organización Mundial de la Salud se inclina hacia el estrés como un Resultado, conceptualizándolo como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción” y en ese orden de ideas aparece como premisa que el estrés como reacción fisiológica no tiene una connotación de bueno o malo, sino que es una respuesta inherente del ser humano ante los constantes retos a los que se enfrenta todos los días consigo mismo, con su familia, en su trabajo, entre otros; en el que su asimilación dependerá, entonces del nivel de adaptación, de las características propias del sujeto, las herramientas con las que cuenta,



la situación y de la percepción de la misma, para que el estrés tome un rumbo positivo “eustrés”, o negativo “distrés” (Merín, Cano y Tobal, 1995).

El primero, “eustrés” se experimenta cuando hay retos, cambios o situaciones que implican una lucha o un esfuerzo por alcanzarlos y cuando “estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, son adecuadas en función de la demanda y se consume biológicas y físicamente la energía dispuesta por el sistema general de adaptación” (González de Rivera, 1991). Este tipo de estrés es necesario para el desarrollo personal, la madurez y el aprendizaje continuo.

El segundo, “distrés” se da cuando las demandas del ambiente superan las herramientas con las que el organismo cuenta para responder ante las mismas, éste percibe la situación como amenazante, peligrosa o desagradable, desencadenando una reacción de lucha o huida y/o una reacción de estrés. (González de Rivera, 1991).

Estas dimensiones del estrés se experimentan con mayor intensidad en el plano laboral, donde a diario se presentan situaciones que implican cambios, desequilibrios, retos, entre otros, donde cada persona o colaborador de la organización asume de manera distinta a partir de las múltiples variables que intervienen (género, rasgos de personalidad, composición familiar, estrategias de afrontamiento, etc.). La Organización Internacional del Trabajo ha definido el estrés laboral como:

*“una respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades,*

*recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa” (OIT, 2016. 62 p.)*

Como lo dice la OIT, el estrés laboral puede estar relacionado con situaciones del trabajo conectadas con las características propias de la persona quien lo vive, lo que se denomina como factores de riesgo psicosocial, que la OIT define en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral” (OIT, 1984), conjugando variables que están interconectadas dinámicamente: medio ambiente del trabajo y los factores humanos y cuando alguno de estos tienen una interacción negativa da lugar a diversos trastornos emocionales, problemas de comportamiento, enfermedades psíquicas y físicas. Por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y satisfacción, y mejora la salud (OIT, 1986).

### **Factores Psicosociales**

En la actualidad, los riesgos psicosociales se han convertido en foco central de análisis y prevención por parte del Estado, intentando mitigar y controlar los impactos negativos que tienen tanto en los trabajadores como en la organización en sí; esto debido a los informes que en diferentes Países se han generado en relación a la salud laboral, dado el incremento en los índices de ausentismo por accidentalidad y por enfermedad profesional, estadísticas de morbilidad y

mortalidad, rotación, rendimiento laboral, entre otros, generando así un mayor foco e interés en otro tipo de riesgos que no son tan tangibles como el físico, mecánico o químico, pero que también están presentes en el ámbito laboral y que al ser percibidos de forma negativa por los trabajadores, están teniendo efectos crecientes en la seguridad, salud y bienestar de las personas trabajadoras.

La primera Encuesta Nacional realizada en Colombia, en el año 2007, sobre condiciones de Salud y Trabajo, reveló según la percepción de los empleados un aumento en la prevalencia de exposición a factores de Riesgo Psicosocial, estos agentes se constituyeron en los percibidos con mayor frecuencia por los trabajadores, superando así los riesgos físicos.

De esta manera, surge entonces la Resolución 2646 del 2008, obedeciendo a una necesidad expuesta por el Ministerio de la Protección Social (2010), a partir de esta *“se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”* (Ministerio de la Protección Social, 2008). Esta resolución, generó la obligatoriedad para que todas las empresas realicen la evaluación, intervención y seguimiento a todos los factores de riesgo psicosocial que se identifiquen en los trabajadores, ya sean de índole intra o extralaboral.

Para efectos de esta investigación, y en busca de desglosar el concepto de factores psicosociales, es importante inicialmente hacer énfasis en la definición propuesta por el Ministerio de Trabajo, según la cual: *“Los factores Psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuáles en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”*. (Resolución 2646).

La definición propuesta por el Ministerio de Trabajo establece una distinción entre los aspectos intralaborales, los extralaborales y las condiciones individuales del trabajador; es decir, se plantea como aquella interacción dinámica y constante en relación a condiciones que pueden encontrarse presentes en el trabajo, en el medioambiente laboral, relacionadas con las capacidades del trabajador, su cultura, necesidades y consideraciones personales de la vida extralaboral, pueden influir tanto en el rendimiento como en la salud y en la satisfacción de la persona; lo anterior mediado a través de las percepciones y experiencias del trabajador.

De esta forma, y a partir de esta definición, es relevante mencionar que los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de las personas, en el primer caso en tanto pueden fomentar su satisfacción y bienestar, mientras que cuando son desfavorables o percibidos negativamente aspectos de índole intralaboral, aumentará la probabilidad de que la persona pueda experimentar preocupación, insatisfacción y/o frustración, esto es, que serán factores de riesgo puesto que tienen el potencial de impactar de manera negativa la salud de las personas. Existen entonces factores psicosociales protectores o de riesgo; se convierten en elementos protectores cuando estos no dan pie a peligro para el bienestar laboral del colaborador, y en factor de riesgo, en tanto existen diferentes circunstancias perjudiciales presentes tanto en el individuo, la organización, y entorno.

En palabras de autores como Villalobos (2004),

*“los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio intralaboral o extralaboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempos de exposición generan efectos negativos en el trabajador o los trabajadores, en la organización, en los grupos y por último producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico”*

*(Navarro, Pag.41)*

Alrededor de esto, Gil-Monte (2009) plantean que

*“cuando estos factores tienen consecuencias perjudiciales para la seguridad, salud (física, psíquica o social) y bienestar de las personas trabajadoras, hablamos de factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral. Son numerosos los estudios que han concluido que los riesgos psicosociales tienen el potencial de causar daño fisiológico, físico o social a los individuos y son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él”* (Pág. 4)

Teniendo que cuenta que en los últimos años, estos factores psicosociales se ha inclinado hacia condiciones de riesgo, por la diferentes dinámicas laborales del nuevo siglo que desplazan al ser humano, poniendo en el centro los indicadores de rentabilidad y productividad; se han venido construyendo, a la vez, diferentes modelos para su comprensión e intervención, como lo es el modelo demanda - control – apoyo social, (Karasek, 1979 y Theorell y Karasek, 1996) desde la premisa de que las consecuencias del trabajo sobre el trabajador y su desempeño resultan de una combinación de las exigencias y condiciones estructurales del trabajo, con el margen de decisión del trabajador y la posibilidad de emplear sus capacidades. De la mano, del Modelo de Desequilibrio – Esfuerzo - Recompensa (DER) (Siegrist, 1996) el cual estudia el desequilibrio percibido entre un alto esfuerzo y una baja recompensa, que produce en el colaborador sentimientos de no ser apreciado o reconocido por su esfuerzo, ocasionando tensión y la susceptibilidad a enfermarse. Y por último, el Modelo Dinámico de los factores de riesgo, donde Villabobos (2005) donde plantea que los componente básicos de los factores psicosociales s son hombre, entorno, trabajo, los cuales son dinámicos y cambiantes al igual que sus interacciones; de ahí que el modelo busca analizar los factores psicosociales de riesgo a partir de la intensidad, el tiempo de exposición y la frecuencia, para hacer una evaluación más objetiva y ajustada a la realidad.

Para efectos de esta investigación y a partir del interés de evaluar los aspectos de índole intralaboral y extralaboral, se abordarán las definiciones expuestas por el Ministerio de la Protección Social (2010) en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

A partir de esta, “*las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo [...] los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales y la recompensa*” (p.20)

**Tabla 2** *Dominios y dimensiones intralaborales*

Constructo	Dominios	Dimensiones
<b>Condiciones Intralaborales</b>	Demandas del Trabajo	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de la jornada de trabajo
		Consistencia de rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control sobre el trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidad y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad de rol
		Capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño
		Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensa	Reconocimiento y compensación
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

**Fuente:** (Ministerio de la protección social, 2010, p.21)

En relación a lo anterior, puede mencionarse que las condiciones intralaborales, representan entonces condiciones de la organización, del rol, de la tarea, del ambiente, de las relaciones

interpersonales, entre otras, condiciones que se configuran en relación con su inclusión en una organización y el desempeño de un cargo, haciéndose participe de un entorno de trabajo y de las prácticas organizacionales.

Por su parte, las condiciones Extralaborales “*comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo*” (P. 26)

**Tabla 3 Dimensiones Extralaborales**

Constructo	Dimensiones
<b>Condiciones Extralaborales</b>	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar características de la vivienda y su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

**Fuente:** (Ministerio de la protección social, 2010, p.26)

Las condiciones Extralaborales, por su parte, están relacionadas con las condiciones externas a la organización, tanto de la esfera familiar, como interpersonal del trabajador, las cuales pueden verse interrelacionadas con las condiciones intralaborales en tanto pueden facilitar o perjudicar su percepción y adaptación en la organización, puesto que pueden ser aspectos como la situación económica de su grupo familiar, las relaciones familiares, el desplazamiento de su vivienda al trabajo, las actividades en las que se ocupe en horario extralaboral, entre otras condiciones que pueden considerarse de riesgo cuando no son favorables en relación con las expectativas y necesidades de la persona.

Dada la influencia y la importancia de las características propias del trabajador, dentro de los factores psicosociales existe una dimensión que hace referencia a las condiciones individuales, la cual es definida por el Ministerio de la Protección de la Protección Social (2010) como:

*“las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio – demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio – económica (estrato socio – económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio – demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales” (P. 27)*

Concluyendo de todo lo anterior, que el trabajo, no solamente se concibe como una actividad de carácter productiva, sino de tipo social y humana, en la confluyen todos los elementos, variables y matices anteriormente descritos, que hacen de este escenario, un espacio complejo de interacción, centrado en lo humano.

### **Síndrome Burnout o quemarse en el trabajo**

Conocido también como “quemarse en el trabajo”, el síndrome de Burnout es concebido por muchos autores como una respuesta prolonga a una situación de estrés laboral crónico o de exposición continua a factores de riesgo psicosocial, como lo describe Schaufeli *“El burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que resulta de la implicación a largo plazo en situaciones laborales emocionalmente exigentes”* (Schaufeli, Greenglass, 2001).

El primer expositor fue Herbert Freudenberger en 1974 quien intentó explicar desde la psicología clínica el proceso de deterioro profesional como *“una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos*



*personales o fuerza espiritual del trabajador".* Seguido de Cristina Maslach en 1976, quien empezó a desarrollar el concepto desde la psicología social y lo relacionó exclusivamente a profesionales de ayuda social, describiendo junto con su colega Jackson como "*un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.*" (Maslach y Jackson, 1986).

Según varios autores, este síndrome derivado del “distrés” o estrés negativo, se presenta con mayor frecuencia en profesiones que atienden y ofrecen servicios humanos, como: enfermeros, profesores, policías, cuidadores, etc., además de personas que tienen rangos medios o directivos. (Maslach y Leiter, 1997), lo describen como:

*“una exposición crónica a los estresores laborales, puede llevar a los profesionales que trabajan en contacto directo con las personas, a sufrir un síndrome de desgaste Burnout, síndrome caracterizado por: **agotamiento emocional**, es decir el vaciado de recursos personales junto con la sensación de que ya no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás; **despersonalización**, como desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes se trabaja; y, **disminución del sentido de realización personal** o percepción de que los logros profesionales quedan por debajo de las expectativas personales suponiendo una autocalificación negativa”*

En la tercera edición del Maslach Burnout Inventory Manual, definió un instrumento para evaluar las actividades ante el trabajo y renombró variables o escalas para su medición, de donde partiremos para realizar el presente estudio en su variable de Síndrome de Burnout:

*“**Desgaste emocional:** Se define en forma genérica sin énfasis en los aspectos emocionales acerca de los que reciben el trabajo.. Incluyen sensación de agotamiento, de estar acabado al final de la jornada, cansancio, fatiga, tensión de origen emocional, pero que se*

*manifiesta en forma de una falta de energía para realizar la actividad. • Cinismo: Refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder. Representa igualmente una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo, y se manifiesta en forma de pérdida del interés laboral, del entusiasmo y cuestionamiento de la valía de la labor que se realiza. •Eficacia profesional: Está relacionada con las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización laboral, de haber realizado cosas que realmente valen la pena y de realización profesional” (Viera & Gonzáles & Barrenechea, 2000)*

Sin embargo, en 1988 Pines y Aronson circunscriben el Burnout desde una perspectiva más amplia no solamente relacionada con los profesionales del área social o de ayuda, describiéndolo como un "estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales", situación que puede presentarse en cualquier profesión y ámbito laboral.

Las investigaciones sobre el tema, indiscutiblemente han situado el origen del Burnout en el entorno laboral, desde una desconexión entre la organización y el individuo respecto de los principales ámbitos de la vida laboral: valores, justicia, sociedad, recompensa, control y carga de trabajo Maslach, Schaufeli, Leiter (2001); Lee, Ashforth (1993); sin embargo la presencia del síndrome puede variar de una persona a otra, cuando se tienen en cuenta variables de personalidad, estrategias de afrontamiento, condiciones sociodemográficas, entre otros, que llevan a una evolución diferente del mismo.

Lo que sí es claro es que a partir de los diferentes estudios que se han llevado a cabo, entre los principales factores psicosociales asociados al síndrome están: el elevado o incontrolable carga de trabajo (exigencias de carácter cuantitativo y emocionales), ambigüedad de roles, cambios organizativos, baja satisfacción laboral y realización personal, desequilibrio de recompensa por el esfuerzo realizado, escasas relaciones interpersonales y de apoyo en el trabajo y la violencia en el lugar de trabajo, incluidos el acoso y el bullying. (OIT, 2016), todas ellas relacionadas con las demandas en la interacción que se producen en el entorno laboral.

Entre algunos de los síntomas que se manifiestan con el Burnout está el dolor de cabeza, el insomnio, los trastornos del sueño y alimenticios, el cansancio y la irritabilidad, la inestabilidad emocional y la rigidez de las relaciones sociales. (Embriaco et al, 2007). Igualmente, se ha asociado al alcoholismo y los problemas de salud como la hipertensión y el infarto de miocardio. Otros efectos pueden ser la disminución de la energía, los trastornos de sueño y quejas neurovegetativas y funcionales. (OIT, 2016).

Como puede observarse en el párrafo anterior, el síndrome de Burnout no solamente tiene consecuencias a nivel físico y emocional, sino que se convierte en problema completo que incide en varias dimensiones de la vida apareciendo

*“un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos, culpa) y actitudinal (cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización) en el trabajador. Se han descrito desde el plano individual más de 100 síntomas relacionados con el Burnout que afectan a las emociones y los afectos, a las cogniciones, a las actitudes, a las conductas y al sistema fisiológico”*  
(Instituto de seguridad e higiene en el trabajo).

Para algunos autores el síndrome de quemarse en el trabajo es un tipo de respuesta o mecanismo de afrontamiento frente al estrés generado por la relación profesional-cliente y por la relación profesional-organización; que trae consecuencias negativa no solamente para la persona como se cita en el párrafo anterior, sino también para la organización, en tanto aumentan los niveles de ausentismo, accidentalidad, rotación, baja calidad en el servicio o producto, desmotivación, abandonos, entre otros.

Síntomas y a la vez consecuencias que se hace necesario conocer y estudiar en las organizaciones no sólo para generar acciones de atención sino de prevención de las causas que lo generan.

## **Metodología**

Teniendo que cuenta que esta propuesta de investigación surge del Macroproyecto de la Universidad de Manizales, denominado “Factores Psicosociales, Estrés y Síndrome de Burnout en empresas de servicios de las ciudades de Manizales y Pereira”, el planteamiento metodológico se encuentra enmarcado en los parámetros definidos por el mismo.

### **Tipo de Estudio**

La investigación es de tipo correlacional, pues como ya se expresó, busca establecer la relación existente entre las variables: factores psicosociales, Estrés y Síndrome de Burnout

### **Diseño**

El presente ejercicio investigativo respondió a un diseño de carácter no experimental o exposfacto, en el que se observa el objeto de estudio tal cual está en el ambiente laboral. De tipo transeccional o transversal pues se tomó la medida en un solo momento y Correlacional, en tanto se describe la relación entre las variables en un momento determinado.

### **Población**

Estuvo compuesta por todos los colaboradores (111) del Colegio San Luis Gonzaga de la Ciudad de Manizales. El criterio para participar en la investigación consistió en que las personas debían tener como mínimo 6 meses de antigüedad en la organización.

Las características sociodemográficas fueron las siguientes:

**Tabla 4 Género**

Género	Cantidad de Encuestados	Porcentaje
<b>Femenino</b>	68	61%
<b>Masculino</b>	43	39%
Total general	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

**Tabla 5 Estado Civil**

Estado Civil	Cantidad de Encuestados	Porcentaje
<b>Casado (a)</b>	49	44%
<b>Divorciado (a)</b>	3	3%
<b>Separado (a)</b>	8	7%
<b>Soltero (a)</b>	38	34%
<b>Unión libre (en blanco)</b>	13	12%
Total general	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

**Tabla 6 Rango de edades**

Cantidad de Encuestados	Edad	Rango de Edades	Porcentaje
<b>2</b>	22	20-30	19%
<b>1</b>	23	20-30	
<b>3</b>	25	20-30	
<b>3</b>	26	20-30	
<b>4</b>	28	20-30	
<b>4</b>	29	20-30	
<b>4</b>	30	20-30	
<b>1</b>	31	31-40	29%
<b>3</b>	32	31-40	
<b>3</b>	33	31-40	
<b>4</b>	34	31-40	
<b>4</b>	35	31-40	
<b>1</b>	36	31-40	
<b>3</b>	37	31-40	

3	38	31-40	
5	39	31-40	
5	40	31-40	
1	41	41-50	30%
1	42	41-50	
6	43	41-50	
4	44	41-50	
5	45	41-50	
3	46	41-50	
1	47	41-50	
4	48	41-50	
5	49	41-50	
3	50	41-50	
2	51	51-60	19%
4	52	51-60	
4	53	51-60	
1	54	51-60	
3	55	51-60	
3	56	51-60	
2	57	51-60	
2	58	51-60	
2	61	60- Adelante	4%
2	62	60- Adelante	
111			<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

**Tabla 7 Escolaridad**

Escolaridad	Cantidad de Encuestados	Porcentaje
<b>Bachillerato completo</b>	14	13%
<b>Bachillerato incompleto</b>	4	4%
<b>Post-grado completo</b>	29	26%
<b>Post-grado incompleto</b>	9	8%
<b>Primaria incompleto</b>	1	1%
<b>Profesional completo</b>	44	40%
<b>Profesional incompleto</b>	3	3%
<b>Técnico / tecnológico completo</b>	6	5%
<b>Técnico / tecnológico incompleto</b>	1	1%
Total general	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

**Tabla 8 Tipo de Contratación**

Tipo de Contratación	Cantidad de Encuestados	Porcentaje
<b>Directa</b>	111	100%
<b>Indirecta</b>	0	
<b>Total general</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Tipo de Contratación	Cantidad de Encuestados	Porcentaje
<b>Definida</b>	74	67%
<b>Indefinida</b>	37	33%
<b>Total general</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

### **Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

Para la recolección de información se utilizó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, Autor Institucional: Ministerio de la Protección Social, Año de la publicación: 2010. De la Batería se aplicaron específicamente los Cuestionarios Estandarizados, a saber:

Cuestionario No 1 para la Evaluación de Factores Psicosociales Intralaborales: Demandas del trabajo, Control, Liderazgo y Relaciones Sociales y Recompensa. Se aplicó la forma A o la B, según el cargo. El cuestionario presenta baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores (1576 para la forma A y 784 para la B) afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos

Cuestionario No 2 para la Evaluación de Factores Psicosociales Extralaborales. El cuestionario presenta baremos en centiles obtenidos a partir de una muestra de 2360 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos



Ficha de datos generales para la recolección de información sociodemográfica y ocupacional.

Adicionalmente se utilizó instrumento para evaluación del Estrés que presenta baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país y a los cuatro grandes sectores económicos y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), conformado por 22 ítems tipo Likert, con rango de 0 a 6 desde “nunca” a “diariamente”, en tres categorías: AE, D, y RP (Maslach & Jackson, 1981b).

### **Procedimientos**

Para el desarrollo de la presente investigación se llevaron a cabo las siguientes actividades, comprendidas en tres fases:

#### **Fase de preparación**

En esta fase se definió con el grupo colaboradores que llevarían a cabo la investigación: la problemática a estudiar, el sujeto de estudio, objetivos, justificación e introducción de la investigación; posterior a ello se realizó una revisión bibliografía para la construcción de los antecedentes, para lo cual se realizó una búsqueda en revistas, tesis, repositorios de universidades así como para la construcción del marco conceptual que soportaría la investigación. Así mismo se definieron los instrumentos a utilizar para la recopilación de la información.

#### **Fase de desarrollo**

Para el desarrollo de esta fase se requirió contactar a los directivos del Colegio a quienes se les presentó la propuesta, con el fin de que autorizaran la realización del estudio así como la participación voluntaria de los funcionarios. Una vez autorizado el desarrollo del estudio, se

aplicaron los instrumentos de forma individual, los cuales fueron entregados en medio físico a cada uno de los participantes junto con el consentimiento para que fueron diligenciados en su totalidad de acuerdo a la explicación dada por parte del grupo de investigadores.

### **Fase de análisis de resultados**

Posterior se pasó a recopilar los datos de los participantes, se procedió a realizar el análisis estadístico de los mismos, para lo cual se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 15, lo cual permitió hacer un análisis descriptivo del comportamiento de cada una de las variables estudiadas a partir de los resultados obtenidos y a su vez determinar la existencia de relación entre las variables para posteriormente construir la discusión y conclusiones. Así mismo se construyó una propuesta de intervención con sus diferentes fases constituyentes.

## Presentación y análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados evidenciados en la presente investigación: en la sección 1, se inicia con la descripción de los factores psicosociales (protectores y de riesgo) en el grupo conformado por Directivos, Coordinadores y Docentes; se continúa con los resultados de los factores psicosociales extralaborales (protectores y de riesgo), para posteriormente presentar la información respecto al nivel de estrés y dimensiones del síndrome de burnout. Se finaliza con la presentación de la información que evidencia la relación entre factores psicosociales intralaborales, estrés y síndrome de burnout. En la sección 2, se efectúa la presentación de los hallazgos del grupo conformado por auxiliares y personal de apoyo, en cada una de las variables objeto de estudio, tal y como se enuncio en la sección anterior.

### Sección1: Grupo Directivos, Coordinadores y Docentes

#### Factores psicosociales intralaborales

A continuación, en la Tabla 4, se presenta la información referida a la condición psicosocial intralaboral. Cabe recordar que a este grupo de personas se les aplico el cuestionario intralaboral forma A.

*Tabla 9 Compilado Factores Psicosociales Intralaborales*

SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo			
	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
17%	26%	27%	13%	17%

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

Al analizar las condiciones psicosociales intralaborales –entendidas como las características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y bienestar del individuo– se evidencia que el 43% de la población analizada percibe los factores psicosociales intralaborales como protectores (17% sin riesgo o riesgo despreciable y 26% riesgo bajo), el 27% con un nivel de riesgo medio, y el 30% como un factor de riesgo (13% alto y 17% muy alto).

Para profundizar en la información expresada en el párrafo anterior, se efectuó el análisis de cada uno de los Dominios que conforman las condiciones psicosociales intralaborales, tal y como se observa en la Tabla 5.

**Tabla 10 Factores Psicosociales Intralaborales**

Dominios	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>7%</b>	<b>18%</b>	<b>23%</b>	<b>25%</b>	<b>27%</b>
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>24%</b>	<b>29%</b>	<b>23%</b>	<b>14%</b>	<b>11%</b>
<b>Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo</b>	<b>30%</b>	<b>24%</b>	<b>26%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>
<b>Recompensas</b>	<b>18%</b>	<b>21%</b>	<b>29%</b>	<b>13%</b>	<b>19%</b>

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

En el Dominio Demandas del Trabajo, el cual hace referencia a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo; el 52% de los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga, manifiestan en sus respuestas que las demandas del trabajo se convierten en un factor de riesgo alto; mientras que un 23% medio; y un 25% lo ubican como un factor protector. Es importante tener en cuenta que para la interpretación de este dominio y el resto de dominios y dimensiones psicosociales, se han sumados los porcentajes que

se ubican en un nivel de riesgo alto y muy alto en una sola categoría que se denomina factor de riesgo y los que se ubican en un nivel bajo y sin riesgo se ubican en la categoría factor protector.

En el Dominio Control sobre el Trabajo, se encuentran la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. En este dominio, el 53% de los trabajadores lo ubican como un factor protector en tanto el trabajo les permite influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. Un 23% lo perciben como factor medio y un 25% como un factor de riesgo.

En el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo, que se refiere al tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área y el concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. Para el caso del presente estudio, el 54% los colaboradores perciben este dominio como una condición protectora para su desempeño laboral. Un 26% se encuentra ubicado de un factor medio; y un 21% lo perciben como un dominio de riesgo alto.

En el Dominio Recompensas el cual comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo; además de las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. Para los colaboradores participantes del presente estudio, el dominio de recompensas está un poco dividido en tanto que un 39% lo perciben

como una condición protectora pues sienten que son retribuidos a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales; mientras que un 32% lo ubican como un factor de riesgo y un 29% en un factor medio.

De lo anterior, se concluye que de los 4 dominios que conforman las condiciones intralaborales, el dominio de demandas de trabajo aparece como la condición de mayor riesgo para el ambiente laboral en el Colegio San Luis Gonzaga y el dominio de liderazgo y relaciones sociales como la mayor condición protectora del mismo.

Para profundizar en la información expuesta anteriormente en cada uno de los Dominios psicosociales, a continuación, se presenta la información detallada de cada una de sus dimensiones constituyentes.

**Tabla 11 Demandas del trabajo**

DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>Demandas Cuantitativas</b>	<b>15%</b>	<b>8%</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>31%</b>
<b>Demandas de Carga Mental</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>19%</b>	<b>24%</b>	<b>33%</b>
<b>Demandas Emocionales</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>15%</b>	<b>27%</b>	<b>24%</b>
<b>Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico</b>	<b>23%</b>	<b>33%</b>	<b>29%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>
<b>Exigencias de Responsabilidad del cargo</b>	<b>12%</b>	<b>26%</b>	<b>25%</b>	<b>29%</b>	<b>8%</b>
<b>Consistencia del Rol</b>	<b>17%</b>	<b>19%</b>	<b>24%</b>	<b>24%</b>	<b>17%</b>
<b>Influencia de trabajo sobre el entorno laboral</b>	<b>8%</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>10%</b>	<b>43%</b>
<b>Demandas de la Jornada del trabajo</b>	<b>12%</b>	<b>35%</b>	<b>13%</b>	<b>29%</b>	<b>12%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión Demandas Cuantitativas hace alusión a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. En este

caso, el 54% de los colaboradores perciben esta dimensión como una condición de riesgo en tanto el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados. Por otro lado, un 23% lo ubican en un factor medio y otro 23% como un factor protector.

De otro lado, la dimensión Demandas de Carga Mental que se refiere a las exigencias de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta, la cual está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga, que en su mayoría son docentes, evidencian en un 57% que las demandas de carga mental se convierten en un factor de riesgo, pues la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes, puede ser que la información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo. En un nivel medio se encuentra el 19% y en un nivel protector o sin riesgo se ubica el 24%.

En cuanto a las Demandas Emocionales o aquellas situaciones afectivas propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador, en las que él mismo debe tener la habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor; los colaboradores en la población estudiada, un 51% manifiestan que esta dimensión obedece a una condición de riesgo, pudiendo ser que se

exponen a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo, incrementando la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público y en algunos caso teniendo que ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor. Entre tanto, un 34% de la población lo aborda como factor protector y un 15% en un factor medio.

El dominio de Demandas ambientales y de esfuerzo físico, se refiere a las condiciones del lugar de trabajo de tipo físico, químico, biológico, de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento y de carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo, ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación, en el que un 56% de los colaboradores lo asocian a una condición protectora en tanto no las actividades que realizan no implican un esfuerzo físico o adaptativo que genere molestia, fatiga o preocupación, o que afecte negativamente su desempeño; mientras que un 29% lo ubican en un factor medio y un 16% en un factor de riesgo.

Las exigencias de Responsabilidad del cargo, se conceptualizan como un conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, como: la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área y cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas, los cuales están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador; estas exigencias son referenciadas por un 38% como un factor que favorece sus condiciones laborales sin embargo casi en la misma proporción, es decir el 37%, lo perciben como un factor de riesgo. Y un porcentaje del 25% en un nivel medio.

En el dominio Consistencia del rol, que se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo, al igual que



la dimensión anterior, los resultados se comportaron de una manera equilibrada entre factor protector y factor de riesgo; sin embargo hay una breve inclinación hacia factor de riesgo, ya que el 41% de los participantes, puede ser que percibe que se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo y en algunos casos ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio que prestan; mientras que un 36% como condición protectora y por otro lado, un 24% como un factor medio.

La influencia de trabajo sobre el entorno laboral, se presenta como una de las dimensiones con un riesgo más alto, pues el 53%, es decir más de la mitad de los colaboradores de esta sección, ubican esta dimensión como factor de riesgo para su bienestar laboral, pues las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente su vida personal y familiar. Por lo contrario, un 28% lo consideran como una condición protectora y un 19% lo ubican en un factor medio.

Frente a las Demandas de la Jornada del trabajo o exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos, en los colaboradores se estiman en un 47%, como condiciones favorecedoras o protectoras en tanto que no existen o son poco los turnos nocturnos, jornadas prolongadas y hay posibilidad de realizar pausas y además, se tienen los días previstos para el descanso; sin embargo, un porcentaje igualmente alto del 41% lo asocian como un factor de riesgo. Y un 13% en un nivel medio.

De este dominio Demandas de Trabajo, se puede concluir que las dimensiones que representa un mayor riesgo para el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, son las demandas de tipo cuantitativo, emocional y mental, esto debido a que la mayoría de cargos de esta sección obedecen a los docentes, directivos y coordinadores; mientras que en un nivel protector o favorecedor del ambiente laboral, se encuentran la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo

físico, ya que los riesgos en esta área son pocos y las condiciones físicas, ambientales y demás son buenas. Los demás dominios se muestran equilibrados en sus resultados tanto para los factores protectores como para los factores de riesgo.

**Tabla 12 Control sobre el trabajo**

DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Claridad del rol	30%	36%	15%	12%	7%
Capacitación	29%	17%	19%	25%	11%
Participación y manejo del cambio	27%	20%	20%	19%	13%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento	50%	18%	18%	11%	4%
Control y autonomía sobre el trabajo	14%	15%	21%	19%	30%

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión Claridad del rol que hace alusión a la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa; un porcentaje alto, del 66% de los trabajadores estiman esta condición como favorecedora para su desempeño laboral, ya que perciben que el Colegio les ha dado a conocer información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio de su cargo en la organización. En un porcentaje más bajo, del 19% lo asocian a un factor de riesgo y un 15% a un factor medio.

Igualmente, frente a la Capacitación o las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades, un 46% de los colaboradores, lo ubica como factor protector, ya que

valoran de manera positiva el acceso a las oportunidades de formación y que éstas responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del cargo. Sin embargo, un 36% de los mismos, creen que hacen falta más esfuerzos en este tema e igualmente un 19% lo ubican en un nivel medio.

La dimensión que hace referencia a la Participación y manejo del cambio que tienen los colaboradores como mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral, se estima por un 47% como una condición protectora, en tanto los colaboradores sienten que la información es suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, que son tenidos en cuenta sus aportes para los mismos y que en la mayoría de casos estos cambios no afectan negativamente la realización de su trabajo. Por el contrario, un 32% lo establecen como condición de riesgo y un 20% en un nivel medio.

En cuanto a las Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos como la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos, un porcentaje significativo del 68% de los colaboradores, valoran esta dimensión como una condición favorecedora de su desarrollo profesional y personal en tanto el trabajo que realizan les permite adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades y le son asignadas tareas para las cuales se encuentra calificado; entre tanto un 18% lo estiman en un nivel medio y un 15% como un factor de riesgo.

La dimensión Control y autonomía sobre el trabajo, aparece en esta sección como una condición de riesgo, pues un 49% consideran que el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente, al igual que la decisión y autonomía

sobre los tiempos laborales; al mismo tiempo, el 29% lo valoran de manera positiva o protectora y un 21% en un nivel medio.

En este dominio de Control sobre el trabajo, en general arrojó resultados positivos tanto para el colaboradora como para la organización, pues de las 5 dimensiones, 4 de ellas son percibidas como condiciones favorecedoras del desempeño laboral; entre las más significativas en cuanto a la percepción que tienen los colaboradores relacionadas con los factores protectores, son las dimensiones de Claridad del Rol y Oportunidades para uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, donde resaltan los mecanismos y estrategias que tiene la organización en estos aspectos. Entre tanto, la dimensión que se ubican en un factor de riesgo, es la referida al control y la autonomía sobre el trabajo, pues en el caso de los docentes, a estos le son asignados los horarios y están establecidos los lineamientos institucionales que rigen su actuar profesional.

**Tabla 13 Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo**

DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>Características del Liderazgo</b>	<b>37%</b>	<b>21%</b>	<b>20%</b>	<b>15%</b>	<b>6%</b>
<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>17%</b>	<b>27%</b>	<b>23%</b>	<b>19%</b>	<b>14%</b>
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	<b>40%</b>	<b>25%</b>	<b>19%</b>	<b>13%</b>	<b>4%</b>
<b>Relación con Colaboradores</b>	<b>71%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión características del liderazgo que se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores, se observa que el 58% de las personas de este grupo la valoran como una condición psicosocial protectora, por cuanto la gestión que realiza el jefe facilita la planificación,

la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, el jefe inmediato se comunica y relaciona respetuosa y eficientemente, estimula y permite la participación de sus colaboradores, proporcionando un adecuado apoyo social. También se evidencia que el 20% de las personas valoran la condición psicosocial con un nivel de riesgo medio, mientras que el 21% la describen como factor de riesgo alto. De lo anterior, se puede concluir la mayor cantidad de los colaboradores, perciben las características de liderazgo como un factor protector al interior de la organización.

En las Relaciones sociales en el trabajo que hacen alusión a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, los colaboradores las valoran en un 44% como un factor protector, pues tienen la posibilidad de establecer contacto con otras personas, se da un trato respetuoso y de confianza por parte de compañeros, que genera un buen ambiente laboral, Se presenta una posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros cuando lo necesitan y establecen fácilmente un trabajo en equipo, pues existe un grado de cohesión e integración, evidenciando que un 33%, porcentaje igualmente alto, lo perciben como un condición de riesgo alto y un 23% como un nivel de riesgo medio.

La dimensión Retroalimentación del desempeño, se describe como la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, que le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño, en este punto un gran porcentaje, es decir del 65% de los participantes de esta sección, estiman la retroalimentación que se realiza como una estrategia clara, oportuna y útil para su desarrollo o mejoramiento del trabajo; del mismo modo, el 19% lo ubican en un nivel de riesgo medio y un 17% en un riesgo alto.

Frente a la Relación con Colaboradores, que trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de

conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura, el 78%, un porcentaje muy significativo, evalúan esta dimensión como una condición que favorece su desempeño laboral en cuanto que la gestión que realizan los colaboradores permite el logro de resultados; se percibe una buena comunicación y una relación respetuosa y eficiente con su jefe, que se siente apoyado por su equipo de colaboradores cuando se presentan dificultades laborales, solo un 13% lo estiman en un nivel de riesgo alto y un 8% en un nivel medio.

En este dominio, como en el anterior, la totalidad de las dimensiones que hacen parte del mismo, se ubican en condiciones protectoras o favorecedoras del ambiente laboral, sin embargo, las que arrojan un indicador más significativo son las dimensiones de retroalimentación del desempeño, las relaciones con los colaboradores y en correspondencia con este último, las características de liderazgo se valoran positivamente, aunque en un porcentaje más bajo.

**Tabla 14 Recompensas**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MUY ALTO</b>
<b>Reconocimiento y Compensación</b>	<b>17%</b>	<b>27%</b>	<b>18%</b>	<b>26%</b>	<b>12%</b>
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	<b>18%</b>	<b>21%</b>	<b>29%</b>	<b>13%</b>	<b>19%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión Reconocimiento y Compensación que hace referencia al conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo; se evidencia que los colaboradores de

esta sección en un 44% estiman como condición protectora la posibilidad que tener reconocimiento por la contribución que hacen al logro de los objetivos, el salario se paga a tiempo y de acuerdo a lo pactado entre el trabajador y la organización, el Colegio está atento al Bienestar de sus colaboradores y tiene en cuenta su desempeño para las oportunidades de desarrollo. Entre tanto, el 38%, un porcentaje igualmente alto, lo valoran como factor de riesgo alto y el 18% en un nivel de riesgo medio.

La categoría Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que hace referencia al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo; es valorado por el 39% de los colaboradores como un factor protector que puede también convertirse en factor de riesgo pues el 32% lo estiman así y un 29% en un nivel de riesgo medio; en tanto no se siente sentimiento de orgullo por el colegio, se percibe inestabilidad laboral y los colaboradores no se sienten identificados con la tarea que realizan.

De este dominio de Recompensas, se puede concluir que, a pesar de que las dos dimensiones están en un porcentaje mayor como condiciones protectoras, éstas responden a muchos menos de las mitad de los trabajadores, sumado a que no puede desconocerse que también hay un gran porcentaje se ubica en un nivel de riesgo alto y medio, lo que quiere decir que los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga, pueden encontrarse en riesgo por no sentirse reconocimientos ni con sentido de pertenencia por la institución.

## Factores Psicosociales Extralaborales.

A continuación, en la tabla 10, se presenta la información referida a la condición psicosocial extralaboral y sus respectivas dimensiones constituyentes:

*Tabla 15 Factores Psicosociales Extralaborales*

DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Tiempo Fuera del trabajo	24%	24%	14%	25%	13%
Relaciones Familiares	81%	14%	1%	2%	1%
Comunicación y Relaciones interpersonales	36%	27%	13%	14%	10%
Situación económica del grupo familiar	25%	31%	18%	17%	10%
Características de la vivienda y de su entorno	50%	27%	12%	10%	1%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	23%	15%	20%	25%	17%
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	52%	19%	23%	4%	2%

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión Tiempo fuera del Trabajo que se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio; se evidencia que los colaboradores valoran en un 48% esta dimensión como una condición protectora, en que destinan tiempo al descanso y recreación, para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos; sin embargo un porcentaje también alto del 38% lo perciben como un factor de riesgo y en un 14% en un nivel de riesgo medio.

Las Relaciones Familiares, es sin duda la dimensión que puntúa más alto como condición protectora para el ambiente laboral, pues ésta se define como las propiedades que caracterizan las



interacciones del individuo con su núcleo familiar; que para el caso de los participantes de esta sección fue estimada en un 95% como factor que moviliza y motiva su quehacer laboral, en tanto la relación con los familiares es armónica y perciben apoyo social cuando lo necesitan; sólo un 3% lo ubican en factor de riesgo y un 1% como factor en nivel medio.

Frente a la dimensión comunicación y relaciones interpersonales que se caracteriza por las cualidades de la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos; un 63% es decir más de la mitad de los colaboradores, la perciben como condición protectora, pues tienen una buena comunicación con las personas cercanas, y reciben apoyo social de ellos cuando lo requieren; se observa, que un porcentaje del 24% lo estiman como factor de riesgo alto, mientras que un 13% como condición de riesgo medio.

Pasando a la dimensión Situación económica del grupo familiar se trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos; para el caso concreto, el 56% de los participantes de esta sección manifestaron que sus ingresos familiares son suficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar. Y que no existen deudas económicas difíciles de solventar; sin embargo, un porcentaje del 27% sin lo ubicaron en un riesgo alto por los mismos motivos y un 18% en un nivel medio.

En cuanto a la dimensión Características de la vivienda y de su entorno, el 77% de los compañeros apostólicos lo valoran como un aspecto positivo, pues las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia son favorables, su entorno posibilita el descanso y la comodidad y la ubicación de la vivienda facilita el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud; mientras que un 11% lo consideran en riesgo alto y por un parte un 12% en un riesgo medio.

En la dimensión Influencia del entorno extralaboral en el trabajo que corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador, el 42% de colaboradores de esta sección, lo valoran como una condición riesgo alto en tanto estas situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo; sin embargo un porcentaje similar del 38% lo estiman como condición protectora y un 20% los ubican en un nivel medio.

Para la dimensión Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, se observa que un porcentaje alto de trabajadores, es decir de un 71% no tienen dificultades para desplazarse de su sitio de vivienda al trabajo y viceversa, pues cuentan con la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido, el transporte es cómodo y la duración del desplazamiento no es prolongada; entre tanto, un 23% lo valoran como un factor de riesgo medio y un 6% en un riesgo alto.

Para concluir este dominio que da cuenta de los factores extralaborales que influyen en el ambiente o bienestar laboral, puede decirse que las siete dimensiones que lo integran, solo una de ellas se valora como un factor de riesgo que es precisamente la que habla de la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. Se resaltan los porcentajes altos como condiciones protectoras en las dimensiones Relaciones Familiares y las Características de la vivienda y su entorno.

### **Estrés**

A continuación, en la tabla 11, se presenta la información referida a los resultados del nivel de estrés existente en los colaboradores que ocupan cargos Directivos, Coordinadores y Docentes:

**Tabla 16** Estrés

<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>12%</b>	<b>14%</b>	<b>23%</b>	<b>27%</b>	<b>24%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la evaluación de Estrés, entendido este como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias de las situaciones no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades de las personas, se observa que el 51% (24% muy alto y 27% alto) manifiestan tener sintomatología asociada al estrés, por cuanto pueden estar experimentado malestar físico o emocional en relaciones con las exigencias de las situaciones que deben enfrentar; por su parte el 23% del grupo manifiesta en un nivel medio sintomatología asociada con el estrés, y el 26% del grupo manifiestan bajos niveles en relación con situaciones amenazantes, las cuales pueden estar poniendo en riesgo su salud y bienestar.

### **Dimensiones del Síndrome de Burnout**

A continuación, en la tabla 12, se presenta la información referida a los resultados del estudio de Síndrome Burnout con la puntuación de sus tres variables:

**Tabla 17** Síndrome de Burnout

<b>Variable</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>					
	MUY BAJO	BAJO	MEDIO BAJO	MEDIO ALTO	ALTO	MUY ALTO
<b>Desgaste Emocional</b>	14%	26%	22%	13%	19%	6%
<b>Cinismo</b>	43%	10%	25%	12%	10%	0%
<b>Eficacia profesional</b>	5%	5%	8%	19%	31%	32%

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión Desgaste Emocional, la cual hace referencia a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos, en relación al afrontamiento de situaciones o problemas en el trabajo, se observa que el 40% de los colaboradores de este grupo señalan no sentirse debilitados, agotados o sobrecargados por el trabajo, por cuanto experimentan en un nivel bajo sentimientos de agotamiento en relación con las demandas de su trabajo. También se evidencia que el 35% de las personas se ubican en un nivel medio y el 25% en un nivel alto, refiriendo tener sentimientos de agotamiento o carecer de suficiente energía para enfrentar las exigencias del trabajo; este porcentaje se considera significativo en relación con los resultados, ya que el 60% de las personas de este grupo refiere haber experimentado o estar experimentando sentimientos de agotamiento emocional y físico en relación con su trabajo, lo que puede estar relacionado con el resultado que las demandas cuantitativas, cognitivas y emocionales que les representa el desarrollo de sus actividades.

En la dimensión cinismo, la cual hace referencia a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo, se identifica que el 53% de los colaboradores del grupo manifiestan bajos niveles en relación a actitudes de indiferencia, devaluación y distanciamiento del trabajo y del valor que este les representa, por cuanto no perciben disminución de interés y entusiasmo frente al mismo, lo que podría estar relacionado con los resultados positivos en relación a la información que reciben acerca de los objetivos de su cargo, el margen de autonomía, el reconocimiento en relación a los resultados y al impacto en la organización. Por otra parte, se evidencia que el 37% de las personas del grupo en un nivel medio y el 10% en un nivel alto, refieren disminución del interés en relación con su trabajo, lo que puede estarse viendo reflejado en el nivel de ejecución del mismo, por la percepción negativa y apática que adquieren frente a las condiciones de la organización, de la tarea y de sus propios resultados.

En la dimensión eficacia profesional, la cual hace referencia a las creencias positivas que pueden experimentar los colaboradores sobre su capacidad de trabajo, su contribución al logro de resultados y su realización profesional, se evidencia que el 63% evalúa en un nivel alto la dimensión, por cuanto sienten que están haciendo una contribución eficaz a la actividad de la organización, sienten que son eficaces en lo que hacen y que su trabajo contribuye en su proceso de realización profesional. Por otra parte, en un nivel medio, el 27% de las personas de este grupo tienen creencias, en ocasiones, negativas en relación con su trabajo, con la capacidad que tienen para desarrollarlo y con el resultado que aportan a la organización.

Es importante tener en cuenta que en este grupo de personas se evidenciaron porcentajes importantes en las dimensiones de agotamiento y cinismo, ya que se ubican en nivel medio tanto para agotamiento como para cinismo, lo que representa resultados relacionados con la población de trabajadores que pueden estar perdiendo el interés por el trabajo, por la pertenencia a la organización, con la realización personal y profesional, y con su capacidad para hacer frente a las situaciones y demandas del trabajo.

### **Análisis de Correlación Factores Psicosociales Intralaborales y Estrés**

A continuación en la Tabla 13, se presenta la información referida a los resultados de la correlación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales con el estrés:

**Tabla 18 Correlación Factores Psicosociales y Estrés**

		<b>Estrés</b>
<b>DOMINIO:</b> <b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Pearson	<b>,422**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>DOMINIO:</b> <b>Control sobre el trabajo</b>	Correlación de Pearson	<b>,509**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>DOMINIO:</b> <b>Demandas del trabajo</b>	Correlación de Pearson	<b>,550**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>DOMINIO:</b> <b>Recompensas</b>	Correlación de Pearson	<b>,310**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>PUNTAJE TOTAL: Factores de riesgo psicosocial intralaboral</b>	Correlación de Pearson	<b>,584**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

Los resultados registrados en la tabla permiten afirmar que los cuatro dominios psicosociales intralaborales presentan correlaciones (tanto medio-altas como medio-bajas) con el estrés. Con correlaciones de mayor fuerza, se encuentra el Demandas del trabajo, seguido de Control sobre el trabajo. Igualmente, se evidencian correlaciones significativas con el dominio de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y Recompensas.

En las siguientes tablas se presenta el análisis de la correlación de cada una de las Dimensiones que componen los Dominios y su relación con el estrés.

**Tabla 19 Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo**

		ESTRÉS
<b>Características de liderazgo</b>	Correlación de Pearson	<b>,451**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>Relaciones Sociales en el trabajo</b>	Correlación de Pearson	<b>,357''</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,001</b>
	N	<b>84</b>
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	Correlación de Pearson	<b>,238*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,029</b>
	N	<b>84</b>
<b>Relación con los colaboradores</b>	Correlación de Pearson	<b>-0,02</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,860</b>
	N	<b>84</b>
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Pearson	<b>,422**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En el caso del Dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo puede apreciarse que la dimensión Características de Liderazgo presenta una correlación significativa (en un nivel medio) con el estrés, seguida de la dimensión relaciones sociales en el trabajo, lo anterior indica que las dificultades en la gestión de los jefes inmediatos en cuanto a la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, dificultades en la participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación asertiva con sus colaboradores, está relacionada con sintomatología asociada al estrés. De igual manera, en la medida en que la interacción con los compañeros se da en términos irrespetuosos, desconfianza, y no se cuenta con el apoyo social equipo, ni se favorece el trabajo en equipo, puede también asociarse con sintomatología de estrés.

**Tabla 20 Control sobre el Trabajo**

		<b>ESTRÉS</b>
<b>Claridad de rol</b>	Correlación de Pearson	<b>,312**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,004</b>
	N	<b>84</b>
<b>Capacitación</b>	Correlación de Pearson	<b>,396**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>Participación y manejo del cambio</b>	Correlación de Pearson	<b>,456**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b>	Correlación de Pearson	<b>,225*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,040</b>
	N	<b>84</b>
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	Correlación de Pearson	<b>,469**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>0</b>
	N	<b>84</b>
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	Correlación de Pearson	<b>,509**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En este dominio, todas las dimensiones, excepto oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, presentan correlaciones significativas con el estrés. Se destaca la dimensión Control y autonomía sobre el trabajo con un (nivel medio-alta), en donde se evidencia que esta condición está asociada al estrés en tanto que los colaboradores no perciben tener un margen de decisión sobre los aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo y la forma de trabajar; en el mismo nivel de correlación, se ubica la dimensión de Participación y Manejo del cambio muy en la línea de la anterior, pues ésta hace referencia a que cuando la información no es



suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, y cuando no son tenidos en cuenta los aportes, se desencadenan igualmente condiciones asociadas al estrés.

**Tabla 21 Demandas Del Trabajo**

		<b>ESTRES</b>
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	Correlación de Pearson	<b>,413**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>Demandas emocionales</b>	Correlación de Pearson	<b>0,19</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,866</b>
	N	<b>84</b>
<b>Demandas cuantitativas</b>	Correlación de Pearson	<b>,654**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	Correlación de Pearson	<b>,687**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>Exigencias de responsabilidad del cargo</b>	Correlacion de pearson	<b>0</b>
	Sig. (bilateral)	<b>1</b>
	N	<b>84</b>
<b>Demandas de carga mental</b>	Correlacion de pearson	<b>,255*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>0</b>
	N	<b>84</b>
<b>Consistencia del rol</b>	Correlacion de pearson	<b>,545**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>0</b>
	N	<b>84</b>
<b>Demandas de jornada de trabajo</b>	Correlacion de pearson	<b>,269**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>0</b>
	N	<b>84</b>
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	Correlación de Pearson	<b>,550**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

Como se evidencia en la tabla, seis (6) de las ocho (8) dimensiones que hacen parte del dominio Demandas del Trabajo, presentan correlaciones significativas con el estrés; con mayor fuerza se encuentra la Influencia del Trabajo sobre el entorno extralaboral con una correlación alta (.687), en la que puede presentarse que las exigencias de tiempo y esfuerzo de trabajo interfieren con el tiempo que los colaboradores destinan para las actividades con sus familiares y amigos, y éstas condiciones conllevan a sintomatología de estrés. En el mismo nivel alto, (con un puntaje de .654) se ubica la dimensión de Demandas Cuantitativas, evidenciando una correlación significativa entre la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en poco tiempo para desarrollarlo con la presencia de estrés.

La Consistencia del Rol presenta una correlación moderada o medio-alta con el estrés, cuando las exigencias del cargo son inconsistentes, contradictorias o incompatibles o cuando van en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio que se presta.

Con correlaciones más bajas, pero significativas, se observan en demandas de carga mental y demandas de carga de trabajo.

**Tabla 22** *Recompensas*

		<b>ESTRES</b>
<b>Recompensa derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	Correlación de Pearson	<b>,374**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>
<b>Reconocimiento y compensación</b>	Correlación de Pearson	<b>0,211</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,540</b>
	N	<b>84</b>
<b>DOMINIO: Recompensas</b>	Correlación de Pearson	<b>,310**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,004</b>
	N	<b>84</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

El dominio Recompensas evidencia una correlación moderada con el estrés, principalmente en la dimensión que hace alusión a las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, en tanto existe una percepción de inestabilidad laboral, lo que puede conllevar a que los colaboradores no se sienten identificados con la tarea que realizan y se generen síntomas derivados del estrés. Con unos coeficientes de correlación más bajos, pero significativos en la dimensión de Reconocimiento y Compensación.

### **Análisis de correlación Factores Psicosociales Intralaborales y Síndrome de Burnout**

A continuación, en la Tabla 18 se presenta la información referida a los resultados de la correlación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el Síndrome de Burnout:

**Tabla 23** *Correlación Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout*

		DESGASTE	CINISMO	EFICACIA
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Pearson	<b>,359**</b>	<b>,424**</b>	<b>-,250*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,001</b>	<b>,000</b>	<b>,022</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Dominio: Control sobre el trabajo	Correlación de Pearson	<b>,545**</b>	<b>,496**</b>	<b>-,348**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,001</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Dominio: Demandas del trabajo	Correlación de Pearson	<b>,622**</b>	<b>,505**</b>	<b>-,106</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,338</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Dominio: Recompensas	Correlación de Pearson	<b>,507**</b>	<b>,600**</b>	<b>-,325**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,003</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Puntaje total factores de riesgo intralaboral forma A	Correlación de Pearson	<b>,622**</b>	<b>,600**</b>	<b>-,286**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,008</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

Los resultados registrados en la tabla permiten evidenciar correlaciones significativas del síndrome de Burnout (SB) en los cuatro dominios psicosociales intralaborales, con coeficientes de

correlación que se ubican en niveles distintos (alto, medio-altas, medio, medio-bajas), resaltando que en dos de los cuatro dominios, se presentan correlaciones significativas en las tres variables del SB (desgaste, cinismo y eficiencia); estos dominios son Control sobre el Trabajo y Recompensas, en las que más adelante se detallarán las dimensiones que los componen.

En las siguientes tablas se presenta el análisis de la correlación de cada una de las Dimensiones que componen los Dominios y su relación con el SB.

**Tabla 24** *Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo*

		DESGASTE	CINISMO	EFICACIA
Características del liderazgo	Correlación de Pearson	<b>,443**</b>	<b>,533**</b>	<b>-,327**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,002</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Pearson	<b>,306**</b>	<b>,264*</b>	<b>-,121</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,005</b>	<b>,015</b>	<b>,274</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Retroalimentación del desempeño	Correlación de Pearson	<b>,202</b>	<b>,422**</b>	<b>-,360**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,065</b>	<b>,000</b>	<b>,001</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Relación con los colaboradores	Correlación de Pearson	<b>-,090</b>	<b>-,088</b>	<b>,060</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,417</b>	<b>,424</b>	<b>,589</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Puntaje total dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Pearson	<b>,359**</b>	<b>,424**</b>	<b>-,250*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,001</b>	<b>,000</b>	<b>,022</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

El dominio Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo permite evidenciar correlaciones significativas con el SB, en tres (3) de sus dimensiones; la primera de ellas y a su vez la que

presenta una mayor fuerza, es la dimensión Características de liderazgo, en la que se muestra una correlación significativa (medio, medio-alta y medio-baja respectivamente) en las tres variables del SB, en tanto si la gestión del jefe no facilita la realización del trabajo, no existe una comunicación ni relación respetuosa, si no se brinda apoyo social ni se estimula la participación, desencadena en un mayor nivel conductas de Cinismo o pérdida de interés, entusiasmo laboral y dudas sobre la valía del trabajo que se realiza; seguido del Desgaste Emocional, caracterizado por un estado de agotamiento y fatiga al final de la jornada laboral y por ende generando una disminución de la Eficacia Laboral, pues se genera una percepción de no estar realizando un buen trabajo.

En la dimensión Relaciones Sociales en el trabajo, puede observarse sólo correlación significativa con la variable de Desgaste Emocional (en un nivel medio-bajo), asumiendo que si la relación con otras personas no se da en un ambiente de trato respetuoso y de confianza, ni se recibe apoyo social por parte de los compañeros cuando lo necesitan, dificultando con ello el trabajo en equipo y la integración, se genera sentimientos de fatiga por un nuevo día de trabajo, cansancio y agotamiento al final de la jornada y un estrés generalizado por el trabajo realizado.

Finalmente, en este dominio, la Retroalimentación del Desempeño, aparece con dos correlaciones significativas en las variables de Cinismo (medio) y Eficacia Profesional (medio-bajo), en razón a que si no existe un adecuado proceso de retroalimentación del trabajo realizado que permita identificar fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar el desempeño, se desencadenan actitudes de cinismo y dudas acerca del valor del trabajo y por ende, una creencia de no estar contribuyendo de manera eficaz a la organización ni de realización profesional.

**Tabla 25** Dominio Control sobre el Trabajo

		DESGASTE	CINISMO	EFICACIA
Claridad de rol	Correlación de Pearson	<b>,360**</b>	<b>,380**</b>	<b>-,411**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,001</b>	<b>,000</b>	<b>,000</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Capacitación	Correlación de Pearson	<b>,312**</b>	<b>,356**</b>	<b>-,331**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,004</b>	<b>,001</b>	<b>,002</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Participación y manejo del cambio	Correlación de Pearson	<b>,446**</b>	<b>,390**</b>	<b>-,213</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,052</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Correlación de Pearson	<b>,337**</b>	<b>,456**</b>	<b>-,129</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,002</b>	<b>,000</b>	<b>,240</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Control y autonomía sobre el trabajo	Correlación de Pearson	<b>,554**</b>	<b>,287**</b>	<b>-,125</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,008</b>	<b>,257</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Puntaje Total Dominio: Control sobre el trabajo	Correlación de Pearson	<b>,545**</b>	<b>,496**</b>	<b>-,348**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,001</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

Puede evidenciarse que el dominio Control sobre el trabajo, manifiesta un mayor número de correlaciones significativas con el Burnout en todas sus dimensiones. En el caso de la dimensión Claridad de rol, ésta muestra correlaciones con las tres variables del SB, siendo la Eficacia Laboral la que presenta un mayor nivel (medio), seguido por el Cinismo y Desgaste (medio-bajo), entendiendo que si el trabajador no tiene información clara y suficiente sobre los objetivos, funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio de su cargo en la organización, muy posiblemente se relacionará con la disminución de su eficacia profesional, pues va a sentir que no le está aportando significativamente al logro de los resultados con su trabajo y por ende se empezará a sentir agotado física y emocionalmente, y perderá el interés por la labor que realiza.

Igualmente en el dominio que hace referencia a la Capacitación que brinda la organización a sus colaboradores, se hallaron correlaciones significativas en las tres (3) dimensiones del SB en un nivel de menor fuerza (medio-bajo), suponiendo que si el acceso a las oportunidades de formación es poco o nulo y las actividades de formación que existen no responden a las necesidades reales para el desempeño efectivo del cargo, se relacionan, como se evidencia en la tabla, un sentimiento de Cinismo frente a la tarea desarrollada, en tanto se pierde el interés por la misma; además de una sensación de que el trabajo realizado no vale la pena para la organización, ni le aporta a la realización profesional del colaborador; y por último, un Desgaste Emocional caracterizado por agotamiento y cansancio permanentes.

La participación y manejo del cambio, aparece en correlación significativa con el SB, en las variables de Desgaste (medio) y Cinismo (medio-bajo), donde se alude que, a una menor posibilidad de participar y ser tenidos en cuenta en los cambios organizacionales, sin una información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio; aumenta significativamente el Desgaste Emocional manifestado en una sensación de agotamiento, tensión y falta de energía para realizar un actividad y por ende una actitud distante ante el trabajo y aún frente a los compañeros de trabajo.

La dimensión Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos está asociada de manera significativa con la variable de Cinismo (medio), seguido del Desgaste Emocional (medio-bajo) en relación, a que si el trabajo no les permite adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades, se tiende a una actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder, y así mismo, si le son asignadas tareas para las cuales no se encuentra calificado.

El control y la autonomía sobre el trabajo reflejan una correlación significativa (medio-alta) con el Desgaste Emocional, pues en la medida en que el colaborador no tiene un amplio

margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo, ni sobre los tiempos laborales, experimenta según los datos, una sensación de estar acabado al final de la jornada, cansancio, fatiga, tensión de origen emocional, que se manifiesta en forma de una falta de energía para realizar la actividad.

**Tabla 26** *Dominio Demandas del Trabajo*

		DESGASTE	CINISMO	EFICACIA
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Correlación de Pearson	<b>,478**</b>	<b>,454**</b>	<b>-,188</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,087</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Demandas emocionales	Correlación de Pearson	<b>,117</b>	<b>,172</b>	<b>-,028</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,288</b>	<b>,117</b>	<b>,798</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Demandas cuantitativas	Correlación de Pearson	<b>,621**</b>	<b>,462**</b>	<b>-,127</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,249</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Correlación de Pearson	<b>,623**</b>	<b>,417**</b>	<b>-,060</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,588</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Demandas de carga mental	Correlación de Pearson	<b>,046</b>	<b>,015</b>	<b>,066</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,678</b>	<b>,891</b>	<b>,548</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Demandas de la jornada del trabajo	Correlación de Pearson	<b>,352**</b>	<b>,144</b>	<b>,250*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,001</b>	<b>,190</b>	<b>,022</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Puntaje Total Dominio: Demandas del trabajo	Correlación de Pearson	<b>,622**</b>	<b>,505**</b>	<b>-,106</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,338</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En el dominio Demandas del trabajo, se presentan asociaciones significativas con cuatro (4) de sus dimensiones desde niveles de correlación medio-bajos hasta altos, que a continuación se describen.



Las dimensiones que evidencian correlaciones con mayor fuerza son las referidas a la Demandas cuantitativas y a la Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, las cuales, en su relación con el SB, presentan un mayor valor de correlación con la variable de Desgaste Emocional (alto), en tanto el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, lo que requiere incrementar el ritmo de trabajo, disminuir el número de pausas y trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados, afectando con ello negativamente su vida personal y familiar; condiciones que generan a su vez, estados de agotamiento y cansancio al final de la jornada, tensión de origen emocional, fatiga para empezar un nuevo día de trabajo; seguido por el Cinismo (medio), que refleja una actitud defensiva ante las agotadoras demandas provenientes del trabajo, y se manifiesta en forma de pérdida del interés laboral, del entusiasmo y cuestionamiento de la valía de la labor que se realiza.

En ese mismo sentido, se puede observar una correlación significativa (medio) con respecto a las demandas ambientales y de esfuerzo físico, generando sensaciones de Desgaste Emocional y Cinismo cuando las actividades que realizan implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño laboral.

En una proporción de correlación menor (medio-baja) aparece la dimensión Demandas de la jornada del trabajo, asociada a sentimientos de agotamiento, fatiga y cansancio al finalizar e iniciar la jornada laboral (Desgaste Emocional), relacionados con la existencia de turnos nocturnos, jornadas prolongadas en las que no haya posibilidad de realizar pausas ni se tengan los días previstos para el descanso.

**Tabla 27** Dominio Recompensas

		DESGASTE	CINISMO	EFICACIA
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Correlación de Pearson	<b>,524**</b>	<b>,644**</b>	<b>-,267*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,014</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Recompensas y compensación	Correlación de Pearson	<b>,401**</b>	<b>,459**</b>	<b>-,298**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,006</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
Puntaje total Dominio: Recompensas	Correlación de Pearson	<b>,507**</b>	<b>,600**</b>	<b>-,325**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>,000</b>	<b>,003</b>
	N	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En el dominio Recompensas, que hace alusión a la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales, en las dos dimensiones asociadas a éste, se observan correlaciones significativas con el SB principalmente en las variables de Desgaste Emocional y Cinismo. En la primera de ellas, que se denomina Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, se evidencia una relación en un nivel alto con el Cinismo, entre tanto no se siente sentimiento de orgullo por el colegio, se perciba inestabilidad laboral y no se sientan identificados con la tarea que realizan, se incrementan, como lo describe la tabla, las actitudes de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder, pérdida del interés laboral, del entusiasmo y cuestionamiento de la valía de la labor que se realiza; y de ahí se deriva, un estado de Desgaste Emocional o agotamiento laboral (medio-alto).

Por su parte la dimensión recompensas y compensación, presenta correlaciones significativas en las tres variables del SB, pero en niveles de menor fuerza (medio y bajo respectivamente), en las que se evidencia que si el colaborador percibe que no se le está dando un reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) por su labor y que la que existe no corresponde con el esfuerzo y los logros obtenidos, éste experimenta sentimientos de cinismo o pérdida del interés y entusiasmo por la tarea realizada y dudas frente al valor de su trabajo; seguido por un estado de agotamiento y fatiga emocional, desencadenando una percepción de ineficacia profesional (bajo), con la creencia de no tener la capacidad para desarrollar bien su trabajo, ni aportarle significativamente a la organización ni mucho menos sentirse realizado profesionalmente.

## **Sección 2. Grupo Auxiliares y Personal de Apoyo**

### **Factores Psicosociales Intralaborales**

A continuación, en la Tabla 23, se presenta la información referida a la condición psicosocial intralaboral. Cabe recordar que a este grupo de personas se les aplicó el cuestionario intralaboral forma B.

***Tabla 28 Condensado Factores Psicosociales Intralaborales***

SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo			
	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
37%	11%	15%	19%	19%

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Al analizar las condiciones psicosociales intralaborales, entendidas como las características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, se evidencia

que el 50% de la población analizada percibe los factores psicosociales intralaborales como protectores, el 17% con un nivel de riesgo medio, y el 33% como un factor de riesgo.

Para profundizar en la información expresada en el párrafo anterior, se efectuó el análisis de cada uno de los Dominios que conforman las condiciones psicosociales intralaborales, tal y como se observa en la tabla 24.

**Tabla 29 Factores Psicosociales Intralaborales**

DOMINIOS	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>44%</b>	<b>19%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>19%</b>	<b>22%</b>	<b>15%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>
<b>Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo</b>	<b>22%</b>	<b>26%</b>	<b>19%</b>	<b>15%</b>	<b>19%</b>
<b>Recompensas</b>	<b>15%</b>	<b>26%</b>	<b>22%</b>	<b>30%</b>	<b>7%</b>

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

En el Dominio Demandas del Trabajo, el cual hace referencia a las exigencias que el trabajo impone al individuo, las cuáles pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo; se concluye que el 63% de los colaboradores de este grupo lo señalan como una condición psicosocial protectora, por cuanto las demandas que el trabajo representa en relación al ambiente, a las exigencias del cargo, de la jornada de trabajo, les brinda satisfacción y confort, posibilitándoles y facilitándoles la realización del mismo. También se evidencia que un 15% de las personas valoran la condición con un nivel de riesgo medio, mientras que el 22% la describen como una condición de riesgo alto.

En el Dominio Control sobre el Trabajo, el cual se refiere a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. En este dominio, se observa que el 44% de los trabajadores de este grupo lo valoran como una condición psicosocial de riesgo alto, en tanto el trabajo no les ofrece la posibilidad de influir y tomar decisiones, esto es, el poder tener iniciativa y autonomía en aspectos relacionados con la ejecución de su cargo. También se evidencia que el 15% lo evalúa como un factor de riesgo medio y un 41% como un factor psicosocial protector.

En el Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo, que se refiere a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo, por su parte indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. Para efectos del presente estudio, se observa que el 48% de los colaboradores perciben este dominio como una condición psicosocial protectora, por cuanto la relación que se establece entre jefe – colaborador y colaborador – colaborador se considera como un apoyo al interior de la organización, en la medida que facilita la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados, la solución de problemas, facilitando el desempeño del cargo a nivel grupal e individual. Se evidencia también que el 19% de las personas valoran la condición

psicosocial con un nivel de riesgo medio, mientras que el 33% la describen como un factor psicosocial de riesgo alto.

En el Dominio Recompensas, el cual comprende diversos tipos de retribución; entre estas, la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, además de las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. Se identifica que el 41% de las personas de este grupo lo valoran como una condición psicosocial protectora, por cuanto perciben que la empresa gestiona y promueve planes de compensación y beneficios, y que los mismos están asociados con la ejecución y el desempeño del cargo, en relación a este mismo dominio un 22% de los trabajadores perciben un factor de riesgo medio y el 37% lo describen como una condición psicosocial de riesgo alto.

De lo anterior, se concluye que de los cuatro dominios que conforman las condiciones intralaborales, el dominio de Control sobre el trabajo, aparece como la condición de mayor riesgo; por otra parte se evidencia que los demás dominios se constituyen como protectores y positivos para este grupo, lo que representa que experimentan beneficios con relación a su trabajo, que sienten autonomía en determinados procesos y que el liderazgo es positivo y propiciador para un adecuado desempeño.

Para profundizar en la información expuesta anteriormente en cada uno de los Dominios psicosociales, a continuación, se presenta la información detallada de cada una de sus dimensiones constituyentes.

**Tabla 30 Demandas del Trabajo**

DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>Demandas Cuantitativas</b>	<b>22%</b>	<b>19%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>15%</b>
<b>Demandas de Carga Mental</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>	<b>4%</b>	<b>37%</b>	<b>41%</b>
<b>Demandas Emocionales</b>	<b>0%</b>	<b>22%</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>	<b>56%</b>
<b>Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico</b>	<b>33%</b>	<b>30%</b>	<b>19%</b>	<b>11%</b>	<b>7%</b>
<b>Influencia de trabajo sobre el entorno laboral</b>	<b>37%</b>	<b>19%</b>	<b>14%</b>	<b>19%</b>	<b>11%</b>
<b>Demandas de la Jornada del trabajo</b>	<b>48%</b>	<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>11%</b>	<b>4%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión Demandas Cuantitativas que se refiere a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo, se observa que el 41% de las personas de este grupo lo valoran como una condición psicosocial protectora, por cuanto el tiempo que se dispone para ejecutar el trabajo es suficiente para atender con la cantidad de tareas asignadas en el cargo, lo que les permite cumplir dentro de la jornada y en los tiempos estimados con los resultados esperados. Por otra parte, se evidencia que el 22% valora esta condición en un nivel de riesgo medio, mientras el 37% lo describen como un factor psicosocial de riesgo en tanto perciben que el tiempo del que disponen no es suficiente en relación con la cantidad de tareas asignadas.

En la Dimensión Demandas de carga mental que se refiere a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis para generar una respuesta, se identifica que el 78% de las personas de este grupo la valoran como una condición psicosocial de riesgo, por cuanto la tarea les exige un

importante esfuerzo de memoria, atención y concentración sobre estímulos o información detallada de diversas fuentes, de igual forma porque la información que se requieren para realizar su trabajo es excesiva y compleja. También se evidencia que el 4% valoran la condición con un nivel de riesgo medio, mientras que el 18% la describen como un factor protector.

En la dimensión Demandas emocionales que hace referencia a las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador, se observa que el 63% de las personas de este grupo lo valora como una condición psicosocial de riesgo, en tanto en el ejercicio de su trabajo se ven expuestos a recibir emociones, sentimientos o trato negativo por parte de otras personas, lo que les demanda habilidad en relación al control de estas situaciones y de sus propias emociones en pro de la adecuada gestión de su cargo. Se evidencia también que el 15 % de las personas perciben una condición psicosocial de riesgo, mientras el 22% lo perciben como una condición psicosocial protectora.

En la Dimensión Demandas ambientales y de esfuerzo físico, la cual se refiere a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, y que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación, se observa que el 63% de las personas del grupo perciben esta condición psicosocial como protectora, en cuenta su trabajo no implica esfuerzo físico o condiciones ambientales que puedan exponerlos a condiciones de riesgo y dificultar la realización de la tarea. También se evidencia que el 19 % de las personas valoran esta condición psicosocial en riesgo medio y un 18% la perciben como de riesgo alto.

La Dimensión Demandas de la jornada de trabajo, la cual se refiere a las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así



como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos, se observa que el 67% de las personas de este grupo evalúan esta condición psicosocial como protectora, en cuanto las exigencias del trabajo corresponden con las horas programadas para su jornada habitual, sin necesidad de extender o prolongarse en la misma por las demandas del cargo. De este grupo el 18% de las personas consideran esta condición psicosocial de riesgo medio, mientras el 15% la valoran como una condición de riesgo alto.

La Dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, la cual hace alusión a las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo y que impactan su vida extralaboral, se observa que el 56% de las personas de este grupo evalúan esta condición psicosocial como protectora en tanto las exigencias de tiempo y esfuerzo de trabajo no interfieren con el tiempo que destinan para las actividades con sus familiares y amigos. De este grupo, el 14% de las personas valoran esta dimensión como de riesgo medio y el 30% la perciben como una condición de riesgo alto.

De este dominio Demandas de Trabajo, se puede concluir que las dimensiones que representa un mayor riesgo para el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, son las demandas de tipo mental y emocional, esto debido a que la mayor cantidad de cargos que integran este grupo (auxiliares operativos) tienen una alta exigencia de tareas, que requieren un mayor esfuerzo y concentración por el contenido numérico que manejan, por la atención al detalle y por el análisis que requieren, por su parte y en relación a las demandas emocionales se encuentra también que representa un riesgo alto para los colaboradores del grupo, lo que podría estar relacionado con la atención de usuarios tanto internos como externos versus la cantidad de trabajo, y el autocontrol que las personas deben tener para no dejar que sus emociones influyeran en la realización de su trabajo.

**Tabla 31 Control sobre el Trabajo**

DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>Claridad del rol</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>	<b>30%</b>	<b>26%</b>	<b>22%</b>
<b>Capacitación</b>	<b>26%</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>	<b>19%</b>	<b>33%</b>
<b>Participación y manejo del cambio</b>	<b>30%</b>	<b>26%</b>	<b>14%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento</b>	<b>44%</b>	<b>30%</b>	<b>19%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	<b>19%</b>	<b>22%</b>	<b>14%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la Dimensión Claridad del rol, la cual hace alusión a la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa, se observa que el 48% de las personas del grupo perciben esta condición psicosocial como de riesgo alto, por cuanto consideran que la información que la organización les ha suministrado para el desarrollo de su cargo no es clara y suficiente en relación con las exigencias y los resultados que el mismo requiere. Por otra parte, se observa que el 30% de las personas valoran la condición psicosocial con un nivel de riesgo medio, mientras que el 22% consideran que esta condición es protectora.

En la Dimensión capacitación, la cual hace referencia a las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades, se observa que el 52% de los trabajadores de este grupo perciben esta dimensión como de riesgo alto, en tanto consideran que la participación en actividades de capacitación, entrenamiento e inducción es baja o que la misma no contribuye en el

fortalecimiento de los conocimientos que requieren tener para el desarrollo del cargo. Por su parte, el 11% de los colaboradores perciben la condición psicosocial con un nivel de riesgo medio y el 37% como una condición protectora en tanto los procesos de inducción y formación que les brinda la organización son coherentes con las necesidades específicas de su cargo.

La Dimensión que hace referencia a la Participación y manejo del cambio, la cual se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral, se observa que el 56% de las personas perciben esta condición como protectora, en tanto sienten que existen adecuados mecanismos para gestionar la transmisión de información relativa a la organización y al cargo, haciéndolos partícipes de los cambios que se gestionan en la empresa. Por su parte, el 15% de los trabajadores perciben la condición como de riesgo medio, y el 30% como de riesgo alto al carecer de información clara y oportuna sobre los cambios.

En relación a la Dimensión Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, que se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos, se identifica que el 74% de los trabajadores perciben esta condición psicosocial como protectora, en tanto el trabajo que desarrollan les permita aplicar sus habilidades, así como adquirir y desarrollar nuevos conocimientos. Por su parte el 19% de las personas perciben la condición como de riesgo medio, mientras el 8% perciben que esta condición como de riesgo alto.

La Dimensión Control y autonomía sobre el trabajo, la cual se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo y la forma de trabajar, se observa que el 44% de las personas consideran que esta condición es de riesgo alto, puesto que la organización les restringe y limita la posibilidad para tomar decisiones

relacionadas con aspectos de su cargo. Por su parte el 15% considera esta condición psicosocial como de riesgo medio y el 41% considera que es una condición protectora por cuanto pueden tomar decisiones en aspectos que se configuran en relación con la ejecución del cargo.

En este dominio de Control sobre el trabajo, en general arrojó resultados positivos, en tanto los colaboradores perciben que las dimensiones referidas a claridad de rol, participación y manejo del cambio y oportunidades para el uso y desarrollo son factores protectores para el desarrollo de su trabajo, lo cual permite entrever que la organización los involucra activamente en los cambios organizacionales, que tienen información clara y precisa respecto a la tarea y a su rol, y que el trabajo les permite desarrollar nuevas habilidades y conocimientos, sin embargo, en relación a este último aspecto se deben enfocar un plan de acción en fortalecer las actividades de capacitación y formación, la cantidad y el acceso del grupo a las mismas, pues a hoy no son congruentes con las necesidades que las personas tienen en su cargo. Por otra parte, y en relación a la Dimensión control y autonomía sobre el trabajo, se evidencia que la calificación como de riesgo alto puede estar relacionada con el tipo de cargos que integran la muestra, en tanto por ser cargos de tipo operativo, tienden a tener limitaciones en el margen de decisión y autonomía sobre aspectos relacionados con el cargo.

**Tabla 32 Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo**

DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>Características del Liderazgo</b>	<b>19%</b>	<b>33%</b>	<b>18%</b>	<b>11%</b>	<b>19%</b>
<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>21%</b>	<b>19%</b>	<b>30%</b>
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	<b>37%</b>	<b>30%</b>	<b>19%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión características del liderazgo, la cual se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de

resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores, se observa que el 52% de las personas del grupo valoran esta condición como protectora por cuanto la gestión que realiza el jefe facilita la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, el jefe inmediato se comunica y relaciona respetuosa y eficientemente, estimula y permite la participación de sus colaboradores. Se evidencia también que el 18% de las personas valoran la condición psicosocial con un nivel de riesgo medio, mientras que el 30% la describen como factor de riesgo alto.

En las Relaciones sociales en el trabajo, que hace referencia a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, se identificó que el 49% de los trabajadores perciben esta condición psicosocial como de riesgo alto, en tanto el trabajo no les posibilita relacionarse con otras personas, estableciendo un contacto limitado o nulo que les permita trabajar en conjunto y establecer relaciones de apoyo y cohesión al interior de la organización. También se observa que el 21% lo evalúan como una condición de riesgo medio y el 30% como una condición psicosocial protectora.

La Dimensión Retroalimentación del desempeño, la cual se describe como la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, lo que le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño, se identificó que el 67% de las personas del grupo perciben esta condición como protectora, en tanto la gestión que se realiza desde el proceso de retroalimentación contribuye para mantener y mejorar el desempeño en su cargo, posibilitándoles también identificar sus fortalezas y debilidades. Por su parte el 19% perciben esta condición como de riesgo medio, mientras el 14% la califican como una condición de riesgo alto.

En relación a este dominio se concluyen resultados positivos de manera general para el Colegio, en tanto se evidencia que las Dimensiones que conforman el Dominio de Liderazgo y relaciones sociales, en su mayoría se constituyen como protectores al interior de la organización, evidenciando para efectos de este grupo que la gestión que realizan los jefes y la organización se considera positiva para la gestión del cargo, en tanto contribuye como fuente de apoyo para la planificación, la consecución de resultados y la solución de problemas. Sin embargo, se evidencia como de riesgo alto el dominio relaciones sociales, lo que puede estar relacionado con la poca interacción que los cargos demanden en términos de trabajo en equipo, lo que limita la cohesión social y el apoyo entre compañeros de trabajo.

**Tabla 33 Recompensas**

DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>Reconocimiento y Compensación</b>	<b>15%</b>	<b>26%</b>	<b>19%</b>	<b>33%</b>	<b>7%</b>
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>	<b>3%</b>	<b>33%</b>	<b>44%</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión Reconocimiento y Compensación que hace referencia al conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo, se observa que el 41% de las personas de este grupo lo valoran como una condición psicosocial protectora, por cuanto les reconocen por la contribución que hacen al logro de los objetivos, sienten que el salario se paga a tiempo y es adecuado con sus expectativas y las exigencias de su cargo, correspondiendo además a lo pactado

entre el trabajador y la organización. También se evidencia que el 19% de las personas valoran esta condición como de riesgo medio, mientras el 40% lo valoran como una condición de riesgo alto; este porcentaje relevante de la muestra no percibe una correlación entre el reconocimiento que hace la organización con los esfuerzos y logros que obtienen desde su cargo, percibiendo que no son adecuadamente compensados y reconocidos por su aporte.

La Dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo, que hace referencia al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo; se observa que el 76% de las personas del grupo valoran esta condición como de riesgo alto, en tanto no perciben sentimientos de orgullo por la organización, estabilidad laboral al interior de la misma o identificación con la tarea que realizan. El 3% valora la condición como de riesgo medio y el 19% la percibe como una condición psicosocial protectora al interior de la organización.

Del Dominio de Recompensas, se puede concluir que un % significativo del grupo considera que las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, se constituyen en un factor de riesgo alto al interior de la organización, lo que puede significar en relación con el resultado de reconocimiento y compensación, que este último puede estar relacionado con la compensación económica, la cual por información de la organización conocemos se paga oportunamente, sin embargo es posible que no se sientan a gusto con la compensación que reciben, consideran que no es suficiente, que no corresponde a las demandas del cargo o ante la existencia de otros planes de reconocimiento y compensación para este grupo al interior de la organización.

## Factores Psicosociales Extralaborales

A continuación, en la Tabla 29, se presenta la información referida a la condición psicosocial extralaboral y sus respectivas dimensiones constituyentes:

**Tabla 34 Factores Psicosociales Extralaborales**

DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>Tiempo Fuera del trabajo</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>
<b>Relaciones Familiares</b>	<b>67%</b>	<b>30%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>
<b>Comunicación y Relaciones interpersonales</b>	<b>26%</b>	<b>19%</b>	<b>33%</b>	<b>22%</b>	<b>0%</b>
<b>Situación económica del grupo familiar</b>	<b>22%</b>	<b>15%</b>	<b>30%</b>	<b>11%</b>	<b>22%</b>
<b>Características de la vivienda y de su entorno</b>	<b>44%</b>	<b>11%</b>	<b>15%</b>	<b>26%</b>	<b>4%</b>
<b>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>15%</b>	<b>22%</b>	<b>19%</b>
<b>Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda</b>	<b>41%</b>	<b>22%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión Tiempo fuera del Trabajo, la cuales refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio, se evidencia que el 52% de las personas de este grupo valoran la condición psicosocial como protectora, en tanto consideran que cuentan con tiempo para compartir con sus familiares y amigos, en actividades de descanso y recreación cuando se encuentran fuera de su jornada habitual de trabajo. Por otra parte, se identifica que el 26% del grupo percibe esta condición como de riesgo medio, mientras el 22% lo percibe como una condición de riesgo alto.



En la Dimensión de Relaciones Familiares, que se refiere a las propiedades que caracterizan la comunicación e interacción del individuo con su núcleo familiar, se observó que el 97% de los trabajadores del grupo identifican esta condición como protectora, por cuanto tienen una relación armoniosa y positiva con los miembros de su familia, representando parte del apoyo social que reciben. También se evidencia que, de la muestra del grupo, solo un 4% percibe esta condición psicosocial como de riesgo alto.

La Dimensión comunicación y relaciones interpersonales, la cual se caracteriza por las cualidades de la comunicación e interacción del individuo con sus allegados y amigos, se observó que el 45% de los trabajadores de este grupo perciben esta condición psicosocial como protectora, en tanto tienen un nivel adecuado de comunicación con las personas allegadas, perciben relaciones interpersonales positivas y de apoyo. Se observa también que un 33% del grupo valoran una condición de riesgo media y un 22% perciben una condición de riesgo alta.

En relación a la Dimensión Situación económica del grupo familiar, la cuál considera la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos, se observa que el 37% de los colaboradores del grupo consideran que la condición es protectora, ya que los ingresos familiares son suficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar, al no tener deudas económicas representativas, por su parte el 30% de la muestra considero la condición como de riesgo medio y un 33% la ubico en un riesgo alto

En la dimensión Características de la vivienda y de su entorno, referente a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar de residencia, el 55% de los trabajadores del grupo consideran la condición psicosocial como protectora, en tanto las condiciones de la vivienda y del entorno son cómodas, con adecuadas vías de acceso y facilidad

de transporte y servicios públicos. Por su parte, el 15% del grupo consideran que la condición es de riesgo medio y el 30% identificaron esta condición como de riesgo alto.

En la dimensión Influencia del entorno extralaboral en el trabajo, la cual corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador, se observa que el 44% de los colaboradores de este grupo, lo valoran como una condición psicosocial protectora, por cuanto las situaciones que vivencia el trabajador a nivel de sus relaciones familiares y personales es positivo y favorecedor para la relación con los compañeros de trabajo. Se observa también que el 15% de las personas considera esta condición con un nivel de riesgo medio y el 41% lo evalúa como una condición de riesgo alto; este porcentaje que en su correlación es muy similar con el porcentaje de condición protectora, deja entrever que una parte importante del grupo percibe que las relaciones familiares y personales afectan su bienestar y su rendimiento en el trabajo.

Para la dimensión Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, que hace referencia a las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa, se encontró que el 63% de las personas del grupo consideran esta condición como protectora, en tanto cuentan con medio de transporte, viven cerca de su sitio de tu trabajo o consideran que las rutas son de fácil acceso y el transporte frecuente. Por su parte, el 15% de los colaboradores identifica la condición como de riesgo medio y un 22% percibe una condición de riesgo alto.

Para concluir con este Dominio, el cual da cuenta de los factores extralaborales que influyen en el ambiente o bienestar laboral de las personas, puede mencionarse como un resultado positivo y favorecedor para la organización en tanto la familia se constituye como apoyo fundamental en la vida de los colaboradores, relación que puede afectar tanto positiva como

negativamente en el desempeño de estos y en su estabilidad emocional. Para efectos de este estudio, se evidencia que estos resultados favorecen en términos de la integración de un plan de trabajo tendiente a garantizar la calidad de vida de los colaboradores, por lo cual la empresa debe orientarse en fomentar estos aspectos.

### **Estrés**

En la siguiente tabla 30, se evidencian los resultados referidos a los niveles de estrés en los colaboradores de Forma B:

***Tabla 35Estrés***

Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
<b>19%</b>	22%	18%	26%	15%

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la evaluación de Estrés, entendido este como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, se observa que el 41% de las personas de este grupo manifiestan tener sintomatología asociada al estrés, por cuanto pueden estar experimentado malestar físico o emocional, por su parte el 18% del grupo manifiesta en un nivel medio sintomatología asociada con el estrés, y el 41% del grupo manifiestan bajos niveles.

### **Síndrome de Burnout**

En la siguiente Tabla 31, se describen los resultados del estudio del Síndrome Burnout en los colaboradores de Forma B, desde sus respectivas variables:

**Tabla 36 Síndrome de Burnout**

Variables SB	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo					
	MUY BAJO	BAJO	MEDIO BAJO	MEDIO ALTO	ALTO	MUY ALTO
Desgaste Emocional	19%	56%	18%	7%	0%	0%
Cinismo	63%	0%	30%	7%	0%	0%
Eficacia profesional	4%	15%	0%	3%	56%	22%

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En la dimensión Desgaste Emocional, la cual hace referencia a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos, en relación al afrontamiento de situaciones o problemas en el trabajo, se observa que el 75% de los colaboradores de este grupo señalan no sentirse debilitados, agotados o sobrecargados por el trabajo, por cuanto experimentan en un nivel bajo sentimientos de agotamiento en relación con las demandas de su trabajo. También se evidencia que el 25% de las personas refieren tener en un nivel medio sentimientos de agotamiento o carecer de suficiente energía para enfrentar las exigencias del trabajo.

En la dimensión Cinismo, la cual hace referencia a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo, se identifica que el 63% de los colaboradores del grupo manifiestan bajos niveles en relación con conductas negativas o de indiferencia frente al trabajo que realizan, por cuanto no perciben pérdida de interés y entusiasmo frente al mismo; sentimientos que podrían generar duda frente al valor, que lo que hacen, tienen para la organización. Por otra parte, se evidencia que el 37% de las personas del grupo refieren en un nivel medio pérdida de interés en relación con su trabajo, lo que puede estarse viendo reflejado en el nivel de ejecución del mismo, por la percepción negativa y apática que adquieren frente a las condiciones de la organización, de la tarea y de sus propios resultados.

En la dimensión Eficacia Profesional, la cual hace referencia a las creencias positivas que pueden experimentar los colaboradores sobre su capacidad de trabajo, su contribución al logro de resultados y su realización profesional, se evidencia que el 78%, evalúa en un nivel alto la dimensión, por cuanto sienten que están haciendo una contribución eficaz a la actividad de la organización, sienten que son eficaces en lo que hacen y que su trabajo contribuye en su proceso de realización profesional. Por otra parte, en un nivel bajo el 19% de las personas de este grupo tienen creencias negativas en relación con su trabajo, con la capacidad que tienen para desarrollarlo y con el resultado que aportan a la organización.

En relación a los resultados de la valoración del Burnout para los colaboradores de este grupo, se identifican resultados positivos en relación con la valoración de las dimensiones de desgaste y cinismo, dado que un porcentaje alto de la muestra refiere niveles bajos de indiferencia y distanciamiento en relación a las demandas provenientes del trabajo, y por otra parte y en nivel alto refieren creencias positivas en relación con la contribución que realizan a la organización.

### **Análisis de Correlación Factores Psicosociales Intralaborales y Estrés**

A continuación, en la Tabla 32 se presenta la información referida a los resultados de la correlación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales con el estrés:

**Tabla 37** *Correlación Factores Psicosociales y Estrés*

		<b>ESTRES</b>
DOMINIO: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Pearson	<b>0,279</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,158</b>
	N	<b>27</b>
DOMINIO: Control sobre el trabajo	Correlación de Pearson	<b>0,1</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,621</b>
	N	<b>27</b>
DOMINIO: Demandas del trabajo	Correlación de Pearson	<b>,690**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>27</b>
DOMINIO: Recompensas	Correlación de Pearson	<b>0,512</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,006</b>
	N	<b>27</b>
PUNTAJE TOTAL factores de riesgo psicosocial intralaboral	Correlación de Pearson	<b>,510**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>0</b>
	N	<b>27</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

Los resultados registrados en la tabla permiten afirmar que sólo los dominios Demandas del trabajo y Recompensas presentan correlación significativa (alta y medio alta, respectivamente) con el estrés; los demás dominios no presentan correlaciones significativas.

En las siguientes tablas se presenta el análisis de la correlación de cada una de las Dimensiones que componen los Dominios. Como se aprecia los síntomas de estrés y las dimensiones psicosociales intralaborales tienen una asociación significativa; se evidencian correlaciones que van desde un nivel medio hasta altas. Es importante enfatizar que las dimensiones con coeficiente de correlación de mayor fuerza con los síntomas de estrés se convierten en prioridades de intervención para controlar sus efectos en la salud de los trabajadores.

**Tabla 38 Demandas Del Trabajo**

		<b>ESTRES</b>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Correlación de Pearson	<b>0,402</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,038</b>
	N	<b>27</b>
Demandas emocionales	Correlación de Pearson	<b>,562**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,002</b>
	N	<b>27</b>
Demandas cuantitativas	Correlación de Pearson	<b>0,402</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,037</b>
	N	<b>27</b>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Correlación de Pearson	<b>,650**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>27</b>
Exigencias de responsabilidad del cargo	Correlación de Pearson	<b>0</b>
	Sig. (bilateral)	<b>0</b>
	N	<b>27</b>
Demandas de carga mental	Correlación de Pearson	<b>,392*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>0</b>
	N	<b>27</b>
Demandas de jornada de trabajo	Correlación de Pearson	<b>0</b>
	Sig. (bilateral)	<b>0</b>
	N	<b>27</b>
DOMINIO: demandas de trabajo	Correlación de Pearson	<b>0,69</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	<b>27</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

Como se evidencia en la tabla anterior, de las seis (6) dimensiones, sólo dos (2) de ellas presentan correlación significativa. Con una correlación de mayor fuerza, se encuentra la Influencia del Trabajo sobre el entorno extralaboral en un nivel de asociación alto con el estrés, en

tanto las exigencias de tiempo y esfuerzo del trabajo interfieren con el tiempo que los colaboradores destinan para las actividades con sus familiares y amigos y estas condiciones conllevan a sintomatología de estrés. En un nivel medio-alto, con un puntaje de (,562) se ubica la dimensión de demandas emocionales evidenciando una correlación significativa entre la exposición a recibir emociones, sentimientos o trato negativo por parte de otras personas, lo que les demanda habilidad en relación al control de estas situaciones y de sus propias emociones con la presencia de estrés.

Las demás dimensiones reflejan correlaciones en niveles más bajo, pero igualmente significativas.

**Tabla 39** *Recompensas*

		<b>ESTRES</b>
Recompensa derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Correlación de Pearson	<b>,493**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,009</b>
	N	<b>27</b>
Reconocimiento y compensación	Correlación de Pearson	<b>,460*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,016</b>
	N	<b>27</b>
DOMINIO: Recompensas	Correlación de Pearson	<b>,512**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,006</b>
	N	<b>27</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

Las dos dimensiones que hacen parte de este dominio, evidencian correlaciones significativas; la que evidencia mayor fuerza de ellas, es la dimensión que hace referencia a la Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, en tanto existe una percepción de inestabilidad laboral, lo que puede conllevar a que los colaboradores no se sienten identificados con la tarea que realizan y se generen síntomas derivados del estrés;



seguido de la dimensión Reconocimiento y Compensación, pues la percepción de no sentirse reconocido ni recompensado por el esfuerzo y los logros obtenidos en el trabajo desencadenan síntomas de estrés.

### **Análisis de Correlación Factores Psicosociales Intralaborales y Burnout**

A continuación, en la Tabla 34, se presenta la información referida a los resultados de la correlación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el Síndrome de Burnout:

**Tabla 40 Correlación Factores Intralaborales y Burnout**

		DESGASTE	CINISMO	EFICACIA
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Pearson	<b>,296</b>	<b>,351</b>	<b>-,400*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,134</b>	<b>,072</b>	<b>,039</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Dominio: Control sobre el trabajo	Correlación de Pearson	<b>,293</b>	<b>,188</b>	<b>-,486*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,138</b>	<b>,349</b>	<b>,010</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Dominio: Demandas del trabajo	Correlación de Pearson	<b>,533**</b>	<b>,078</b>	<b>,291</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,004</b>	<b>,699</b>	<b>,141</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Dominio: Recompensas	Correlación de Pearson	<b>,370</b>	<b>,172</b>	<b>,010</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,058</b>	<b>,390</b>	<b>,962</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Puntaje total factores de riesgo intralaboral forma B	Correlación de Pearson	<b>,501**</b>	<b>,302</b>	<b>-,254</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,008</b>	<b>,126</b>	<b>,201</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

Los resultados registrados en la tabla permiten evidenciar correlaciones significativas del síndrome de Burnout (SB) únicamente en el dominio de Demandas de trabajo con la variable de Desgaste Emocional (medio-alto), los demás dominios, aunque si evidencian correlaciones con el

SB, éstas no son significativas. En las siguientes tablas se presenta el análisis detallado de la correlación significativa de cada una de las Dimensiones y su relación con el SB.

**Tabla 41 Demandas del Trabajo**

		DESGASTE	CINISMO	EFICACIA
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Correlación de Pearson	<b>,074</b>	<b>,033</b>	<b>,086</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,714</b>	<b>,868</b>	<b>,670</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Demandas emocionales	Correlación de Pearson	<b>,448*</b>	<b>,131</b>	<b>,400*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,019</b>	<b>,516</b>	<b>,039</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Demandas cuantitativas	Correlación de Pearson	<b>,562**</b>	<b>,013</b>	<b>-,031</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,002</b>	<b>,948</b>	<b>,878</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Correlación de Pearson	<b>,683**</b>	<b>,000</b>	<b>,115</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	<b>1,000</b>	<b>,567</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Demandas de carga mental	Correlación de Pearson	<b>,137</b>	<b>,129</b>	<b>,479*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,496</b>	<b>,520</b>	<b>,011</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Demandas de la jornada del trabajo	Correlación de Pearson	<b>,489**</b>	<b>-,038</b>	<b>-,025</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,010</b>	<b>,852</b>	<b>,900</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
Puntaje total Dominio: Demandas del trabajo	Correlación de Pearson	<b>,533**</b>	<b>,078</b>	<b>,291</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,004</b>	<b>,699</b>	<b>,141</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

En el dominio Demandas del trabajo, se presentan asociaciones significativas con tres (3) de sus dimensiones desde niveles de correlación (medio y altos), que a continuación se describen. Las dimensiones que evidencian correlaciones con mayor fuerza, como en el grupo

conformado por Docentes, Directivos y Coordinadores, son las referidas a la Demandas cuantitativas y a la Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, específicamente con la variable de Desgaste Emocional (medio-alto y alto respectivamente), en tanto el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, lo que requiere incrementar el ritmo de trabajo, disminuir el número de pausas y trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados, afectando con ello negativamente su vida personal y familiar; condiciones que generan a su vez, estados de agotamiento y cansancio al final de la jornada, tensión de origen emocional, fatiga para empezar un nuevo día de trabajo.

En una proporción de correlación menor (medio) aparece la dimensión Demandas de la jornada del trabajo, asociada a sentimientos de agotamiento, fatiga y cansancio al finalizar e iniciar la jornada laboral (Desgaste Emocional), relacionados con la existencia de turnos nocturnos, jornadas prolongadas en las que no haya posibilidad de realizar pausas ni se tengan los días previstos para el descanso.

**Tabla 42 Control sobre el Trabajo**

		<b>DESGASTE</b>	<b>CINISMO</b>	<b>EFICACIA</b>
<b>Claridad de rol</b>	Correlación de Pearson	<b>,098</b>	<b>,386*</b>	<b>-,588**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,626</b>	<b>,047</b>	<b>,001</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
<b>Capacitación</b>	Correlación de Pearson	<b>,242</b>	<b>,031</b>	<b>-,172</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,224</b>	<b>,877</b>	<b>,392</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
<b>Participación y manejo del cambio</b>	Correlación de Pearson	<b>,233</b>	<b>,281</b>	<b>-,389*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,242</b>	<b>,156</b>	<b>,045</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b>	Correlación de Pearson	<b>,252</b>	<b>,225</b>	<b>-,496**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,204</b>	<b>,258</b>	<b>,009</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	Correlación de Pearson	<b>,202</b>	<b>-,367</b>	<b>,005</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,312</b>	<b>,060</b>	<b>,980</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
<b>Puntaje total Dominio: Control sobre el trabajo</b>	Correlación de Pearson	<b>,293</b>	<b>,188</b>	<b>-,486*</b>
	Sig. (bilateral)	<b>,138</b>	<b>,349</b>	<b>,010</b>
	N	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>

**Fuente:** elaboración propia, resultados de investigación.

El dominio Control sobre el trabajo, evidencia correlación significativa en dos dimensiones: Claridad de rol y Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, en las cuales se observa asociación significativa con la variable del SB que hace alusión a la Eficacia Profesional (medio-alta y medio respectivamente), relacionado con la premisa que si el trabajador no tiene información clara y suficiente sobre los objetivos, funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio de su cargo en la organización, y

además, el trabajo no le permite adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades y le son asignadas tareas para las cuales no se encuentra calificado, muy probablemente va a disminuir su eficacia profesional, al sentir que no le está aportando significativamente al logro de los resultados con su trabajo, reflejado en la creencia de que no realiza bien su trabajo y que éste tampoco le está contribuyendo a su realización profesional.

## Discusión

El estudio de los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de Burnout ha sido abordado desde diversas perspectivas e investigado en diferentes áreas de manera particular o en algunos casos desde la correlación entre dos de ellas, es decir factores psicosociales con estrés o con Burnout; estrés y Burnout, etc. De ahí que la presente investigación se ha planteado como objetivo, analizar la relación existente entre estas tres variables de una institución educativa, en este caso, en los colaboradores de todos los niveles (directivos, docentes, administrativos y personal de apoyo) del Colegio San Luis Gonzaga de la Ciudad de Manizales.

Entre los principales resultados, se evidencia la presencia de factores de riesgo intralaboral entendidos según Villalobos G (1996) como “*condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno, que bajo determinadas condiciones de intensidad y de tiempo de exposición producen efectos negativos en el trabajador y por ultimo estrés*”, en los dos grupos estudiados, es decir tanto en los directivos, docentes y coordinadores como en el grupo de auxiliares y personal de apoyo, principalmente en el dominio Demandas de trabajo y en el dominio de Recompensas, los cuales tienen estrecha relación en el momento en que un colaborador identifica demasiada carga laboral y no se siente retribuido justamente por ello; resultado que puede esclarecerse a la luz del Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa (DER) (Siegrist, 1996) el cual estudia el desequilibrio percibido entre un alto esfuerzo y una baja recompensa, que produce en el colaborador sentimientos de no ser apreciado o reconocido por su esfuerzo, ocasionando tensión y la susceptibilidad a enfermarse. No diferente a este resultado, se encuentra el hallazgo del estudio realizado por Gómez y Moreno (2010) donde se analizó el riesgo psicosocial del trabajo usando

los modelos de demanda control y desbalance esfuerzo recompensa, y sus efectos en la salud mental y la tensión arterial en docentes de colegios privados en Bogotá, donde encontró que

*“En general los docentes perciben un desbalance entre las demandas y sus posibilidades de control, y entre el esfuerzo que invierten y las recompensas que reciben a cambio, además se comprometen demasiado con el trabajo, lo cual ha demostrado incrementar la percepción de esfuerzo y los riesgos para la salud, particularmente la mental”*Gómez & Moreno (2010)

De ahí que uno de los resultados más relevantes, es la correlación existente entre las tres variables (Factores Psicosociales, estrés y Burnout) tanto en el grupo conformado por Directivos, Coordinadores y Docentes como en el grupo conformado por Auxiliares y Personal de apoyo, en el dominio demandas del trabajo, como la condición intralaboral de mayor riesgo, principalmente en las dimensiones de demandas cuantitativas, emocionales e influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral, es decir que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, lo que requiere incrementar el ritmo de trabajo, disminuir el número de pausas y trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados, afectando con ello negativamente la vida personal y familiar; lo que conlleva a presentar sintomatología asociada a al estrés y al Síndrome Burnout (Desgaste Emocional y Cinismo), evidenciado en correlaciones significativas en un nivel alto con estas dos variables. Lo anterior, puede entenderse a la luz del Modelo demanda-control-apoyo social (Karasek y Johnson 1986) el cual se centra en la interacción entre demandas objetivas del trabajo versus la libertad de decisión que un trabajador puede tener para dar respuesta a dichas demandas además, del apoyo social que se genera de las relaciones sociales en el trabajo, igualmente, el estrés se produce cuando se incrementan las demandas y se disminuye el control sobre el trabajo.

Puede decirse también, que se observan más correlaciones significativas con el síndrome Burnout y el estrés en el grupo de directivos, docentes y coordinadores, que en el grupo de auxiliares y administrativos, ya que mientras el primer grupo presenta correlación significativa en todos los dominios, el segundo por su parte solo en dos de ellos en las dos variables (estrés y Burnout), teniendo en cuenta que los docentes pertenecen a *“un sector que propicia la vinculación emocional y personal, condición que incide en el desarrollo del Síndrome de Burnout, pues se refiere que uno de los sectores que con frecuencia presenta problemas psicológicos es el de la educación”* Aldrete, González, & Preciado (2008). Lo anterior tiene consonancia con el hallazgo de Gil, P (2009) que refiere el Burnout como

*“una patología que se desarrolla en mayor medida en profesionales del sector servicios hacia otras personas. Trabajar en contacto con clientes de la organización hace que quienes los atienden estén expuestos a agresiones y conflictos interpersonales, sobrecarga, conflicto y ambigüedad del rol, percepción contradictoria del rol y de inequidad en los intercambios sociales y de falta de control sobre los resultados, etc., condiciones que favorecen el desarrollo del Burnout y la depresión. Así mismo, el aumento en las exigencias y el desequilibrio trabajo-familia, pueden ser el escenario para efectos aún más adversos”*

Igualmente, este hallazgo se relaciona con lo encontrado en la investigación realizada en Guadalajara México, donde se estudió el Síndrome de Burnout o de Quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales, *en la que se evidencia que la categoría carga de trabajo mostró ser factor de riesgo para el agotamiento emocional por la cantidad de trabajo que puede asumir un docente en una hora.*



En los factores extralaborales, como condiciones que influyen en el ambiente o bienestar laboral, puede decirse que las siete dimensiones que lo integran, solo una de ellas se valora como un factor de riesgo, que es precisamente la que habla de la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. Se resaltan los porcentajes altos como condiciones protectoras en las dimensiones Relaciones Familiares y las Características de la vivienda y su entorno. Al respecto Gil, P. (2009) afirma que “el desequilibrio entre la vida laboral y personal, se presenta debido a la falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida privada” lo cual no se evidenció en los grupos participantes.

Cabe resaltar el nivel de estrés en los colaboradores evaluados, dado que el 46% de ellos se encuentran en un nivel de riesgo alto y muy alto, una proporción que no puede pasar desapercibida, teniendo en cuenta que el estrés “tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y manifestaciones fisiológicas” Villalobos (2005).

Se destacan como factores protectores identificados por las personas evaluadas, las dimensiones de retroalimentación del desempeño y oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la primera de ellas definida por Schein (1982), como la información que proporciona al receptor una orientación para saber si está encaminado en lo que se refiere a los objetivos que está tratando de alcanzar, relacionado directamente con las oportunidades de desarrollar sus habilidades y conocimientos que según Argyris (1989), es vista como una oportunidad organizacional en tanto se permite al colaborador usar de forma efectiva y adecuada todas sus capacidades, lo que conlleva a tener un colaborador motivado, en permanente interés por aprender y actualizarse para mejorar su desempeño laboral, sobre todo en el sector educativo que no responde a tareas monótonas ni rutinarias sino que implica constante dinamismo, actualización y movilización del pensamiento.

Aunque podría afirmarse otros importantes hallazgos en el presente estudio, se consideran los más relevantes, en términos de focalizar las estrategias de intervención, en las que la organización debe enfocar sus esfuerzo, para garantizar en sus colaboradores ambientes saludables y que propicien la calidad de vida.

## Conclusiones

Desde los factores psicosociales intralaborales, entendidos como las características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, en los colaboradores del grupo directivos y docentes, se evidencia que el 43% de la población analizada percibe los factores psicosociales intralaborales como protectores, el 27% con un nivel de riesgo medio, y el 30% como un factor de riesgo; los resultados asociados a estos factores, no distan significativamente en los colaboradores de que se relacionan con los operarios, administrativos y personal de apoyo, quien valoran en un 50% los factores psicosociales intralaborales como protectores, el 17% con un nivel de riesgo medio, y el 33% como un factor de riesgo.

Entre las principales dimensiones que fueron valoradas como condiciones protectoras para el desarrollo y el bienestar laboral percibidas por los docentes, directivos y profesionales del Colegio San Luis Gonzaga, se destacan por porcentajes de personas entre 60% y 70%, la oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento, en tanto este tipo de cargos están asociados con una labor académica que requiere actualización permanente de las disciplinas del conocimiento, además de la ubicación en cargos para que lo están formados, ej. Un licenciado en matemáticas, dicta clases como docente en ésta área.

En este mismo sentido, se valora de manera positiva la Retroalimentación del Desempeño como la posibilidad que se les brinda de recibir información y reflejo sobre la forma como se está realizando el trabajo, lo cual se percibe como pertinente para identificar fortalezas y debilidades que redunden en un mejor desempeño laboral; en el caso de los docentes, los mecanismos empleados en el Colegio San Luis Gonzaga, para la retroalimentación del desempeño es la evaluación por competencias y las visitas al aula.

Como factores protectores o favorecedores del bienestar en el mundo del trabajo, en los colaboradores de las áreas de auxiliares y personal de apoyo, coinciden con los docentes y directivos, los relacionados con la retroalimentación de desempeño y la oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, como las más sobresalientes; sumado igualmente, a las demandas ambientales y de esfuerzo físico, pues las condiciones del lugar de trabajo y la carga física que involucran las actividades que se desarrollan no generan riesgo.

Entre las condiciones que los docentes, directivos y coordinadores, ubican en niveles que ponen en riesgo su calidad y bienestar laboral, puede apreciarse que en casi todas las dimensiones del dominio demandas del trabajo, se perciben como factores de riesgo, principalmente en las referidas a las demandas cuantitativas, de carga mental, emocional y la influencia del trabajo en el entorno extralaboral, lo cual puede estar asociado a la labor docente, que implica funciones de tipo mental, quienes además, están expuestos a las emociones de sus estudiantes, padres de familia y directivos, sumado a la cantidad de trabajo frente al poco tiempo libre que disponen para desarrollarlo, lo que les implica en muchas ocasiones llevarse trabajo para la casa como: calificación de exámenes, preparación de clases, informes, etc.

Por su parte, los factores psicosociales de riesgo valorados en niveles altos por los cargos de auxiliares y personal de apoyo, están los relacionados con demandas de carga mental y emocional, esto debido a que la mayor cantidad de cargos que integran este grupo tienen una alta exigencia de tareas, que requieren un mayor esfuerzo y concentración por el contenido numérico que manejan, por la atención al detalle y por el análisis que requieren, por su parte y en relación a las demandas emocionales, podría estar relacionado con la atención de usuarios tanto internos como externos versus la cantidad de trabajo, y el autocontrol que las personas deben tener para no dejar que sus emociones influyan en la realización de su trabajo.

La dimensión control y autonomía sobre el trabajo, aparece como condición de riesgo en los dos grupos con porcentajes por encima del 40%, sin embargo no se encontraron correlaciones significativas con el estrés y Burnout en el grupo de auxiliares y personal de apoyo, lo que quiere decir que el hecho no tener un alto margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo, no es una causal de presentar estas dos condiciones laborales en este grupo de personas; mientras que si lo es para el grupo de directivos, coordinadores y docentes por su tipo de formación y expectativa frente al cargo y a la organización, evidenciado en las correlaciones significativas con el estrés y el Burnout.

Los factores extralaborales tanto en los colaboradores tanto de del grupo de Directivos, Coordinadores y Docentes, como en el grupo conformado por Auxiliare y Personal de apoyo, se resaltan como condiciones favorecedoras del ambiente y bienestar laboral, especialmente en la dimensión que hace referencia a las Relaciones Familiares, en tanto la familia se constituye como apoyo fundamental en la vida de los colaboradores, relación que puede afectar tanto positiva como negativamente en el desempeño de estos y en su estabilidad emocional. De ahí que las organizaciones deben pensar con mayor profundidad en integrar al núcleo familiar del colaborador a las dinámicas instituciones que propendan por el bienestar y calidad de vida del mismo y su familia. Puede decirse que de las siete (7) dimensiones de los factores extralaborales, solo la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo se valora como una condición de riesgo, pues ésta corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador; concibiéndolo como un ser integral y complejo que actúa en el mundo del trabajo no solo como empleado, sino como esposo(a), hijo(a), vecino(a), ciudadano(a), etc.

Los Colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga experimentan en un 46% niveles de estrés altos. En el grupo de docentes, directivos y coordinadores con un 51%, mientras en el grupo de auxiliares y personal de apoyo, se encuentra en un 41% de las personas, asociados a que la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación, es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, como: Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. Dolor de cabeza.; otros como, dificultad para relacionarse con otras personas, para concentrarse, y en algunos, casos sentimientos de tristeza, ansiedad, frustración, etc. Lo que puede decirse, que el grupo de directivos, coordinadores y docentes están expuestos a condiciones de mayor riesgo de padecer estrés por causa de las responsabilidades asociadas al cargo.

Frente a la presencia del Síndrome de Burnout, gran parte del grupo de personas de la Institución (88%) expresaron creencias positivas sobre su capacidad de trabajo, su contribución al logro de resultados y su realización profesional, experimentando bajos niveles de cansancio físico y emocional (82% de las personas) y bajos niveles de conductas de indiferencia que afecten negativamente las relaciones laborales (94%), Sin embargo, cabe resaltar que los directivos, coordinadores y docentes en un 60% (35% medio, 25% alto) refieren haber experimentado o estar experimentando sentimientos de agotamiento emocional y físico en relación con su trabajo, lo que puede estar relacionado con el resultado que las demandas cuantitativas, cognitivas y emocionales les representa en el desarrollo de sus actividades.

Sin bien, los resultados del estudio de correlación de los factores psicosociales con el estrés, arrojaron correlaciones en todos los dominios, se evidenciaron correlaciones significativas de mayor fuerza tanto en el grupo de docentes, coordinadores y directivos como en el de auxiliares y personal de apoyo, en el dominio de Demandas del trabajo, específicamente en las dimensiones de

Demandas Cuantitativas, Demandas emocionales e Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral; queriendo decir con ello, que los dos tipos de roles o niveles dentro de la organización pueden estar experimentando sintomatología de estrés debido a una inadecuada asignación de carga laboral versus el tiempo para desarrollarla, que influye negativamente en sus entornos extralaborales y/o familiares.

Los resultados de la Correlación del Síndrome de Burnout con los factores psicosociales intralaborales, no distan mucho de los encontrados con el estrés, pues tanto en el grupo conformado por Directivos, Coordinadores y Docentes como en el grupo conformado por auxiliares y personal de apoyo, se encontró que la correlación significativa de mayor fuerza se da nuevamente en el dominio de Demandas del trabajo, asociada principalmente a la variable de Desgaste Emocional y Cinismo, presentes en los dominios de demandas cuantitativas e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral; concluyendo así, que en este dominio, se evidencia la correlación de las tres variables, pues a mayor riesgo en las condiciones psicosociales intralaborales, mayor probabilidad de presencia de sintomatología asociada al estrés y de éste con una probabilidad alta, de convertirse en estrés crónico, que es el Síndrome de Burnout.

Puede decirse también, que se observan más correlaciones significativas con el síndrome Burnout y el estrés en el grupo de directivos, docentes y coordinadores, que en el grupo de auxiliares y personal de apoyo, ya que mientras el primer grupo presenta correlación significativa en todos los dominios, el segundo por su parte solo en dos de ellos en las dos variables (estrés y Burnout); concluyendo que la tendencia a desarrollar esta patología laboral, se podría experimentar con mayor probabilidad en los cargos que implican una formación más cualificada o aquellos quienes tienen personas a cargo.

El tema de Recompensas y sentido de pertenencia a la organización, se observan correlaciones significativas tanto con el estrés como con el Burnout, concibiéndose como la retribución no solamente económica, sino de estima, reconocimiento, trato justo, posibilidad de desarrollo, por el trabajo y los esfuerzos realizados; y cuando éstas no se generan en el entorno laboral, se tiende a generar sintomatología de estrés, a la vez que se presenta desgaste emocional, indiferencia frente a la labor y por ende la creencia de no estar aportándole valor a la organización, al no sentirse retribuido justamente.

Según los resultados del estudio, los cuales se han venido resaltando durante el documento, pueden encontrarse varios focos de intervención, para el presente trabajo investigativo, la estrategia de intervención estará enfocada al dominio en el que confluyeron las tres variables de estudio, el cual es Demandas del trabajo, en que se hace necesario crear una estrategia que articule no solamente las acciones o adecuaciones institucionales que deben hacerse, sino también el fortalecimiento de herramientas emocionales, cognitivas y sociales que el ser humano debe tener cuando está enfrentado al mundo del trabajo.



## **Estrategia de Intervención**

Programa para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento “**fortaleciendo el ser y el hacer**” de los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga

### **Presentación**

La presente estrategia, se plantea como un programa de intervención para la promoción y fortalecimiento de estrategias de afrontamiento, a partir de la transformación de pensamientos, emociones y conductas por parte de los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga, que les permita el desarrollo de habilidades para facilitar su adaptación a las exigencias del contexto laboral.

En este sentido, este programa surge de los hallazgos evidenciados en el estudio **factores psicosociales y su relación con el estrés y el Síndrome de Burnout**, y su integración con el contexto del Colegio y los procesos organizacionales que se vienen gestando desde su dinámica organizacional en términos de estrategia, estructura, procesos y cultura.

Cabe mencionar, que aunque los hallazgos evidenciados en el estudio dan cuenta de la necesidad de intervenir de igual forma las demandas en el trabajo, dados los resultados obtenidos en ambos grupos en relación a este dominio y sus dimensiones, la presente estrategia se plantea teniendo en cuenta que el Colegio ya está realizando un proceso de intervención enfocado a la revisión y el rediseño de los puestos de trabajo, lo que permitirá conllevar a resultados enfocados a generar condiciones protectoras desde este dominio para los trabajadores.

Este programa incorpora la utilización de técnicas individuales como: cuestionarios y entrevistas y de técnicas grupales como: talleres, los cuáles permitirán intervenir las estrategias tanto positivas como negativas que se identifiquen en los colaboradores, buscando potencializar

las primeras y identificar las segundas, para proporcionar estrategias conductuales y cognitivas que les permitan afrontar situaciones frustrantes y problemas tanto a nivel laboral como personal.

### **Objetivo General**

Fortalecer las estrategias de afrontamiento empleadas por los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga, desarrollando recursos positivos que les permitan afrontar de forma adaptativa, las demandas de su trabajo y de la organización a la que pertenecen, las demandas de orden personal y familiar, así como la relación confluyente entre ambas.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las estrategias de afrontamiento tanto positivas como negativas, más frecuentemente utilizadas para la resolución de problemas.
- Desarrollar técnicas de aprendizaje que permitirán el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento, potencializando estrategias positivas y adaptativas desde la esfera emocional, cognitivo y conductual.
- Evaluar los resultados del programa de intervención.

### **Marco Conceptual**

#### **Definición**

El concepto de estrategia de afrontamiento ha sido trabajado en el campo de la salud mental, principalmente relacionándolo como una estrategia para el manejo del estrés, el control de las emociones y la solución de problemas. La utilización de determinada estrategia por parte de una persona va a depender de la situación en sí, la evaluación cognitiva que realice, las emociones

que experimente y la activación fisiológica que estas le generen; esto es, que dependiendo de la valoración que realice la persona, será capaz de aceptar la realidad de la situación e identificara si tiene los recursos idóneos para hacerle frente y salir adelante o si por el contrario tendera hacía la evitación.

Desde la perspectiva cognitiva – conductual, Lazarus y Folkman (1986) definieron el afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Molina, 2011, P. 18)

Burgos, Carretero, Elkington, Pascual-Marssetin & Lobaccaro (2000); Hesselink et al., (2004) citados por Macías y Orozco (2013) plantean que:

*El afrontamiento se trata una forma de manejar situaciones que puedan generar estrés en el individuo, con las que busca tolerar, minimizar, aceptar o ignorar aquello que sobrepasa sus capacidades, ya sea resignificando el estímulo, a través de las acciones, pensamientos, afectos y emociones que el individuo utiliza a la hora de abordar la situación desbordante. Por tal motivo el afrontamiento forma parte de los recursos psicológicos o psicosociales que el individuo utiliza para hacer frente a situaciones estresantes, y en la cual ejerce un efecto de mediación los rasgos de personalidad. (P. 128)*

Bajo la perspectiva de estos autores, las estrategias de afrontamiento constituyen o representan los pensamientos, comportamientos y estados emocionales que los individuos emplean para hacer frente o no a las situaciones que se le pueden presentar y que exigen o demandan una respuesta de su parte en relación con una situación que puede ser desbordante bajo la percepción

de la persona, en tanto le representa una acción enfocada a la solución de un problema, o una situación que puede llegar a ser demandante en confrontación con sus recursos.

## **Estrategias de Afrontamiento**

### **Dirigida al problema y dirigida a la emoción**

Lazarus y Folkman (1986) clasificaron las estrategias de afrontamiento de dos formas complementarias; una es la **dirigida al problema**, orientada a su modificación y al cambio de la situación hacía otra que no suponga amenazar al sujeto y la segunda es la **dirigida a la emoción** e incluye reducir la respuesta emocional negativa a una situación estresante, que puede ser percibida como amenaza o estancamiento, o bien, como oportunidad para aprender y salir adelante.

Las dos formas planteadas por Lazarus y Folkman, pueden entenderse como complementarias en tanto la primera dirigida al problema, corresponda a una valoración de tipo primaria, que le permita al individuo el análisis del hecho (positivo, neutro o negativo), de las consecuencias presentes y/o futuras, y el grado de reto potencial, la segunda estrategia sería complementaria en tanto no tenga que cambiarse o modificarse la situación, a partir de la valoración de tipo secundaria, donde el individuo realice un análisis de los recursos y capacidades que tiene y si estos le permitirán afrontar la situación.

Estas dos estrategias de afrontamiento, específicamente la valoración de tipo secundaria será la que con mayor probabilidad suscite reacciones de estrés, en tanto la valoración y los recursos del individuo sean negativos o insuficientes en relación con el suceso.

Este planteamiento aborda una propuesta de afrontamiento individual, en tanto se privilegia la dimensión social del ser humano, al reconocer que el afrontamiento que realice de determinada situación dependerá de los recursos psicológicos o psicosociales que este tenga, esto es, que la

elección de la estrategia de afrontamiento estará determinada por variables como la personalidad, la sensación de control sobre sí mismo, el optimismo, y otras variables.

### **Afrontamiento cognitivo, afectivo y conductual**

La mayoría de los estudios sobre afrontamiento, concuerdan en determinar 3 tipos generales de estrategias de afrontamiento; **afrontamiento cognitivo, afectivo y conductual**; el primero entendido como la valoración o el significado que se otorga al suceso y desde el cual se le otorga una valoración aversiva o no, o puede realizarse una confrontación mental, la segunda entendida como centrarse en mantener el equilibrio afectivo, o disminuir el impacto emocional o estresante de la situación y la tercera enfocada al afrontamiento directo de la situación estresante, buscando generar comportamientos adaptativos a partir de la confrontación directa con el estímulo.

### **Escala de modos de afrontamiento**

Por otra parte, la escala de modos de afrontamiento de Folkman y Lazarus (1985), cubre al menos 8 estrategias que se integran desde lo cognitivo, emocional y comportamental; las dos primeras más en la solución del problema, las 5 siguientes en la regulación emocional y la última en ambas.

**Confrontación:** intentos de solucionar directamente la situación, mediante acciones directas, agresivas o potencialmente arriesgadas.

**Planificación:** pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema

**Distanciamiento:** Intentos de apartarse del problema, no pensar en el o evitar que le afecte

**Autocontrol:** esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales

**Aceptación de responsabilidad:** reconocer el papel que uno haya tenido en el origen o mantenimiento del problema

**Escape- evitación:** empleo de un pensamiento irreal improductivo, o de estrategias como comer, beber, usar drogas o tomar medicamentos

**Reevaluación positiva:** percibe los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación.

**Búsqueda de apoyo social:** acudir a otras personas (amigos, familiares, etc.) para buscar ayuda, información o también comprensión y apoyo emocional.

## **Metodología**

### **Fase 0:**

Preparación de la estrategia

Presentación de la propuesta a la Institución; entrega plan de trabajo, cronograma y presupuesto

Divulgación de la estrategia a los líderes de las áreas

### **1er. Fase: Diagnostico: Evaluación de las Técnicas de Afrontamiento**

Para analizar las estrategias de afrontamiento empleadas por los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga, se implementaran en la primera fase los siguientes instrumentos que permitirán identificar las estrategias tanto positivas como negativas:

- **Aplicación de cuestionarios:**

**Momento I:** Aplicación cuestionario escala de estilos y afrontamiento al estrés de Coping; el cuestionario se aplicaría a todos los colaboradores del colegio. (Anexo 1)

**Momento II:** Cuestionario de 27 preguntas enfocado a conocer los **datos más relevantes de los colaboradores, sus intereses personales y profesionales, información relevante a nivel extralaboral** (ocupación fuera del trabajo, conformación de grupo familiar y características de la relación con estos, características de la vivienda y el entorno). (Anexo 2)

Posteriormente, y de acuerdo a los resultados obtenidos con el grupo, se integrara una muestra con los colaboradores en quienes se evidencie un porcentaje significativo de resultados de estrategias no productivas. Estos colaboradores serán parte del momento III; momento en el cuál se realizara una etapa de entrevista individual con cada uno de los colaboradores de la muestra.

- **Entrevista semiestructurada y situacional:**

**Momento III:** Entrevista enfocada en relación a 23 preguntas que abarcaran la categoría demandas del trabajo, a fin de evaluar la forma como estas pueden estar impactando o afectando las relaciones interpersonales y familiares de los colaboradores. Esta entrevista también tendrá un componente situacional, en el que se buscara evaluar las estrategias de afrontamiento utilizadas por los colaboradores en relación a situaciones que podrían presentarse en el trabajo y que por su contenido en términos de exigencias de carga mental, física o emocional podrían constituirse en fuentes generadoras de estrés (**Anexo 3**)

- **Análisis de los resultados:**

Se analizaran los resultados obtenidos en los cuestionarios, en relación con las entrevistas, y en relación con las doce estrategias de afrontamiento.

**2da. Fase: Programa de Acompañamiento “Fortaleciendo El Ser Y El Hacer”**

El programa “**Fortaleciendo el ser y el hacer**” tendrá un enfoque desde lo cognitivo – conductual, donde se realizarán talleres enfocados a las siguientes temáticas: 1) autocuidado y estilos de vida saludables, 2) habilidades sociales y comunicación asertiva, 3) control emocional y manejo del estrés. Estos escenarios pedagógicos, que se enfocarán desde talleres teóricos y prácticos, con actividades evaluativas en interacción en grupo permitirán fomentar estrategias individuales y de apoyo social. En las siguientes tablas se describen las temáticas mencionadas:



**Tabla 43 Autocuidado y estilos de vida saludables**

<b>TEMA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>
Alimentación saludable	Valoración nutricional (Anexo 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar en los empleados una cultura de alimentación saludable.</li> </ul>
	Stand de prácticas alimentarias saludables (Anexo 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientizar sobre la influencia de una alimentación sana en el bienestar físico, emocional y mental de quienes lo adoptan.</li> </ul>
	Taller formativo de alimentación saludable (Anexo 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la alimentación saludable en pro de un mejor rendimiento laboral</li> </ul>
Reducción de riesgo	Taller de prevención del consumo del alcohol y drogas (Anexo7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar a los trabajadores en relación al consumo responsable del alcohol</li> <li>• Fortalecer conductas de autocuidado en relación al consumo de sustancias perjudiciales para la salud</li> <li>• Desarrollar en los trabajadores conductas de gestión de riesgo respecto del consumo de alcohol y drogas</li> </ul>
Calidad de vida, integración y ocupación del tiempo libre	Mi bienestar; mi felicidad (Anexo8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexionar sobre la importancia del uso del tiempo libre</li> <li>• Reflexionar sobre la importancia del manejo del tiempo en el trabajo</li> <li>• Brindar una perspectiva sobre la importancia del manejo del tiempo en relación a la satisfacción y el bienestar de las personas</li> </ul>
	Ejercicio, como alternativa de vida (Anexo 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover las relaciones sociales y familiares como alternativa en relación al aprovechamiento del tiempo libre</li> <li>• Concientizar a los trabajadores de la importancia de la relajación y la actividad física como prácticas para disminuir el estrés</li> </ul>

*Tabla 44 Habilidades sociales y comunicación asertiva*

<b>TEMA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>
Inteligencia Emocional	<p>“Conociendo y manejando mis emociones”</p> <p>Identificación de emociones básicas</p> <p>Diferenciación entre sentimientos, estados anímicos y humores</p> <p>Gestión, manejo y expresión de emociones</p> <p>Empatía (Anexo 10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer los conceptos de emociones; características e importancia</li> <li>• Los participantes aprenderán a diferenciar sentimientos, estados de ánimo y humores</li> <li>• Desarrollar capacidades relacionadas con la inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales y vitalizar el trabajo individual y de grupo</li> <li>• Generar estrategias para el control positivo de las emociones</li> </ul>
Dinámica de grupos y trabajo en equipo	<p>Visión sistemática y alineación del trabajo en equipo</p> <p>Las 5 “C” del trabajo en equipo: Complementariedad, Cooperación, Confianza, Comunicación y Congruencia</p> <p>El equipo efectivo de trabajo</p> <p>Taller identificando aspectos positivos y negativos de mi área en el trabajo en equipo, ejercicio de construcción de rompecabezas con ayuda del otro</p> <p>(Anexo 11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar habilidades y competencias que permitan consolidar el equipo de trabajo para mejorar su interrelación con los otros</li> <li>• Propiciar la participación, la confianza y la responsabilidad compartida para alcanzar el logro de los objetivos propuestos en la organización</li> </ul>

Toma de decisiones	<p>La resolución creativa de problemas</p> <p>Etapas en el proceso de toma de decisiones:</p> <p>Definición de problemas</p> <p>Análisis del problema</p> <p>Generación de soluciones posibles; seleccionar la mejor</p> <p>Planificar la implementación (Anexo 12)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar estrategias que les permitan a los colaboradores analizar con precisión las situaciones que diariamente afrontan en el trabajo</li> <li>• Brindar estrategias para la toma de decisiones de manera efectiva, generando resultados exitosos en el logro de los objetivos propuestos por la organización</li> </ul>
--------------------	---	---

***Tabla 45 Control Emocional y Manejo del Estrés***

TEMA	ACTIVIDADES	OBJETIVOS
Manejo y control del estrés	<p>Conociendo el estrés</p> <p>Conociendo el estrés laboral</p> <p>Estrés deseable versus Estrés indeseable</p> <p>Técnicas para la administración del estrés; aquietamiento y control emocional (Anexo 13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer cuáles son las ideas y percepciones que tienen los colaboradores sobre lo que es estrés</li> <li>• Que los colaboradores identifiquen la diferencia entre el estrés y el estrés laboral</li> <li>• Generar estrategias para el afrontamiento positivo del estrés</li> <li>• Promover el manejo positivo del estrés</li> </ul>



		AÑO 2017											
		Ener	Febr	Marz	Abril	Mayo	Jun	Julio	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Análisis de los resultados / Triangulación de la información recolectada	Programado												
	Ejecutado												
<b>2da. Fase: IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA</b>		<b>AÑO 2017</b>											
<b>PROYECTOS – ACTIVIDADES</b>		Ener	Febr	Marz	Abril	Mayo	Jun	Julio	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Autocuidado y Estilos de vida saludables</b>	Valoración nutricional	Programado	3										
		Ejecutado											
	Stand de alimentación saludable	Programado	3										
		Ejecutado											
	Taller formativo de alimentación saludable	Programado	17										
		Ejecutado											
	Reducción de riesgo; taller de prevención del consumo de alcohol y drogas	Programado	28										
		Ejecutado											
	Calidad de vida, integración y ocupación del tiempo libre	Programado		10									
		Ejecutado											
el ejercicio como alternativa de vida	Programado		25										
	Ejecutado												
<b>Habilidades sociales y</b>	Conociendo y controlando mis emociones	Programado			7								
		Ejecutado											
		Programado			21								



## Presupuesto

DESCRIPCION	RECURSOS	MES (Año 2016-2017)												TOTAL
		AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	
<b>Programa para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento "Fortaleciendo el Ser y el Hacer" de los colaboradores del Colegio San Luis Gonzaga</b>														
<b>FASE 0</b>														
<b>Preparación y divulgación al colegio de la estrategia de intervención</b>														
Preparación de la estrategia	Computador Referencias bibliográficas Resultados del estudio													0
Presentación de la propuesta a la Institución; entrega plan de trabajo, cronograma y presupuesto	Computador, impresora, papel de impresión													0
Divulgación de la estrategia a los líderes de las áreas	Salón, video bean													0
<b>1er. FASE: DIAGNOSTICO: EVALUACION DE LAS TECNICAS DE AFRONTAMIENTO</b>														
0														
Aplicación de cuestionarios	Papel de impresión, tinta, lapiceros				\$ 50.000									\$ 50.000
Entrevista semiestructurada y situacional	Papel de impresión, tinta, oficina					\$ 50.000								\$ 50.000
Análisis de los resultados / Triangulación de la información recolectada	Empresa de consultoría para la tabulación de los resultados encuesta de estrategias de afrontamiento						\$ 200.000							\$ 200.000
<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA</b>														
\$ 300.000														
<b>Autocuidado y Estilos de vida saludables</b>														
Valoración nutricional	refrigerios personal de apoyo							\$ 80.000						

Stand de alimentación saludable	refrigerios personal de apoyo								\$ 80.000											
Taller formativo de alimentación saludable	Salón, video beam																			
Taller de prevención del consumo de alcohol y drogas	Salón, video beam																			
Calidad de vida, integración y ocupación del tiempo libre	Salón, video beam																			
El ejercicio como alternativa de vida	Instructor físico									\$ 150.000										
<b>Habilidades sociales y comunicación asertiva</b>																				
Conociendo y controlando mis emociones	Salón, videobeam, refrigerio, horas profesional											\$ 280.000								
Curso de integración y trabajo en equipo	Salón, videobeam, refrigerio, horas profesional											\$ 280.000								
Resolución creativa de problemas	Salón, videobeam, refrigerio, horas profesional												\$ 280.000							
<b>Control emocional y manejo del estrés</b>																				
Manejo y control del estrés	Salón, videobeam, refrigerio, horas profesional, alquiler salón													\$ 650.000						
<b>Entrega de resultados</b>																				
Presentación de resultados	salón, videobeam																			
<b>ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO</b>																\$ 1.800.000				
<b>TOTAL</b>																<b>\$ 2.100.000</b>				



## Anexos

### Anexo 1.

#### ESCALA DE ESTRATEGIAS DE COPING – modificada

Nombre y Apellidos
Fecha de evaluación

A continuación se plantean diferentes formas que emplean a las personas para afrontar los problemas o situaciones estresantes que se le presentan en la vida. Las formas de afrontamiento aquí descritas no son ni buenas ni malas, ni mejores o peores. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras, dependiendo de la situación problema. Trate de recordar las diferentes situaciones o problemas más estresantes vividos durante los últimos años, y responda señalando con una X en la columna donde se presenta la opción que indique que tan habitual ha sido esta forma de comportamiento ante las situaciones estresantes.

		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Trato de comportarme como si nada hubiera pasado						
2	Me alejo del problema temporalmente (Tomando unas vacaciones, descansando, etc.)						
3	Procuro no pensar en el problema						
4	Descargo mi mal humor en los demás						
5	Intento ver los aspectos positivo del problema						
6	Le cuento a familiares o amigos como me siento						
7	Procuro conocer mejor el problema con la ayuda de un profesional						

8	Asisto a la iglesia								
9	Espero que la solución llegue sola								
10	Trato de solucionar el problema siguiendo unos pasos concretos bien pensados								
11	Procuro guardar para mí los sentimientos								
12	Me comporto de forma hostil con los demás								
13	Intento sacar algo positivo del problema								
14	Pido consejo u orientación a algún pariente o amigo para poder afrontar mejor el problema								
15	Busco ayuda profesional para que me guíen y orienten								
16	Tengo fe en que puede ocurrir algún milagro								
17	Espero el momento oportuno para resolver el problema								
18	Pienso que con el paso del tiempo el problema se soluciona								
19	Establezco un plan de actuación y procuro llevarlo a cabo								
20	Procuro que los otros no se den cuenta de lo que siento								
21	Evado las conversaciones o temas que tienen que ver con el problema								
22	Expreso mi rabia sin calcular las consecuencias								
23	Pido a parientes o amigos que me ayuden a pensar acerca del problema								
24	Procuro hablar con personas responsables para encontrar una solución al problema								
25	Tengo fe que Dios remedie la situación								
26	Pienso que hay un momento oportuno para analizar la situación								
27	No hago nada porque el tiempo todo lo dice								
28	Hago frente al problema poniendo en marcha varias soluciones								
29	Dejo que las cosas sigan su curso								
30	Trato de ocultar mi malestar								
31	Salgo a cine, a dar una vuelta, etc., para olvidarme del problema								
32	Evito pensar en el problema Me dejo llevar por mi mal humor								
33	Me dejo llevar por mi mal humor								
34	Hablo con mis amigos o familiares para que me animen o tranquilicen cuando me encuentro mal								
35	Busco ayuda de algún profesional para reducir mi ansiedad o malestar								
36	Rezo								
37	Hasta que no tenga claridad frente a la situación, no puedo darle la mejor solución a los problemas								
38	Pienso que lo mejor es esperar a ver qué puede pasar								
39	Pienso detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema								
40	Me resigno y dejo que las cosas pasen								
41	Inhibo mis propias emociones								
42	Busco actividades que me distraigan								
43	Niego que tengo problemas								
44	Me salgo de casillas								

45	Por más que quiera no soy capaz de expresar abiertamente lo que siento						
46	A pesar de la magnitud de la situación tiendo a sacar algo positivo						
47	Pido a algún amigo o familiar que me indique cual sería el mejor camino a seguir						
48	Pido ayuda a algún médico o psicólogo para aliviar mi tensión						
49	Acudo a la iglesia para poner velas o rezar						
50	Considero que las cosas por si solas se solucionan						
51	Analizo lo positivo y lo negativo de las diferentes alternativas						
52	Me es difícil relajarme						
53	Hago todo lo posible para ocultar mis sentimientos a los otros						
54	me ocupo de muchas actividades para no pensar en el problema						
55	Así lo quiera, no soy capaz de llorar						
56	Tengo muy presente el dicho " A mal tiempo buena cara"						
57	Procuro que algún familiar o amigo me escuche cuando necesito manifestar mis sentimientos						
58	Intento conseguir más información sobre el problema acudiendo a profesionales						
59	Dejo todo en manos de Dios						
60	Espero que las cosas se vayan dando						
61	Me es difícil pensar en posibles soluciones a mis problemas						
62	Trato de evitar mis emociones						
63	Dejo a un lado los problemas y trato de pensar en otras cosas						
64	Trato de identificar las ventajas del problema						
65	Considero que mis problemas los puedo solucionar sin la ayuda de los demás						
66	Pienso que no necesito ayuda de nadie y menos de un profesional						
67	Busco tranquilizarme a través de la oración						
68	Frente a un problema, espero conocer bien la situación antes de actuar						
69	Dejo que pase el tiempo						

**Anexo 2.****ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA*****Información Básica y Personal:***

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M ( ) F ( )

Edad: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: DD/MM/AA Dirección: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Ocupación Actual: \_\_\_\_\_

Antigüedad en el cargo: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Religión: \_\_\_\_\_

***Área Social*****1. ¿A qué se dedica en su tiempo libre?**

---

---

---

**2. De estas actividades, ¿cuáles considera que son las que realiza con mayor frecuencia?**

---

---

---

3. **¿Hace amigos fácilmente?**

---

---

---

4. **¿Cuántos amigos tiene aproximadamente?**

---

---

---

5. **¿Qué tipo de actividades comparte con sus amigos?**

---

---

---

6. **¿Con que frecuencia comparte tiempo con sus amigos?**

---

---

---

7. **¿Tiene amigos en su trabajo?**

---

---

8. **¿Cómo describiría su relación con sus compañeros de trabajo?**

---

---

9. **¿Cómo describiría la relación con su jefe?**

---

---

10. **¿En los ratos libres prefiere pasar el tiempo en su casa o fuera de esta?**

---

---

*Área familiar*

11. **¿Con quién vive actualmente?**

---

---

**12. ¿En qué estrato vive?**

---

**13. Por favor describa el entorno donde vive.**

---

---

---

**14. ¿Tiene hijos?, ¿cuántos?**

---

**15. ¿Cómo describe la relación con sus hijos?**

---

---

**16. ¿Cómo describe la relación con su esposa?**

---

---

**17. ¿Cómo describe la relación con sus padres?**

---

---

**18. ¿Cuantas personas dependen económicamente de usted?**

---

**19. ¿La vivienda es propia, familiar o arrendada?**

---

---

**20. ¿Cómo considera o califica sus relaciones con otros familiares?**

---

---

**21. ¿Con que frecuencia conversa con su familia?**

---

---

**22. ¿Qué actividades realiza con su familia?**

---

---

**23. ¿Cómo calificaría el tiempo que pasa con su familia?**

---

---

**24. ¿Con que frecuencia comunica a su familia aspectos relacionados con su trabajo?**

---

---

**25. ¿Considera usted que su familia se interesa en relación a este tipo de aspectos?**

---

---

---

**26. ¿Cómo solucionan los conflictos?**

---

---

---

**27. ¿Qué tipo de conflictos se generan?**

---

---

---

## Anexo 3

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA DEMANDAS DEL TRABAJO**

1. **¿Siente que el trabajo que realiza es acorde con su formación y experiencia?**

---

---

2. **¿Ha tenido que acudir a otras personas para resolver actividades o problemas relacionados con su trabajo?**

---

---

---

3. **¿Podría especificar la última vez que le ocurrió esto?**

---

---

4. **¿Qué, cuándo, dónde y cómo le ocurrió?**

---

---

---

5. **En general, ¿con qué frecuencia le ocurre esto?**

---

---

---

6. **¿Siente o ha sentido apoyo de sus compañeros y jefe en este tipo de situaciones?  
¿Cómo ha sido este apoyo?**

---

---

---

7. **¿Cómo considera usted que es el tiempo del que dispone para ejecutar las tareas que le son asignadas en su trabajo?**



---

---

8. **¿Cómo considera que es la distribución que usted realiza del tiempo en su trabajo?**

---

---

9. **¿Qué estrategias utiliza para distribuir el tiempo en relación con las tareas asignadas a su cargo?**

---

---

10. **¿Ocupa tiempo de su turno o jornada en otras actividades?**

---

---

11. **¿Tiene periodos de descanso en su trabajo?**

---

---

12. **¿Ha tenido que llevar trabajo para su casa?**

---

---

13. **¿Con que frecuencia ha tenido que hacerlo?**

---

---

14. **Ha tenido que cancelar actividades programadas con sus familiares y/o amigos por actividades relacionadas con su trabajo**

---

---

15. **Mencione una situación cercana que le haya ocurrido**

---

---

---

**16. ¿Cómo fue la reacción de sus familiares y/o amigos?**

---

---

---

**17. ¿Siente que esto ha impactado en alguna forma la relación con ellos?, ¿Cómo lo ha hecho?**

---

---

---

**18. ¿Con que frecuencia se presentan dificultades o inconvenientes en el trabajo que realiza?**

---

---

---

**19. Mencione uno que le haya ocurrido en los últimos días**

---

---

---

**20. ¿Cómo lo resolvió? ¿Cuál fue su reacción? ¿Busco apoyo en otras personas, en quiénes?**

---

---

---

**21. ¿Cuando ocurren este tipo de situaciones, las comenta con sus familiares y/o amigos?, como siente que lo han apoyado?**

---

---

---

**22. ¿Ha tenido inconvenientes con algún miembro de su familia por este tipo de situaciones? Mencione que ocurrió**

---

---

---

**23. ¿Siente que esto ha impactado en alguna forma la relación con ellos? ¿De qué forma?**

---

---

---

## Anexo 4

## Autocuidado y estilos de vida saludables

Alimentación saludable

## Ficha técnica Valoración nutricional

<b>TEMA</b>	Valoración nutricional
<b>ACTIVIDAD</b>	Jornada de valoración en el Colegio San Luis Gonzaga con el acompañamiento de nutricionistas de las EPS aliadas
<b>METODOLOGÍA</b>	Carta de solicitud a las EP'S aliadas (EP'S SALUDTOTAL, CAFESALUD, SOS, NUEVA EPS) Seguimiento a la solicitud y organización de las citas (20 minutos por cada colaborador) Adecuación del lugar para la valoración simultanea de los colaboradores Integrar la información al sistema de vigilancia epidemiológica
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el estado nutricional de los colaboradores</li> <li>• Identificar posibles casos de obesidad para iniciar tratamiento por la EPS</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	Impresora Salones Teléfono
<b>DURACIÓN</b>	8 horas
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>	Nutricionistas de la EP'S SALUDTOTAL, CAFESALUD, SOS, NUEVA EPS
<b>LUGAR /FECHA</b>	Colegio San Luis Gonzaga 3 de Febrero de 2017
<b>EVALUACIÓN</b>	Remisión de los especialistas a la EPS de los colaboradores que requieran tratamiento por obesidad

## Anexo 5

Ficha Técnica. Promoción de prácticas alimentarias saludables

<b>TEMA</b>	Promoción de prácticas alimentarias saludables
<b>ACTIVIDAD</b>	Stand de alimentación saludable
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Identificar centros de valoración nutricional, establecimientos que promuevan conceptos de alimentación saludable (comida fitnes, alimentos orgánicos, comida vegana)</p> <p>Enviar carta de invitación a centros</p> <p>Hacer seguimiento a la recepción de la invitación y confirmar asistencia al evento</p> <p>Identificar el lugar en el que se ubicaran los stand; lugares de fácil y común acceso para los colaboradores</p> <p>Coordinar la instalación de los stand</p> <p>1 Stand. Opciones de comida saludable</p> <p>2 Stand. Como diseñar un plan de alimentación saludable, información lúdica e informativa en relación a la cantidad de verduras, granos y proteínas que deben suministrarse al cuerpo (tamaño de las porciones)</p> <p>3 Stand. Como el cuerpo obtiene los nutrientes de los alimentos</p> <p>4 Stand. Grupos de alimentos</p> <p>Realizar seguimiento e invitar a los colaboradores a pasar por los stand</p>
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientizar a los colaboradores sobre la influencia de una alimentación sana, para el bienestar físico, emocional y mental de quienes lo adoptan.</li> <li>• Fomentar la alimentación saludable en pro de un mejor rendimiento laboral</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p>Mesas, sillas</p> <p>Personal de apoyo</p> <p>Material impreso</p>
<b>POBLACIÓN</b>	Todos los colaboradores del Colegio
<b>DURACIÓN</b>	8 horas
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>	<p>Jefe de Gestión Humana de la empresa</p> <p>Asistentes por parte de las instituciones invitadas</p>
<b>LUGAR /FECHA</b>	<p>Colegio San Luis Gonzaga</p> <p>3 de Febrero de 2017</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	Preguntas en los stand, Evaluación en el taller formativo de alimentación saludable

## Anexo 6

**Ficha Técnica. Promoción de prácticas alimentarias saludables**

<b>TEMA</b>	Promoción de prácticas alimentarias saludables
<b>ACTIVIDAD</b>	Taller formativo de alimentación saludable
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Citar a los participantes (Hora, lugar, tema)</p> <p><b>Contenido de taller:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reglas de participación</li> <li>2. Presentación del taller</li> <li>3. Contenido y objetivos</li> <li>4. Contenidos: <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Alimentación saludable</li> <li>II. Planificación alimentaria</li> <li>III. Higiene y manipulación de alimentos</li> </ol> </li> <li>5. Evaluación</li> </ol>
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientizar a los colaboradores sobre la influencia de una alimentación sana, para el bienestar físico, emocional y mental de quienes lo adoptan.</li> <li>• Fomentar la alimentación saludable en pro de un mejor rendimiento laboral</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p>Salón</p> <p>Videobím</p> <p>Papelería (lapiceros, hojas)</p>
<b>POBLACIÓN</b>	Todos los colaboradores del Colegio
<b>DURACIÓN</b>	2 horas
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>	Nutricionista EPS aliada
<b>LUGAR /FECHA</b>	<p>Colegio San Luis Gonzaga</p> <p>17 de Febrero de 2017</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	Evaluación en grupo (2 personas), clasificación de alimentos en los respectivos grupos, propuesta de un plan de alimentación saludable

## Anexo 7

**Ficha Técnica. Taller Reducción del Riesgo**

<b>TEMA</b>	Reducción de riesgo
<b>ACTIVIDAD</b>	Taller de prevención del consumo de alcohol y drogas
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Citar a los participantes (Hora, lugar, tema)</p> <p><b>Contenido de taller:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reglas de participación</li> <li>2. Presentación del taller</li> <li>3. Contenido y objetivos</li> <li>4. Contenidos: <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Introducción a las drogas: farmacognosia, farmacocinética y farmacodinamia</li> <li>II. Conceptos y procesos</li> <li>III. Alcohol: metabolismo</li> <li>IV. Alcohol: efectos sobre el cerebro y farmacodinamia</li> <li>V. Repercusión social del tabaquismo y alcoholismo</li> <li>VI. Evaluación</li> </ol> </li> </ol>
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar a los trabajadores en relación al consumo responsable del alcohol</li> <li>• Fortalecer conductas de autocuidado en relación al consumo de sustancias perjudiciales para la salud</li> <li>• Desarrollar en los trabajadores conductas de gestión de riesgo respecto del consumo de alcohol y drogas</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p>Salón</p> <p>Videobím</p> <p>Papelería (lapiceros, hojas)</p>
<b>POBLACIÓN</b>	Todos los colaboradores del Colegio
<b>DURACIÓN</b>	2 horas
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>	Profesional ARL SURA
<b>LUGAR /FECHA</b>	<p>Colegio San Luis Gonzaga</p> <p>28 de febrero de 2017</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	Debate ... Y tú, ¿cómo controlas?, orientado a definir estrategias de control frente al consumo de alcohol

## Anexo 8

**Ficha Técnica. Calidad de vida, integración y ocupación del tiempo libre**

<b>TEMA</b>	Calidad de vida, integración y ocupación del tiempo libre
<b>ACTIVIDAD</b>	Mi bienestar; mi felicidad
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Citar a los participantes (Hora, lugar, tema)</p> <p><b>Contenido de taller:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reglas de participación</li> <li>2. Presentación del taller</li> <li>3. Presentación a los participantes del contenido y los objetivos</li> <li>4. Abordaje teórico: <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Calidad del tiempo</li> <li>II. Distribución del tiempo laboral</li> <li>III. Aprovechamiento del tiempo libre</li> <li>IV. Las relaciones familiares</li> <li>V. Compartir con los amigos</li> <li>VI. Evaluación</li> </ol> </li> </ol>
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexionar sobre la importancia del uso del tiempo libre</li> <li>• Reflexionar sobre la importancia del manejo del tiempo en el trabajo</li> <li>• Brindar una perspectiva sobre la importancia del manejo del tiempo en relación a la satisfacción y el bienestar de las personas</li> <li>• Promover las relaciones sociales y familiares como alternativa en relación al aprovechamiento del tiempo libre</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p>Salón</p> <p>Videobím</p> <p>Papelería (lapiceros, hojas)</p>
<b>POBLACIÓN</b>	Todos los colaboradores del Colegio
<b>DURACIÓN</b>	4 horas
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>	Psicólogo ARL SURA
<b>LUGAR /FECHA</b>	<p>Colegio San Luis Gonzaga</p> <p>5 de Diciembre de 2016</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	<p>Conversatorio; Y a ti, que te hace feliz? Compartir experiencias agradables en relación a la ocupación del tiempo libre, en que lo emplean, que es lo que más disfrutan y satisfacción les genera</p>



## Anexo 9

**Ficha Técnica. Calidad de vida, integración y ocupación del tiempo libre**

<b>TEMA</b>	Calidad de vida, integración y ocupación del tiempo libre
<b>ACTIVIDAD</b>	El ejercicio, como alternativa de vida
<b>METODOLOGÍA</b>	Citar a los participantes (Hora, lugar, tema) Jornada de aeróbicos (1 hora) Partido de Voleiboll (1 hora) Rutinas de acondicionamiento físico (1 hora)
<b>OBJETIVOS</b>	Concientizar a los trabajadores de la importancia de la relajación y la actividad física como prácticas para disminuir el estrés
<b>RECURSOS</b>	Cancha, espacio abierto de la Institución
<b>POBLACIÓN</b>	Todos los colaboradores del Colegio
<b>DURACIÓN</b>	3 horas
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>	Deportologo
<b>LUGAR /FECHA</b>	Colegio San Luis Gonzaga 9 de Diciembre de 2016
<b>EVALUACIÓN</b>	N/A

## Anexo 10

**Ficha Técnica. Habilidades sociales y comunicación asertiva**

<b>TEMA</b>	Inteligencia emocional
<b>ACTIVIDAD</b>	Conociendo y controlando mis emociones
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Citar a los participantes (Hora, lugar, tema)</p> <p><b>Contenido de taller:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reglas de participación</li> <li>2. Presentación del taller</li> <li>3. Presentación a los participantes del contenido y los objetivos</li> <li>4. Abordaje teórico: <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Identificación de emociones básicas</li> <li>II. Video “el poder de las emociones”</li> <li>III. Diferencia entre sentimientos, estados de ánimo y humores</li> <li>IV. Gestión, manejo y expresión de las emociones</li> <li>V. Empatía; el otro también tiene sentimientos ponte en su lugar</li> </ol> </li> <li>5. Evaluación</li> </ol>
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer los conceptos de emociones; características e importancia</li> <li>• Los participantes aprenderán a diferenciar sentimientos, estados de ánimo y humores</li> <li>• Desarrollar capacidades relacionadas con la inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales y vitalizar el trabajo individual y de grupo</li> <li>• Generar estrategias para el control positivo de las emociones</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p>Salón</p> <p>Videobím</p> <p>Papelería</p> <p>Refrigerio</p>
<b>POBLACIÓN</b>	Todos los colaboradores del Colegio
<b>DURACIÓN</b>	4 horas
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>	Facilitador
<b>LUGAR /FECHA</b>	<p>Colegio San Luis Gonzaga</p> <p>7 de Abril de 2017</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	Taller grupal “identificando las emociones de mis compañeros”; simulación de emociones mediante lenguaje no verbal.

## Anexo 11

Ficha Técnica. Trabajo en Equipo

<b>TEMA</b>	Trabajo en equipo
<b>ACTIVIDAD</b>	Curso de integración y trabajo en equipo
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Citar a los participantes (Hora, lugar, tema)</p> <p><b>Contenido de taller:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reglas de participación</li> <li>2. Presentación del taller</li> <li>3. Presentación a los participantes del contenido y los objetivos</li> <li>4. Contenido: <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Visión sistemática y alineación del trabajo en equipo</li> <li>II. Las 5 “C” del trabajo en equipo: Complementariedad, Cooperación, Confianza, Comunicación y Congruencia</li> <li>III. El equipo efectivo de trabajo</li> <li>IV. Taller identificando aspectos positivos y negativos de mi área en el trabajo en equipo, ejercicio de construcción de rompecabezas con ayuda del otro</li> <li>V. Procesos del equipo: comunicación, toma de decisiones, solución de problemas, manejo de conflictos</li> </ol> </li> <li>5. Plan de compromiso de acción para la transferencia de lo aprendido</li> </ol>
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar habilidades y competencias que permitan consolidar el equipo de trabajo para mejorar su interrelación con los otros</li> <li>• Propiciar la participación, la confianza y la responsabilidad compartida para alcanzar el logro de los objetivos propuestos en la organización</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p>Salón</p> <p>Videobím</p> <p>Papelería</p> <p>Refrigerio</p>
<b>POBLACIÓN</b>	Todos los colaboradores del Colegio
<b>DURACIÓN</b>	4 horas
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>	Facilitador
<b>LUGAR /FECHA</b>	<p>Colegio San Luis Gonzaga</p> <p>21 de Abril de 2017</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	Plan de compromiso de acción para la transferencia de lo aprendido en el equipo para el logro de los objetivos

## Anexo 12

**Ficha Técnica. Toma de Decisiones/Solución de Problemas**

<b>TEMA</b>	Toma de decisiones /solución de problemas
<b>ACTIVIDAD</b>	Resolución creativa de problemas
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Citar a los participantes (Hora, lugar, tema)</p> <p><b>Contenido de taller:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reglas de participación</li> <li>2. Presentación del taller</li> <li>3. Presentación a los participantes del contenido y los objetivos</li> <li>4. Contenido: <ol style="list-style-type: none"> <li>I. La resolución creativa de problemas</li> <li>II. Etapas en el proceso de toma de decisiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de problemas</li> <li>Análisis del problema</li> <li>Generación de soluciones posibles; seleccionar la mejor</li> <li>Planificar la implementación</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>5. Plan de compromiso de acción para la transferencia de lo aprendido en la solución de problemas dentro del área o la organización</li> </ol>
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar estrategias que les permitan a los colaboradores analizar con precisión las situaciones que diariamente afrontan en el trabajo</li> <li>• Brindar estrategias para la toma de decisiones de manera efectiva, generando resultados exitosos en el logro de los objetivos propuestos por la organización</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p>Salón</p> <p>Videobím</p> <p>Papelería</p> <p>Refrigerio</p>
<b>POBLACIÓN</b>	Todos los colaboradores del Colegio
<b>DURACIÓN</b>	4 horas
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>	Facilitador
<b>LUGAR /FECHA</b>	<p>Colegio San Luis Gonzaga</p> <p>12 de Mayo de 2017</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	Plan de compromiso de acción para la transferencia de lo aprendido en el equipo para el logro de los objetivos, por medio de la solución efectiva de los problemas que se presenten

## Anexo 13

**Ficha Técnica. Control emocional y manejo del estrés**

<b>TEMA</b>	Control emocional y manejo del estrés
<b>ACTIVIDAD</b>	Manejo y control del estrés
<b>METODOLOGÍA</b>	<p>Citar a los participantes (Hora, lugar, tema)</p> <p><b>Contenido de taller:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reglas de participación</li> <li>2. Presentación del taller</li> <li>3. Presentación a los participantes del contenido y los objetivos</li> <li>4. Contenido: <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Conociendo el estrés</li> <li>II. Conociendo el estrés laboral</li> <li>III. Estrés deseable <i>versus</i> Estrés indeseable</li> <li>IV. Técnicas para la administración del estrés</li> </ol> <p><b>Respiración profunda</b></p> <p><b>Detención del pensamiento:</b> pensamientos positivos, pensamientos negativos</p> <p><b>Sesión de relajación muscular</b></p> </li> </ol>
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer cuáles son las ideas y percepciones que tienen los colaboradores sobre lo que es estrés</li> <li>• Que los colaboradores identifiquen la diferencia entre el estrés y el estrés laboral</li> <li>• Generar estrategias para el afrontamiento positivo del estrés</li> <li>• Promover el manejo positivo del estrés</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p>Salón por fuera de la organización (tipo campestre)</p> <p>Videobím</p> <p>Papelería</p> <p>Refrigerio</p> <p>Almuerzo</p>
<b>POBLACIÓN</b>	Todos los colaboradores del Colegio
<b>DURACIÓN</b>	6 horas
<b>PROFESIONAL RESPONSABLE</b>	Facilitador particular (empresa de formación contratada por el Colegio)
<b>LUGAR /FECHA</b>	<p>Colegio San Luis Gonzaga</p> <p>11 de Febrero de 2016</p>
<b>EVALUACIÓN</b>	Aplicación de las técnicas al finalizar la sesión, ejercicios prácticos

## Referencias

- Aldrete, M. G., González, J., & Preciado, M. L. (2008). Factores psicosociales extralaborales y el síndrome de Burnout en docentes de enseñanza media básica (secundaria) de la zona metropolitana de Guadalajara, México. *Salud Pública*, 12(1), 18-25.
- Aranda B., Carolina. (2011). *El síndrome de Burnout o de quemarse en el trabajo: un conflicto en la salud de los profesionales*. Instituto de Investigación en Salud Ocupacional Universidad de Guadalajara, México, 14 (2).
- Argyris, C. & Shön, D.A. (1996). *Aprendizaje Organizacional*. Madrid: Addison Wesley
- Aristizabal, María D. (2008) Documento inédito. *Riesgo psicosocial en el Colegio San Luis Gonzaga. Proyecto realizado por la docente Aristizabal como trabajo de grado en la Maestría de gerencia del talento humano de la Universidad de Manizales. Resumen de resultados*. Manizales, Caldas, Col.
- Ayuso Marente, A. (2010). *Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout*. *Revista Iberoamericana de Educación* (ISSN: 1681-5653). Universidad de Cádiz, España.
- Caballero D, González G, Mercado A, Llanos B, Bermejo B, Vergel M. (2009). *Prevalencia del síndrome de burnout y su correlación con factores psicosociales en docentes de una Institución Universitaria Privada de la Ciudad de Barranquilla*. Recibido: 30 de abril de 2009/Aceptado: 22 de junio de 2009.Universidad Simón Bolívar, Colombia
- Cannon, W. (1911): *The Mechanical Factors of Digestion*. Wisconsin, Medical College of Wisconsin.
- Carrasco G, Corte C, León R. (2010) *Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y el estrés laboral*. *Revista Digital de Prevención* 28deabril n° 1
- Cox, T., & Griffiths, A. (1996). *Assessment of Psychological Hazards at Work*. En M.J. Schabracq y J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper (Eds.). *The Handbook of Work and Health Psychology*, (pp.127-146).
- Gil, P. (Abril de 2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Salud pública* (2), 169-173.

- Gómez, V., & Moreno, L. (3 de Mayo de 2010). Factores psicosociales del trabajo (demanda control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio de maestros escolares en Bogotá, Colombia. 9, 2, 393-407. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Univ. Psychol.
- González L. (2014). La cara humana de la psicología III: fundamentos organizacionales y del trabajo de la psicología humanista. Caldas, Colombia. Centro de publicaciones Universidad de Manizales.
- Holguín, Elvia L. (2015). Documento inédito. *Informe Epidemiológico, Compañía de Jesús-Colegio San Luis Gonzaga* Manizales, Caldas, Col.
- Jerez, Ángela C. (2005). *La Locura de los profesores Colombianos*. Artículo del periódico El Tiempo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1634392>
- Maslach, c., y Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do About it*. San Francisco, Jossey Bass.
- Mollano, D. & Jiménez, F. (2008). *Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida*. Revista universum, (23) 116-133.
- Ministerio del Trabajo. (2007). *Primera Encuesta Nacional de condiciones de salud y trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008. Resolución, Bogotá, Colombia.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.
- Ministerio del Trabajo. (2013). *Informe Ejecutivo Segunda Encuesta Nacional de condiciones de salud y trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Bogotá, Colombia
- D.C: Ministerio de la Protección Social.
- Oramas, A. Gonzalez, A. Vergara, A. (2007). *El desgaste profesional. Evaluación y factorización del MBI-GS*. Revista Cubana de Salud y Trabajo. 8(1):37-45.
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2010). *Entornos laborales saludables fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura de soporte*. Ginebra, Suiza.
- Organización Internacional del trabajo OIT. (2016). *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo. Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Primera Edición. Ginebra, Suiza*.

- Papi, N. (2005). *La conciliación de la vida laboral y familiar como proyecto de calidad de vida desde la igualdad*. Revista española de investigaciones sociológicas, (110), 149-174.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988): *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press
- Schein, E. (1982). *Psicología de la Organización*. Prentice-Hall Hispanoamericana. México.
- Siegrist, J., (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27-41
- Terán R., Ana Celina y Botero A. Carla C. (2012). *Riesgos Psicosociales Intralaborales en Docencia*. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia Y Tecnología 5(2): 95-106.
- Toro, F. (2001). *El clima organizacional perfil de empresas colombianas*. Medellín Colombia: Cincel.
- Vega, S. (2001). *Riesgo Psicosocial: modelo demanda-control-apoyo social (I)*. NTP 603, 1- 7
- Velásquez A., Oscar Hernán, Bedoya B. Ever de J. (2010). *Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín*. Revista Uni-pluri/versidad 10 (2). Facultad de Educación, Universidad de Antioquia. Medellín, Col.
- Villalobos Fajardo, G. (14 de Octubre-Diciembre de 2005). *Diseño de un sistema de Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales en el trabajo*. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Ciencia y Trabajo (14), 197-201. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de [http://www.cpzulia.org/ARCHIVOS\\_SSA/VIGILANCIA\\_EPIDEMIOLOGICA\\_DE\\_LOS\\_FACTORES\\_PSICOSOCIALES.PDF](http://www.cpzulia.org/ARCHIVOS_SSA/VIGILANCIA_EPIDEMIOLOGICA_DE_LOS_FACTORES_PSICOSOCIALES.PDF)