

**FACTORES PSICOSOCIALES, ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA COOPSALUDCOM**

DANIELA HINCAPIÈ GUTIÉRREZ

DANIELA RESTREPO OSORIO



**UNIVERSIDAD DE
MANIZALES**

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

OCTUBRE DEL 2016

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

DANIELA HINCAPIÈ GUTIÉRREZ

DANIELA RESTREPO OSORIO

**FACTORES PSICOSOCIALES, ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA COOPSALUDCOM**

Asesor de línea de investigación

MAXIMILIANO BERNAL CARDONA

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

Contenido

Introducción	7
1. Problematización	8
1.2 Pregunta de investigación.....	11
1.3 Objetivos	11
1.3.1 Objetivo general	11
1.3.2 Objetivos específicos	12
2. Justificación	13
3. Antecedentes.....	15
4. Marco conceptual.....	25
4.1 Factores psicosociales	25
4.1.1 Modelo de interacción entre demandas y control.....	26
4.1.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.....	27
4.1.3 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa	28
4.2 Estrés	29
4.3 Síndrome de Burnout	32
5. Metodología.....	35
5.1 Tipo de estudio	35
5.2 Tipo de diseño	35
5.3 Población y muestra	36

5.4 Instrumentos	37
5.4.1 Instrumento para la medición de factores de riesgo psicosocial intralaboral	37
5.4.2 Instrumento para la medición de factores de riesgo psicosocial extralaboral	47
5.4.3 Instrumento para la medición del estrés	50
5.4.4 Instrumento para la medición del síndrome de Burnout.....	51
6. Análisis de resultados	53
6.1 Factores psicosociales intralaborales	53
6.2 Factores psicosociales extralaborales.....	63
6.2.1 Estrés	66
6.2.2 Síndrome de Burnout.....	66
6.3 Análisis de correlación.....	67
6.5 Factores psicosociales extralaborales y estrés.....	69
6.6 Factores psicosociales intralaborales y síndrome de Burnout.....	70
7. Discusión de resultados	72
8. Conclusiones.....	75
9. Cronograma	77
10. Presupuesto	77
11. Estrategia de intervención.....	78
Presentación	78
Objetivo general	79

Objetivos específicos	79
Marco conceptual	79
Metodología	81
Fuente: Construcción propia	82
12. Bibliografía	83

Lista de tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores de coopsaludcom	36
Tabla 2. Dominios y dimensiones Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A	38
Tabla 3. Definición dominios	40
Tabla 4. Definición dimensiones	41
Tabla 5. Dimensiones e ítems factores de riesgo psicosocial extralaboral	47
Tabla 6. Definición Dimensiones factores de riesgo psicosocial extralaboral	48
Tabla 7. Categorías e ítems evaluación del estrés-tercera versión.....	51
Tabla 8. Factores psicosociales intralaborales	53
Tabla 9. Factores psicosociales intralaborales	54
Tabla 10. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	56
Tabla 11. Control sobre el trabajo.....	57
Tabla 12. Demandas del trabajo.....	59
Tabla 13. Recompensas	62
Tabla 14. Factores psicosociales extralaborales	63

Tabla 15. Factores psicosociales intralaborales y estrés	67
Tabla 16. Dominio Recompensa – estrés.....	68
Tabla 17. Dominio demandas de trabajo - estrés	68
Tabla 18. Dominio Control y autonomía - estrés.....	68
Tabla 19. Dominio carga mental - estrés	69
Tabla 20. Dimensión demandas ambientales - estrés	69
Tabla 21. Dimensión situación económica- estrés.....	70
Tabla 22. Estrés y síndrome de Burnout.....	71
Tabla 23. Presupuesto estrategia de intervención	82
Tabla 24. Presupuesto estrategia de intervención	82

Lista de figuras

Figura 1. Estrategias.....	81
----------------------------	----

Introducción

La presente investigación tiene como propósito analizar la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Coopsaludcom, sede Chinchiná, Caldas; para lo anterior, se utilizaron cuestionarios estandarizados que permitieron la recolección de la información, y posteriormente se realizó el procesamiento e interpretación de los resultados obtenidos con una muestra no probabilística.

Dicho proyecto de investigación es de corte correlacional; se toman como referentes las condiciones intralaborales y extralaborales, y sus factores protectores y/o de riesgo, sumados al estrés y el síndrome de Burnout con sus variables de análisis.

Los hallazgos encontrados permiten identificar que los principales riesgos para la población sujeto de estudio, se encuentran en las condiciones intralaborales, específicamente en el dominio de las demandas del trabajo; los promedios de los niveles de estrés percibidos, están relacionados con la falta de control y autonomía que tienen los colaboradores de esta empresa sobre su trabajo.

De igual forma, se halló que ninguno de los trabajadores de la empresa presenta síndrome de Burnout.

1. Problematización

Con el proceso de globalización se han generado grandes transformaciones a nivel económico, político y social en el mundo del trabajo y de las organizaciones.

Estos cambios implican retos para los seres humanos en cuanto al desarrollo de sus potencialidades, con el fin de dar cumplimiento a las nuevas condiciones laborales propuestas por el medio, en las que las empresas, en su interés por conservarse dentro de la esfera de la competitividad, han adoptado diferentes estrategias que les permitan mantenerse de una manera óptima en el entorno empresarial.

Dichas estrategias pueden afectar positiva o negativamente el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

Cifras obtenidas por la Organización Internacional de Salud (2010) estiman que mueren dos millones de hombres y mujeres anualmente como resultado de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas por causa o con ocasión del trabajo.

También existen accidentes no fatales en el lugar de trabajo, los cuales suman alrededor de 268 millones de incidentes que provocan al menos tres días laborables perdidos por incapacidad, y 160 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.

Estos datos recogidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), muestran solamente los accidentes y enfermedades que ocurren en lugares de trabajos formales y registrados a nivel mundial.

Cabe destacar que en muchos países existen empresas que emplean a sus colaboradores de manera informal en organizaciones, empresas, fábricas y/o negocios en los que no se realiza ningún tipo de registro de las enfermedades o accidentes de trabajo, ni se lleva a cabo algún programa de prevención.

Hacerse cargo de esta impresionante tasa de mortalidad, costo económico y pérdidas a largo plazo de los recursos humanos derivadas de ambientes de trabajo no saludables, es por mucho, un reto formidable para países, sectores económicos, promotores y profesionales de la salud. (Organización Mundial de la Salud, 2010)

Esta es una de las principales razones por las cuales el gobierno colombiano obliga a todas las empresas a implementar un sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo. Colombia no ha sido ajena a esta realidad, y ha realizado esfuerzos en el tema, con el fin de mejorar la calidad de vida de los seres humanos en el trabajo. Se han llevado a cabo estudios que permiten identificar y evaluar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, para posteriormente ser intervenidas por los diferentes actores responsables.

En estos estudios se evidencia la importancia de abordar los factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, ya que, según los resultados de la I Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (Ministerio de la Protección Social, 2010) esta problemática ocupa el segundo lugar dentro de los factores de riesgo ocupacional.

Así mismo, en la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos (Ministerio del Trabajo, 2013), sigue identificándose como prioritaria la presencia de los riesgos psicosociales, ya que se encontraron en más de la mitad de los centros de trabajo entrevistados. Por tal motivo, en el Decreto 1477 de 2014, en la nueva tabla de enfermedades laborales, aparecen como factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de dichas enfermedades, los agentes psicosociales.

En la empresa Coopsaludcom se ha indagado poco sobre el tema; no existen cifras de personas que permitan evidenciar diagnósticos asociados a los factores de riesgo psicosocial, estrés laboral y/o síndrome de Burnout. Sin embargo, existe una gran probabilidad, teniendo en cuenta que es una organización que presta servicios de salud, nutrición y educación a poblaciones vulnerables.

Los resultados de las encuestas de clima laboral aplicadas a los trabajadores durante los años 2014 y 2015 en dicha empresa, arrojaron porcentajes críticos en los procesos de comunicación, integración y colaboración, relación con el jefe directo, y condiciones físicas y materiales. Lo anteriormente mencionado, da cuenta del panorama que se presenta al interior de la empresa; por lo tanto, surgió la necesidad de estudiar los factores psicosociales y la relación con el estrés y el síndrome de Burnout al interior de Coopsaludcom.

El escenario referido fortalece el interés por el abordaje de variables organizacionales de alto impacto en la competitividad organizacional y en la calidad de vida de los trabajadores. Y del mismo modo, este tema de gestión del riesgo psicosocial obedece a normas establecidas como de obligatorio cumplimiento por la Resolución 2646 de 2008, que establece disposiciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación que existe entre factores psicosociales, estrés y síndrome de Burnout en la empresa Coopsaludcom?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Coopsaludcom.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir los factores psicosociales intralaborales, protectores y de riesgo evidenciados por los colaboradores de la empresa de servicios Coopsaludcom.
- Describir los factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por los colaboradores de la empresa de servicios Coopsaludcom.
- Identificar los niveles de estrés evidenciados por los colaboradores de la empresa Coopsaludcom.
- Describir las dimensiones del síndrome de Burnout (eficacia profesional, agotamiento y cinismo) expresadas por los trabajadores de la empresa Coopsaludcom.
- Establecer las diferencias existentes entre los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de Burnout, según algunas variables sociodemográficas y laborales en los colaboradores de la empresa Coopsaludcom.
- Establecer la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa Coopsaludcom.

2. Justificación

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a nuevos desafíos con el fin de asegurar su permanencia y éxito en el mundo laboral; se ha hecho necesario reajustar los sistemas de gestión, mecanismos, estrategias y herramientas para dar cumplimiento al mercado competitivo cambiante que sobresale hoy en día.

Como respuesta a estas necesidades, el estudio de los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de Burnout, se convierte en uno de los elementos que facilita realizar los ajustes mencionados anteriormente, ya que permite identificar las condiciones de riesgo y/o protectoras que pueden afectar de forma positiva o negativa el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores en una organización.

El propósito de la presente investigación es que a través de la identificación y el análisis de cada una de las variables de estudio, así como la relación entre ellas, se permita al campo de la gerencia del talento humano aumentar las fuentes de información sobre la temática, y de igual forma, ahondar en la reflexión acerca de cómo se está gestionando el talento humano en esta organización y cómo se facilita el fortalecimiento de entornos de trabajo saludables para las personas, que a su vez permitan el mejoramiento de la calidad de vida laboral de las mismas.

Cabe destacar la existencia de diversas investigaciones asociadas a las variables de estudio: factores psicosociales y estrés; sin embargo, se han hecho pocos estudios que analicen la relación entre factores psicosociales y síndrome de Burnout. De igual forma, en la empresa Coopsaludcom

no se han realizado estudios que permitan analizar la relación existente entre las variables objetos del presente proyecto de investigación.

Así mismo, los hallazgos evidenciados, además de permitir reajustes estratégicos por parte de la organización e impactar sus políticas, suministrarán información relevante que posibilite el diseño e implementación de intervenciones acordes y pertinentes orientadas a mejorar las condiciones laborales de las personas pertenecientes a la Empresa.

3. Antecedentes

Para el presente proyecto, se realizó una búsqueda de antecedentes investigativos que relacionaran las variables: riesgos psicosociales, estrés y síndrome de Burnout. Cabe destacar que en la empresa Coopsaludcom no se había llevado a cabo ningún trabajo académico de tipo investigativo.

A continuación se mencionan algunos trabajos investigativos relacionados con las variables de estudio:

Síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores realizado por Jenaro, Flores, & González-Gil (2007), plantea que:

Diversos estudios constatan la presencia de elevados niveles de Burnout en profesionales de servicios humanos. Dicho síndrome se asocia con la accidentalidad y ausentismo laboral. En este estudio se evaluó la presencia del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por 64 profesionales de acogimiento residencial de menores que trabajaban en diversas provincias españolas.

Los resultados confirman la existencia de una elevada tasa del Síndrome en la muestra estudiada. Así mismo, los análisis correlacionales ponen de manifiesto la

existencia de asociaciones significativas entre el empleo de estrategias de afrontamiento y una elevada realización personal.

Los análisis de varianza indican la existencia de diferencias significativas en función de variables sociodemográficas como el género, así como en función de variables organizacionales (existencia de turnos o satisfacción con la remuneración, entre otras). Se obtienen también correlaciones positivas entre variables como la edad, la antigüedad en el puesto y las dimensiones del Burnout.

Los resultados justifican la necesidad de intervenir con estos profesionales, dotándolos de estrategias que les permitan hacer frente a las demandas de este tipo de trabajos y realizar mejoras en las propias organizaciones para hacerlas más saludables.

Análisis de factores psicosociales asociados al estrés laboral en docentes de planta de las facultades de ciencias económicas y administrativas e ingeniería de la Universidad realizado por Patiño Lenis & Gutiérrez Gil, (s.f)

De acuerdo a la valoración de los riesgos por cada puesto de trabajo, se encontró que el factor de riesgo que genera mayor complejidad para las dos facultades y que requiere intervención de carácter prioritario por los directivos de la Universidad, es el de las exigencias sensoriales; debido a que los docentes han de estar muy

concentrados en detalles, la exigencia de atención que requieren las labores del docente son muy elevadas, el trabajo que se realiza exige alto nivel de precisión y se presentan problemas de concentración por parte de los docentes.

Con respecto a los riesgos de mediana complejidad, se encontró que el factor que representa un riesgo medio para los docentes de Ciencias Económicas y Administrativas, hace referencia a las exigencias cognitivas, ya que los docentes deben memorizar muchos datos, y las actividades que se realizan son monótonas tanto como repetitivas; por otro lado, para los docentes de Ingeniería, el factor que representa un riesgo medio es el de las exigencias emocionales, ya que se dan situaciones de desgaste emocional relevante, están expuestos a tomar decisiones muy difíciles y olvidan fácilmente los problemas que se presentan en la Universidad.

Factores de riesgo psicosocial y síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en la ciudad de Bogotá D.C. desarrollado por Jiménez Barrero, Caicedo Moreno, Joven Arias , & Pulifo Gil (2015)

Dentro de los resultados obtenidos en esta investigación, se puede observar que en las características intralaborales, en el **Dominio, Liderazgo y Relaciones Sociales**, un 53% de los trabajadores con un riesgo muy alto y un 25% con riesgo alto, consideran o sienten que su jefe inmediato (llamado líder en la empresa), no tiene participación activa ni gestiona adecuadamente aspectos relacionados con resolución de conflictos, planificación y asignación de tareas propias del área.

En similar proporción, el 56% de la muestra evidencia dificultades para desarrollar el trabajo en equipo, ya que, por las características propias de su tarea, es limitado el contacto con otros compañeros porque constantemente se presta atención a usuarios y/o clientes.

Una consecuencia directa del alto riesgo reflejado en la dimensión de características de liderazgo se evidencia en el 71% de los trabajadores que presentan riesgo muy alto (38%) y riesgo alto (33%) en retroalimentación del desempeño, ya que, por la inadecuada o deficiente comunicación entre jefe y trabajadores, estos no reciben o es poca la información oportuna y clara con respecto a la labor que desempeñan.

Finalmente, se corrobora que un alto porcentaje: riesgo alto (32%) y riesgo muy alto (42%), maneja escasa o nula comunicación en el grupo de trabajadores entre sí y con el jefe.

Dominio Control: se evidenció que solo 15 trabajadores tienen conocimiento y reconocen cuál es su rol dentro de la empresa y su aporte a la misma.

Es de resaltar que, para esta dimensión, los trabajadores sienten que no tienen la oportunidad de participar activamente en las decisiones que competen a su cargo y a sus diferentes procesos laborales.

Así mismo, los trabajadores encuestados, en un 58%, tienen poca autonomía frente a las decisiones que conciernen a su cargo en aspectos como el horario y la organización de la tarea que realizan, aspectos que desmotivan y crean desilusión por la labor que realizan a diario.

En el **Dominio Demandas del Trabajo** se puede evidenciar con preocupación que los trabajadores encuentran en la jornada de trabajo, junto con las demandas propias de su cargo, un factor de riesgo psicosocial de muy alta criticidad.

El 77% de los trabajadores consideran que los horarios de trabajo prolongados y las exigencias de tiempo que la empresa establece son desgastantes y ocasionan fatiga física y emocional.

Lo anterior causa también un impacto negativo frente a su esfera personal. El 77% de los trabajadores encuestados ven propiamente la atención al cliente externo (niños, usuarios y padres acompañantes) fatigante por el alto volumen de personas que manejan dentro de la jornada laboral.

A nivel del medio ambiente laboral, los trabajadores (51%) identifican factores físicos que les causan molestia y/o fatiga, por ende, disminución en su desempeño laboral, lo cual se traduce en un factor de riesgo psicosocial alto y muy alto.

En el **Dominio Recompensas** la mayoría de trabajadores (49%) con un riesgo muy alto ponen de manifiesto su escaso sentimiento de orgullo por trabajar en la empresa.

Con un menor porcentaje, riesgo muy alto (28%) y riesgo alto (18%), se presenta la dimensión de reconocimiento y compensación, como consecuencia del escaso o nulo apoyo y de la deficiente retroalimentación que recibe el trabajador por parte de su jefe.

A nivel de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, el 42% de los encuestados presenta un riesgo muy alto con respecto a la percepción que tienen de las recompensas recibidas por el trabajo que realizan.

En las características extralaborales, se evidencia que el 50% de la muestra presenta riesgo muy alto en esta dimensión, lo que conlleva a la monotonía y a la fatiga física y emocional.

En esta dimensión, las relaciones de los trabajadores con su familia y amigos se convierten en un factor protector; un 70% de los trabajadores, pese a encontrarse durante el día laborando, mantienen una buena red de apoyo social.

El personal encuestado presenta niveles de riesgo alto y muy alto en un 35% de los trabajadores, lo que lleva a pensar que los ingresos familiares son suficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar y que las deudas económicas se solventan de manera satisfactoria.

Para el 58% del personal encuestado (42 trabajadores), se presenta un nivel de riesgo alto y muy alto en la dimensión de características de la vivienda y de su entorno.

El 46% de los encuestados vive en arriendo, mientras que el restante vive en vivienda familiar o propia; las condiciones en general de las características de la vivienda y el entorno corresponden en un 88% a personas que pertenecen a los estratos 2 y 3.

Es notorio ante los resultados, que para el dominio de condición extralaboral correspondiente al desplazamiento vivienda- trabajo- vivienda, el personal se encuentra en un nivel de riesgo alto y muy alto en un 82% de los encuestados, lo que significa que el personal presenta dificultades para acudir al trabajo de manera cómoda, así como con la duración del desplazamiento.

En la aplicación del cuestionario del **Síndrome de Quemarse por el Trabajo**, se obtuvo que el 8% de la muestra presenta una crítica disminución de su ilusión por el trabajo, y un 15% tiene un alto riesgo de perderla, lo que se traduce en que el trabajador pierda el deseo de alcanzar las metas laborales y empiece a desarrollar sentimientos de incompetencia y falta de logro, sintiéndose insatisfecho con su desempeño laboral.

El 18% de los trabajadores presentan riesgo crítico de desgaste psíquico, y un 4% tiene un riesgo alto, debido al directo contacto y trato diario con personas, especialmente niños, que demandan mayor atención, cuidado y compromiso, y la relación indirecta con padres de familia que exigen constantemente la mayor y mejor atención, y dedicación a sus hijos.

A nivel de indolencia, se puede apreciar que se presentan en menor número de personas (11), actitudes y comportamientos de indiferencia y negatividad frente a su labor y hacia las personas objeto de la misma (principalmente los niños).

A continuación se describen las correlaciones más importantes:

-Como se puede observar, aproximadamente la cuarta parte de los trabajadores que se perciben expuestos a niveles altos y muy altos de riesgo psicosocial, tanto intralaboral como extralaboral, tienden a identificar que ya están padeciendo el síndrome de desgaste ocupacional.

Las condiciones de trabajo que más afectan a esta porción de trabajadores son el estilo de liderazgo, la sobrecarga laboral y la sensación de baja retribución a cambio de su esfuerzo laboral.

Al relacionar los factores intralaborales con el desgaste psíquico y la culpa, se evidencia que 21% de los trabajadores se sienten agotados por las demandas y condiciones de trabajo y otro 33% experimenta sentimientos de culpa.

Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación Sirviendo con Amor en la ciudad de Pereira, bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional, adelantado por Carvajal Paz & Ramírez Botero (2011)

De acuerdo a los resultados de la evaluación ISTAS, se evidencian grados de satisfacción en relación con los ítem: exigencias de esconder emociones, influencia, posibilidad de desarrollo de los trabajadores, sentido de trabajo, integración en la empresa, previsibilidad, claridad de rol, claridad de liderazgo, apoyo social de superiores, apoyo social de compañeros, sentimiento de grupo, satisfacción.

Lo anterior, relacionado con el nivel de participación de los empleados en la toma de decisiones; asistencia a capacitaciones que aportan a su formación integral, brindándoles herramientas que posibilitan al trabajador el desarrollo de competencias y habilidades, tener claridad frente el quehacer y rol a desempeñar, factores necesarios en el ejercicio de la labor y adaptación a las políticas de la empresa.

En los resultados se evidencia que, a nivel de gestión, las directivas realizan un acompañamiento a los funcionarios, los cuales son escuchados y apoyados, no solo por las directivas sino por el grupo de compañeros, llevando a la satisfacción e integración de la empresa.

En el ítem **exigencias psicológicas cognitivas** se evidencian a nivel institucional altos grados de exigencia relacionados con los conocimientos que las personas deben tener para realizar su labor, donde el trabajo no es operativo “fuerza, producción” sino mental y cognitivo: memorizar, comprender y decidir.

En cuanto a las **exigencias psicológicas cualitativas**, se evidenció que se encuentran equilibradas, mostrándose algunas incongruencias más por factores externos como: exigencias del cliente / contratista.

En el ítem de **exigencias psicológicas emocionales** se encontró que los colaboradores de la Corporación se encuentran en una prevalencia de exposición intermedia (amarillo) en dicha dimensión, debido a que están a cargo de los procesos de acompañamiento y orientación enfocados a la prevención, restitución y garantía de derechos de la población vulnerable atendida.

4. Marco conceptual

En la fundamentación teórico-conceptual del presente proyecto, se abordaron diferentes categorías, entre ellas: Factores Psicosociales, Estrés y Síndrome de Burnout. De igual manera, se encontraron aproximaciones que permitieron esclarecer algunos conceptos. A continuación, se describe cada una de las variables:

4.1 Factores psicosociales

En la actualidad han surgido grandes transformaciones a nivel económico y social que han implicado diferentes desafíos para las organizaciones, y, por consiguiente, en el mundo del trabajo. Estos cambios se caracterizan por presentar nuevas condiciones y retos para los seres humanos en el ámbito laboral, lo que ha aumentado el interés por el estudio de los factores psicosociales al interior de las empresas.

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales, o externos a la organización, y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, que, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y desempeño de las personas. (Ministerio de la Protección Social, 2007)

De igual manera, la Organización Internacional del Trabajo-OIT- (2007), define los factores psicosociales como:

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

Cabe destacar que dichos factores psicosociales mencionados anteriormente, pueden ser *protectores* cuando no ocasionan ningún tipo de peligro para el bienestar y la calidad de vida del trabajador; y/o de *riesgo* cuando pueden llegar a generar algún daño o lesión a nivel físico, emocional o social en los colaboradores.

Según (Mansilla, s.f) existen diversos modelos teóricos que permiten comprender los factores de riesgo psicosocial, entre ellos:

4.1.1 Modelo de interacción entre demandas y control

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control.

El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.).

La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás.

Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan su trabajo.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control en la toma de decisiones.

Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control).

Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Karasek, 1979).

4.1.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.

El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estrés generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control.

Desde este modelo, la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

4.1.3 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

Este modelo postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa (Siegrist, 1996). Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa.

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. Siegrist (1996) señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Y se asume que, bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador estarán seriamente mermadas.

Para el caso del presente proyecto, se trabaja el modelo propuesto por Villalobos (2007): *“Modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial”*, que integra distintos conceptos y asimila partes que los factores de riesgos psicosociales y de estrés anteriormente mencionados ya han contemplado, pero propone una estructura de categorías analíticas particulares para su abordaje, con lo que puede llegarse hasta un nivel de detalle que permite una mejor definición del problema y de la identificación de factores protectores.

Este modelo considera como fuentes de los factores de riesgo los tres elementos que forman parte de su definición:

- **Condiciones internas del trabajo**, entendidas como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación del trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud del trabajador y su conducta.

En este sentido incluyen tanto los aspectos de la tarea, como las condiciones del ambiente físico en que se desarrolla; las condiciones de la estructura; las políticas organizacionales y las relaciones que se suceden en el escenario del trabajo.

- **Individuo**, que entendido como totalidad es una síntesis de varios componentes: lo social, lo psicológico y lo biológico.
- **Condiciones externas al trabajo**, es decir, el conjunto de elementos que conforman el entorno familiar, socioeconómico, político y estatal que rodea al individuo y a la organización.

Para el análisis de los factores psicosociales en esta investigación, se emplea el instrumento creado para dicha teoría mencionada anteriormente (cuestionarios estandarizados de la batería de riesgo psicosocial).

4.2 Estrés

Actualmente, es habitual pensar que las actividades laborales pueden llegar a ser fuente de estrés en las personas y a ocasionar dificultades en la salud debido a los cambios existentes, relacionados con los avances científicos y tecnológicos que requieren nuevas modalidades de trabajo, con el fin de lograr una mayor productividad.

El estrés es un fenómeno que afecta a los seres humanos en sus procesos de adaptación; dicho en otras palabras, es la consecuencia de un desequilibrio entre los requerimientos hechos por el medio y los recursos con los que cuentan los individuos para responder a estas exigencias, y puede generarse en diferentes facetas de la vida.

Desde la psicología, según Cano (2002), el estrés puede entenderse desde tres enfoques:

Como *estímulo*, capaz de provocar una reacción o respuesta; como *reacción* o respuesta del individuo, ocasionando cambios fisiológicos, reacciones emocionales y cambios conductuales en el individuo; y como *interacción* entre las características del estímulo y los recursos del individuo para dar respuesta.

Desde otra perspectiva, Lazarus citado por Gómez (2005), propone que el estrés es un proceso de transacción entre una situación (interna o externa) que posee determinadas características, y una persona que valora la situación en función de sus propias metas, valores y experiencias.

En este sentido, el autor afirma que para que se presente el fenómeno del estrés, la persona debe percibir un desbalance entre las demandas externas o internas y los recursos que están a su disposición para superar las demandas.

Cabe destacar que existen dos tipos de estrés: el estrés negativo, denominado *distrés*, que se presenta cuando la situación desborda la capacidad de control de las personas, produciendo alteraciones a nivel fisiológico y psicológico; y el estrés positivo o *euestrés*, que se percibe como

movilizador de la conducta, y produce el estado de alerta necesario para generar rendimiento y productividad.

En términos de la Organización Mundial de la Salud (2010): “el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”. En este sentido es posible afirmar que no todo el estrés debe tener consecuencias negativas en los individuos.

En el presente proyecto de investigación, se aborda el estrés desde el ámbito laboral. Posada (2011), afirma que el “estrés relacionado con el trabajo, es un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, y retan su habilidad para hacer frente a la situación”.

Según Slipack (1996), existen dos tipos de estrés laboral: (Slipak, 1996)

El episódico

Es aquel que se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo, se caracteriza por su corta duración y naturaleza esporádica.

El crónico:

Es aquel que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes.

En algunos casos es la evolución del estrés laboral episódico, que gradualmente ha ido reduciendo la resistencia ante el estrés del colaborador.

Este tipo de estrés puede llegar a convertirse en el denominado síndrome de Burnout o “sentirse quemado por el trabajo” (SQT), que se describirá a continuación como otra variable de estudio de la presente investigación.

4.3 Síndrome de Burnout

Cristina Maslach, citada por el Gobierno de España (2006), estudió lo que denominaba “**pérdida de responsabilidad profesional**”; así, desde el ámbito psicosocial, describe el síndrome sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona.

Para Maslach (citado por Gil Monte, 2002) el síndrome de Burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público).

Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva.

En 1986, Maslach y Jackson, definen el Síndrome como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”.

En estos primeros estudios se destacaba más la importancia de las diferencias individuales- como de personalidad previa- que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo.

Brill, otro investigador de esta área, entiende el síndrome de Burnout como un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa.

Una vez que está afectado el trabajador, si no es con una intervención externa de cambio de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección, de ayuda o mediante un reajuste laboral, no conseguirá recuperar su salud.

El SQT no se da como consecuencia de un salario insuficiente, o de incompetencia por falta de conocimientos, o debido a las dificultades físicas, ni es consecuencia de cualquier trastorno mental existente. Lo que se deriva de estos aspectos no se debe interpretar como Burnout.

El mismo autor considera que el desarrollo del SQT puede tener lugar en cualquier trabajo y no solo en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales.

Según la definición propuesta por el Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España, muchos trabajadores identifican estar quemado con estar a disgusto, estar harto, sentirse agobiado, tener un mal día en el trabajo, etc., pero no se observa la verdadera sintomatología del Síndrome, su cronicidad o su intensidad en las fases más avanzadas.

Hay que significar que se trata de un proceso insidioso que habitualmente deriva en consecuencias severas para la persona. Es importante resaltar que esta patología es consecuencia, fundamentalmente, de la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo, y no está originada por una deficiencia en la personalidad del individuo.

Teniendo en cuenta las diversas denominaciones que se le han venido dando al síndrome de Burnout en nuestro país, y basándonos en criterios de traducción literal, semántica y de sinonimia del término con el estrés laboral, se puede concluir y proponer que la mejor denominación de este proceso de daño a la salud es “síndrome de estar quemado por el trabajo”.

Así, esta definición técnica debería ser unívoca, y evitar más de una interpretación. Este concepto da información de estar integrado por un conjunto sintomático que hay que identificar y evaluar para diagnosticar, desvía la atención a la causa del fenómeno que es el trabajo y no estigmatiza al individuo; se diferencia así la patología laboral del concepto

coloquial y permite distinguir este fenómeno de otros como el estrés, el desgaste emocional, la fatiga, la ansiedad, etc.

Se entiende por síndrome un cuadro o conjunto sintomático, una serie de síntomas y signos que existen a un tiempo y definen clínicamente a un estado determinado.

Algunos investigadores se han interesado por identificar al Burnout como un nuevo síndrome o enfermedad. Cabe destacar que dicho síndrome aún no se encuentra presente en los manuales de diagnóstico psicopatológico con una identidad propia.

5. Metodología

5.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se utilizó en la investigación fue correlacional; según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010) “los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos, y después se analiza la correlación”.

Del mismo modo, afirma que la utilidad y el propósito principal de este tipo de estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra. Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable a partir del valor que tiene en la variable o variables relacionadas.

5.2 Tipo de diseño

El tipo de diseño utilizado en el presente proyecto de investigación fue de tipo No Experimental o Ex post facto, denominado por Hernández (1991) como un tipo de investigación en la que no hay manipulación deliberada de las variables de estudio.

Lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para su posterior análisis; en este caso, observar cómo se dan las variables de estudio en la realidad del contexto laboral.

5.3 Población y muestra

En el presente estudio, se utilizó como muestra un grupo de 83 participantes con las siguientes características socio-demográficas, quienes accedieron a participar en la investigación de manera voluntaria, de acuerdo a su disponibilidad de tiempo; 12 son del área administrativa y 71 del programa modalidad familiar.

TABLA 1. DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS Y OCUPACIONALES DE LOS TRABAJADORES DE COOPSALUDCOM

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS Y OCUPACIONALES DE LOS TRABAJADORES DE COOPSALUDCOM			
VARIABLE	CARACTERÍSTICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEXO	FEMENINO	79	95%
	MASCULINO	4	5%
ESCOLARIDAD ULTIMO NIVEL DE ESTUDIOS	BACHILLERATO COMPLETO	5	6%
	TÉCNICO/TECNOLÓGICO INCOMPLETO	2	2%
	TÉCNICO/TECNOLÓGICO COMPLETO	31	37%
	PROFESIONAL INCOMPLETO	10	12%
	PROFESIONAL COMPLETO	27	33%
	POST GRADO INCOMPLETO	4	5%
	POST GRADO COMPLETO	4	5%
TIPO DE CARGO	JEFATURA-TIENE PERSONAL A CARGO	11	13%
	PROFESIONAL, ANALISTA, TÉCNICO, TECNÓLOGO	39	47%
	AUXILIAR, ASISTENTE, ADMINISTRATIVO, ASISTENTE TÉCNICO	33	40%
DEPARTAMENTO/SECCIÓN DE LA EMPRESA	MODALIDAD FAMILIAR	71	86%
	AREA ADMINISTRATIVA	12	14%
TIPO DE CONTRATO	TEMPORAL DE MENOS DE 1 AÑO	83	100%

Fuente: Construcción propia

En la tabla es posible evidenciar que el 95% de la muestra es de género femenino, siendo este predominante frente al 5% representado por el género masculino.

De igual forma, se observa que el 47% de la muestra tiene cargos a nivel profesional (psicosociales y docentes), seguido del 40% con cargos a nivel administrativo, y sólo un 13% de la muestra tiene cargos de jefatura.

Cabe destacar que el 43% de los participantes cuenta con un nivel de escolaridad superior, de los cuales el 33% tiene estudios universitarios y el 10% cuenta con estudios de posgrado, lo que permite deducir que la empresa Coopsaludcom cuenta con personal altamente calificado para el desarrollo de sus actividades, siendo este un valor agregado para sus clientes, tanto internos como externos.

El 100% de la muestra, tiene vinculación laboral inferior a un año.

5.4 Instrumentos

Con el fin de recolectar información veraz y confiable, en la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

5.4.1 Instrumento para la medición de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Para la medición de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, se utilizó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A que se aplica a trabajadores que tienen un nivel ocupacional de profesionales o técnicos.

El instrumento consta de cuatro dominios y 19 dimensiones con su correspondiente número de ítems discriminados a continuación, para un total de 123:

TABLA 2. DOMINIOS Y DIMENSIONES CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL FORMA A

Dominios	Dimensiones	Número ítems
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Características del liderazgo ● Relaciones sociales en el trabajo ● Retroalimentación del desempeño ● Relación con los colaboradores (subordinados) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 13 ● 14 ● 5 ● 9
Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Claridad del rol ● Capacitación ● Participación y manejo del cambio ● Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas ● Control y autonomía sobre el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ● 7 ● 3 ● 4 ● 4 ● 3
Demandas del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Demandas ambientales y de esfuerzo físico ● Demandas emocionales ● Demandas cuantitativas ● Influencia del ambiente laboral sobre el 	<ul style="list-style-type: none"> ● 12 ● 9 ● 6 ● 4 ● 6

	<ul style="list-style-type: none"> extralaboral ● Exigencias de responsabilidad del cargo ● Demandas de carga mental ● Consistencia del rol ● Demandas de la jornada de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ● 5 ● 5 ● 3
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> ● Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza ● Reconocimiento y compensación 	<ul style="list-style-type: none"> ● 6 ● 5
Total		123

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.55)

Para efectos del presente proyecto de investigación, fueron evaluados todos los ítems de las dimensiones anteriormente mencionadas.

A continuación, se define cada uno de los dominios y dimensiones con el fin de proporcionar un mayor entendimiento de lo que se busca medir a través de cada una de ellas:

TABLA 3. DEFINICIÓN DOMINIOS

Dominios	Definiciones
Demandas del trabajo	Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo.
Control sobre el trabajo	Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	El liderazgo alude 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.
Recompensa	Este término comprende la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales (financiera, de estima, de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo).

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.20)

Estos dominios del ámbito intralaboral definidos anteriormente, están compuestos por las siguientes dimensiones:

TABLA 4. DEFINICIÓN DIMENSIONES

Dimensiones	Definiciones
<u><i>Demandas cuantitativas</i></u>	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.
<u><i>Demandas de carga mental</i></u>	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.
<u><i>Demandas emocionales</i></u>	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea, que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.
<u><i>Exigencias de</i></u>	Las exigencias de responsabilidad directa en el

<p><u>responsabilidades del cargo</u></p>	<p>trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas.</p>
<p><u>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</u></p>	<p>Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p>
<p><u>Demandas de las jornadas de trabajo</u></p>	<p>Las demandas de la jornada de trabajo son 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 períodos destinados a pausas y descansos periódicos.</p>
<p><u>Consistencia del rol</u></p>	<p>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</p>

	de su cargo.
<u>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</u>	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral.
<u>Control y autonomía sobre el trabajo</u>	Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.
<u>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</u>	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.
<u>Participación y manejo del cambio</u>	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.

<u>Claridad de rol</u>	Es 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.
<u>Capacitación</u>	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.
<u>Características del liderazgo</u>	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.
<u>Relación con los colaboradores</u>	Comprende los atributos de la gestión de los

<p><u>(subordinados)</u></p>	<p>subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación.</p> <p>Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.</p>
<p><u>Retroalimentación del desempeño</u></p>	<p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo.</p> <p>Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades, y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.</p>
<p><u>Relaciones sociales en el trabajo</u></p>	<p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral. ● Las características y calidad de las interacciones entre compañeros. ● El apoyo social que se recibe de compañeros. ● El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican

	<p>colaboración para lograr un objetivo común).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).
<p><u>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</u></p>	<p>Se refiere 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 hacer su trabajo.</p>
<p><u>Reconocimiento y compensación</u></p>	<p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo.</p> <p>Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.</p>

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.25)

Para dar respuesta a los interrogantes, las personas evaluadas manifestaron si estaban de acuerdo o en desacuerdo según categorías de respuesta en escala tipo Likert: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

5.4.2 Instrumento para la medición de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Para la medición de los factores de riesgo psicosocial extralaboral, se utilizó el Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaboral de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Este instrumento está compuesto por siete dimensiones con su respectivo número de ítems, discriminados de la siguiente manera, para un total de 31:

TABLA 5. DIMENSIONES E ÍTEMS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL

Dimensiones	Número de ítems
Tiempo fuera del trabajo	4
Relaciones familiares	3
Comunicación y relaciones interpersonales	5
Situación económica del grupo familiar	3
Características de la vivienda y de su entorno	9
Influencia del entorno extralaboral	3
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	4

Total	31
-------	----

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.132)

Para efectos del presente proyecto de investigación, fueron evaluados todos los ítems de las dimensiones anteriormente mencionadas.

A continuación, se define cada una de las dimensiones con el fin de proporcionar un mayor entendimiento de lo que se busca medir a través de cada una de ellas:

TABLA 6. DEFINICIÓN DIMENSIONES FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL

Dimensiones	Definiciones
Tiempo fuera del trabajo	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.

Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
Situación económica del grupo familiar	Aborda la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.
Características de la vivienda y de su entorno	Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
Desplazamiento vivienda-trabajo-	Son las condiciones en que se realiza

vivienda	el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa.
-----------------	--

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010, pp.26 - 27)

Para dar respuesta a los interrogantes, las personas evaluadas manifestaron si estaban de acuerdo o en desacuerdo según categorías de respuesta en escala tipo Likert: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

5.4.3 Instrumento para la medición del estrés

Para la medición del estrés, se utilizó el cuestionario para la evaluación del estrés-tercera versión de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Este instrumento está diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés; está compuesto por cuatro categorías principales, cada una con su respectivo número de ítems:

TABLA 7. CATEGORÍAS E ÍTEMS EVALUACIÓN DEL ESTRÉS-TERCERA VERSIÓN

Categorías	Cantidad de ítems
Síntomas fisiológicos	8
Síntomas de comportamiento social	4
Síntomas intelectuales y laborales	10
Síntomas psicoemocionales	9

Fuente: (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.371)

Para dar respuesta a los interrogantes, las personas evaluadas manifestaron si estaban de acuerdo o en desacuerdo según categorías de respuesta en escala tipo Likert: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

5.4.4 Instrumento para la medición del síndrome de Burnout

Para la medición del síndrome de Burnout se utilizó el cuestionario Maslach. Este instrumento consta de 16 ítems, los cuales se distribuyen en 3 dimensiones denominadas: *eficacia profesional* (seis ítems), que recoge aspectos sociales y no sociales del trabajo, y se centra en las expectativas de éxito del sujeto; *agotamiento* (cinco ítems), donde se incluyen referencias a la

fatiga física y emocional, sin hacer énfasis en las personas; y *cinismo* (cinco ítems) en la cual se reflejan indiferencia o distanciamiento hacia el trabajo.

Para dar respuesta a las preguntas, las personas valoradas manifestaron si estaban de acuerdo o en desacuerdo según categorías de respuesta en escala tipo Likert: nunca, muy raras veces, en algunas ocasiones a lo largo del año, en bastantes ocasiones a lo largo del año, frecuentemente a lo largo del año, casi cada día y cada día.

6. Análisis de resultados

A continuación se presentan los resultados evidenciados en esta investigación: se inicia con la descripción de los factores psicosociales intralaborales (protectores y de riesgo) en el grupo conformado por jefes, profesionales y técnicos; 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, extralaborales, estrés y síndrome de Burnout.

6.1 Factores psicosociales intralaborales

A continuación, 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 A.

TABLA 8. FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES

Porcentaje de personas según nivel de riesgo				
Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
30.1%	33.7 %	20.5 %	9.6 %	6.0 %

Fuente: Construcción propia

Las *condiciones intralaborales psicosociales* son aquellas características del trabajo que influyen en la salud y el bienestar del individuo.

Al analizar los resultados obtenidos en la tabla, es posible evidenciar que el 63.8 % de los colaboradores perciben los factores psicosociales intralaborales como protectores (30.1 sin riesgo o riesgo despreciable, 33.7 riesgo bajo), el 20.5% con un nivel de riesgo medio, y el 15.6% como un factor de riesgo (9.6% alto y 6.0% muy alto).

Para mayor claridad en la información relacionada anteriormente, se realizó el análisis de cada uno de los dominios que conforman las condiciones psicosociales intralaborales, evidenciado en la siguiente tabla:

TABLA 9. FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES

Dominios	Porcentaje de personas según nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Demandas del trabajo	10.8%	13.3%	28.9%	19.3%	27.7%
Control sobre el trabajo	49.9%	22.9%	24.1%	3.6%	0.0%

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	51.8%	25.3%	15.7%	6.0%	1.2%
Recompensas	51.8%	25.3%	7.2%	9.6%	6.0%

Fuente: Construcción propia

En el *dominio demandas del trabajo*, se puede observar que el 24.1% de la población no presenta riesgo (10.8% sin riesgo o riesgo despreciable, 13.3% riesgo bajo), el 28.9% con un nivel de riesgo medio, y el 47% representa un nivel de riesgo alto y muy alto.

En el *dominio control sobre el trabajo*, se obtuvo que el 72.8% de los trabajadores no percibe riesgo (49.9% sin riesgo o riesgo despreciable, 22.9% riesgo bajo), el 24.1% con un nivel de riesgo medio, y el 3.6% presenta un nivel de riesgo alto.

En el *dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo*, es posible evidenciar que el 77.1% de la población no presenta riesgo, el 15.7% representa un nivel de riesgo medio y el 7.2% demuestra un nivel de riesgo alto y muy alto.

El *dominio recompensas*, el 77.1% de los colaboradores no percibe riesgo, el 7.2% constituye un nivel de riesgo medio y el 15.6% refleja un nivel de riesgo alto y muy alto.

En general, es posible evidenciar que el dominio que presenta niveles significativos de riesgo altos y muy altos, corresponde a las demandas del trabajo, debido a las exigencias que las

labores imponen a los colaboradores de esta organización. Cabe destacar que dichas exigencias se deben a factores externos, como exigencias del cliente/contratista.

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 10. LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

Dimensiones	Porcentaje de personas según nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Características del liderazgo	55.4%	16.9%	15.7%	6.0%	6.0%
Relaciones sociales en el trabajo	26.5%	28.9%	19.3%	18.1%	7.2%
Retroalimentación del desempeño	61.4%	24.1%	8.4%	4.8%	1.2%
Relación con colaboradores	90.4%	3.6%	2.4%	3.6%	0.0%

Fuente: Construcción propia

En la *dimensión características del liderazgo*, se muestra que el 72.3% presenta un nivel de riesgo bajo o despreciable, percibiendo que su jefe inmediato tiene una participación activa y gestiona adecuadamente la resolución de conflictos, planificación y asignación de trabajo; seguido

de un 15.7% con un nivel de riesgo medio, y terminando con un 12% de riesgo alto o muy alto. En *la dimensión relaciones sociales en el trabajo*, el 55.4% de los colaboradores refleja un nivel de riesgo bajo o despreciable, pasando a un 19.3% nivel de riesgo medio, y un 25.3% nivel de riesgo alto.

Esto permite evidenciar que los trabajadores de la empresa Coopsaludcom establecen relaciones en las que se genera un trato respetuoso entre compañeros y facilidad para desarrollar trabajo en equipo. En ocasiones pueden llegar a presentarse dificultades en la cohesión e integración del grupo, debido a las características propias de sus tareas (atención a usuarios).

En *la dimensión retroalimentación del desempeño*, se observa que el 85.5% de los trabajadores manifiesta sentirse a gusto con la información recibida sobre la forma como realiza su trabajo, ya que le es útil para el desarrollo de sus funciones.

En *la dimensión relación con los colaboradores*, el 94% de los trabajadores se relaciona y se comunica de manera respetuosa y eficiente con su jefe.

TABLA 11. CONTROL SOBRE EL TRABAJO

	Porcentaje de personas según nivel de riesgo				
Dimensiones	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto

Claridad del rol	62.7%	13.3%	14.5%	9.6%	0.0%
Capacitación	86.7%	4.8%	7.2%	1.2%	0.0%
Participación y manejo del cambio	48.2%	20.5%	9.6%	9.6%	12.0%
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	59.0%	15.7%	19.3%	6.0%	0.0%
Control y autonomía sobre el trabajo	14.5%	25.3%	20.5%	21.7%	18.1%

Fuente: Construcción propia

En la *dimensión claridad del rol*, se observa que el 76% de los colaboradores percibe que la organización le ha brindado información clara y suficiente sobre sus funciones y resultados.

En la *dimensión capacitación*, el 91.5% de los trabajadores siente que la empresa le ha permitido fortalecer sus conocimientos y habilidades a través de actividades de capacitación que responden a las necesidades de formación, en coherencia con su cargo.

En la *dimensión participación y manejo del cambio*, el 68.7% de los empleados siente que son tenidos en cuenta para todas las transformaciones que se presentan en la organización, aumentando la capacidad de adaptación de los mismos.

En la *dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos*, el 66.6% de los colaboradores considera que el trabajo les permite adquirir y desarrollar nuevos conocimientos y habilidades.

Un porcentaje menor pero significativo correspondiente al 25.3% percibe que en ocasiones el cargo no les da la posibilidad de aplicar y aprender nuevos conocimientos.

En la *dimensión control y autonomía sobre el trabajo*, un 39.8% de las personas de la organización consideran que tienen capacidad de decisión sobre los tiempos laborales.

Un 20.5% con un nivel de riesgo medio y un 39% con un nivel de riesgo alto y muy alto, sienten que el margen de decisión sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido.

TABLA 12. DEMANDAS DEL TRABAJO

Dimensiones	Porcentaje de personas según nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Demandas cuantitativas	18.1%	10.8%	33.78%	15.7%	21.7%

Demandas de carga mental	16.9%	22.9%	20.5%	21.7%	18.1%
Demandas emocionales	12.0%	9.6%	15.7%	41.0%	21.7%
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	25.3%	20.5%	24.1%	21.7%	8.4%
Exigencias de responsabilidad del cargo	8.4%	18.1%	34.9%	34.9%	3.6%
Consistencia del rol	41.0%	12%	16.9%	15.7%	14.5%
Influencia de trabajo sobre el entorno extralaboral	6.0%	13.3%	20.5%	13.3%	47.0%
Demandas de la jornada de trabajo	13.3%	19.3%	21.7%	27.7%	18.1%

Fuente: Construcción propia.

En la *dimensión demandas cuantitativas*, se evidencia que el 28.9% de los colaboradores considera que el tiempo del que se dispone para realizar su trabajo es suficiente y les permite atender las tareas asignadas.

Un 33.78% siente que en ocasiones el tiempo con el que cuenta no es proporcional a las labores que deben ejecutar. El 37.5% percibe que el tiempo es limitante y dificulta el cumplimiento de los resultados esperados.

En la *dimensión demandas de carga mental*, el 39.8% no presenta riesgo. Sin embargo, el 60.3% refiere que la información para realizar su trabajo es excesiva, compleja y/o detallada, y exige esfuerzos de atención y concentración elevados.

En la *dimensión demandas emocionales*, el 78.4% de los colaboradores percibe que se exponen a los sentimientos, emociones y trato negativo de otras personas en el ejercicio de su labor.

Cabe destacar que son funciones propias del cargo, debido al tipo de población con el que se trabaja (población en condiciones de vulnerabilidad).

En la *dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico*, el 54.2% de los trabajadores identifican en sus puestos de trabajo factores físicos que les causan molestias.

En la *dimensión exigencias de responsabilidad del cargo*, el 73.4% de las personas considera que debe asumir directamente responsabilidades de los resultados de su área de trabajo, lo que les exige un esfuerzo importante para mantener el control.

En la *dimensión consistencia del rol*, el 53% de los empleados no presenta ningún tipo de riesgo. Sin embargo, el 47% identifica que en ocasiones las exigencias que se presentan pueden ser contradictorias o inconsistentes.

En la *dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*, se presenta el nivel de riesgo más alto del dominio, con un porcentaje equivalente al 80.8% de colaboradores que perciben que su vida personal y familiar se ve afectada negativamente por las altas demandas de tiempo y esfuerzo de su trabajo.

En la *dimensión demandas de la jornada de trabajo*, se evidencia que el 66.9% de los colaboradores perciben que las exigencias de tiempo laboral que se les hacen, son prolongadas, y en ocasiones deben trabajar durante los días previstos para su descanso.

TABLA 13. RECOMPENSAS

Dimensiones	Porcentaje de personas según nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Reconocimiento y compensación	50.6%	28.9%	6.0%	7.2%	7.2%
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	50.6%	26.5%	4.8%	8.4%	9.6%

Fuente: Construcción propia

En la *dimensión reconocimiento y compensación*, el 79.5% de los trabajadores afirma sentirse a gusto con las retribuciones que la organización les otorga, correspondiente con sus esfuerzos y logros.

En la *dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza*, es posible evidenciar que el 77.1% expresa sentido de pertenencia por la empresa y percibe estabilidad laboral dentro de la misma.

6.2 Factores psicosociales extralaborales

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

TABLA 14. FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

Dimensiones	Porcentaje de personas según nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Tiempo fuera del trabajo	12.05%	15.66%	16.87%	45.78%	9.64%
Relaciones familiares	79.52%	13.25%	2.41%	3.61%	1.20%
Comunicación y relaciones interpersonales	42.17%	22.89%	15.66%	15.66%	3.61%

Situación económica del grupo familiar	34.94%	15.66%	18.07%	13.25%	18.07%
Características de la vivienda y de su entorno	49.40%	25.30%	9.64%	9.64%	6.02%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	36.14%	24.10%	14.46%	13.25%	12.05%
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	49.40%	13.25%	8.43%	10.84%	18.07%

Fuente: Construcción propia

En la *dimensión tiempo fuera del trabajo*, el 72.29% de los colaboradores considera que la cantidad de tiempo destinada a actividades diferentes a las laborales, como compartir con los amigos, familia y descansar, es limitada.

La *dimensión relaciones familiares*, se evidencia como factor protector, ya que el 92.77% de las personas a pesar de encontrarse durante todo el día laborando, hallan en las relaciones con sus familias y amigos, una buena red de apoyo social.

En la *dimensión comunicación y relaciones interpersonales*, se observa que el 65.06% de los trabajadores cuenta con una buena red de apoyo social, en la que se establecen adecuados procesos de comunicación e interacción.

En la *dimensión situación económica del grupo familiar*, el 50.6% no presenta ningún tipo de riesgo. Sin embargo, el 49.39% expresa que los ingresos familiares en ocasiones son insuficientes para suplir las necesidades básicas del grupo familiar.

En la *dimensión características de la vivienda y de su entorno*, el 74.7% no presenta ningún tipo de riesgo, permitiendo inferir que las condiciones de vivienda de los empleados son óptimas.

En la *dimensión influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo*, se halla que el 60.24% de las personas encuestadas consideran que las exigencias de los roles personales y familiares no afectan su bienestar y rendimiento en el trabajo.

En la *dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda*, el 62.65% de los colaboradores no percibe ningún tipo de riesgo. Sin embargo, un porcentaje bajo pero significativo correspondiente al 28.91%, considera que las condiciones en las que se realiza el traslado desde su vivienda al lugar de trabajo y viceversa, puede generar algunas dificultades.

Cabe destacar que el 21% de las personas encuestadas reside en otros municipios, razón por la que la duración del desplazamiento puede ser prolongada.

6.2.1 Estrés

A continuación se presenta la información referida a los niveles de estrés percibidos por los colaboradores encuestados. Cabe recordar que se les aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés- tercera versión.

Una vez comparados los puntajes transformados, con los baremos de la batería de riesgo psicosocial, se pudo identificar que el promedio del nivel de estrés para jefes, profesionales y técnicos, *es medio*.

En este nivel, la aparición de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Sin embargo, se hace necesario generar acciones de intervención que permitan prevenir los efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores.

Si bien el promedio del puntaje transformado establece un nivel medio de estrés, más de la tercera parte de ellos, es decir, el 37.4%, se ubican en niveles alto y muy alto.

Así mismo, se identifican algunos factores de riesgo psicosocial intralaboral que pueden tener relación con estos resultados obtenidos, los cuales serán mencionados posteriormente.

6.2.2 Síndrome de Burnout

Los valores obtenidos en la medición del síndrome de Burnout en cada dimensión fueron los siguientes:

Dimensión agotamiento, 1.4

Dimensión cinismo, 0.4

Dimensión eficacia, 4.9

Según lo propuesto en la validación factorial de la adaptación del Maslach, se evidencia que ninguno de los colaboradores de la empresa Coopsaludcom presenta síndrome de Burnout, ya que se considera que para que la persona se perciba “quemada por el trabajo”, deben existir bajas puntuaciones en eficacia y altas puntuaciones en agotamiento y en cinismo, circunstancias opuestas a las halladas en el presente estudio.

6.3 Análisis de correlación

Con el fin de analizar la relación existente entre las variables objeto de estudio, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual permite medir la relación lineal entre dos variables cuantitativas. A continuación se presentan los resultados evidenciados:

TABLA 15. FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES Y ESTRÉS

	<i>FACTORES INTR.</i>	<i>ESTRÉS</i>
FACTORES INT	1	
ESTRÉS	0,28037541	1

Fuente: Construcción propia

Se puede evidenciar que la correlación entre factores psicosociales intralaborales y estrés es baja, con un puntaje del 0.28.

TABLA 16. DOMINIO RECOMPENSA – ESTRÉS

	<i>DOMINIO RECOMPENSA</i>	<i>ESTRÉS</i>
DOMINIO REC	1	
ESTRÉS	-0,34318276	1

Fuente: Construcción propia

Así mismo, desde los dominios, se puede establecer que el coeficiente de correlación más alto, se encuentra con el dominio recompensas, con un puntaje del 0.34 correspondiente a una correlación media-baja según la escala de valoración.

TABLA 17. DOMINIO DEMANDAS DE TRABAJO - ESTRÉS

	<i>DOMINIO DEMANDAS DE TRABAJO</i>	<i>ESTRÉS</i>
DOMINIO DEM	1	
ESTRÉS	-0,05224356	1

Fuente: Construcción propia

Cabe destacar que no se encontró ninguna correlación con el dominio demandas del trabajo, evidenciándose un puntaje del 0.05.

TABLA 18. DOMINIO CONTROL Y AUTONOMÍA - ESTRÉS

	<i>CONTROL Y AUTONOMÍA</i>	<i>ESTRÉS</i>
CONTROL Y AU	1	
ESTRÉS	0,9757924	1

Fuente: Construcción propia

TABLA 19. DOMINIO CARGA MENTAL - ESTRÉS

	<i>CARGA MENTAL</i>	<i>ESTRÉS</i>
CARGA MENT.	1	
ESTRÉS	0,91949293	1

Fuente: Construcción propia

En el mismo sentido, desde las dimensiones se puede establecer que las correlaciones más altas se encuentran con control y autonomía sobre el trabajo, equivalente a 0.97, y demandas de carga mental, con un puntaje de 0.91, encontrándose ambas en niveles de correlación alta, según la escala de valoración.

TABLA 20. DIMENSIÓN DEMANDAS AMBIENTALES - ESTRÉS

	<i>AMBIENTALES</i>	<i>ESTRÉS</i>
AMBIENTALES	1	
ESTRÉS	-0,02021745	1

Fuente: Construcción propia

En sentido contrario a lo anteriormente mencionado, no se encontró ninguna correlación con la dimensión demandas ambientales, con un puntaje de 0.02.

6.5 Factores psicosociales extralaborales y estrés

	<i>FACTORES EXTRALABC</i>	<i>ESTRÉS</i>
FACTORES EX	1	
ESTRÉS	-0,374289797	1

Fuente: Construcción propia

Es posible evidenciar que la correlación entre factores psicosociales extralaborales y estrés es media-baja, con un puntaje de 0.37.

TABLA 21. DIMENSIÓN SITUACIÓN ECONÓMICA- ESTRÉS

	<i>SITUACION ECONOMI</i>	<i>ESTRÉS</i>
SITUACION EC	1	
ESTRÉS	-0,71866752	1

Fuente: Construcción propia

Desde las dimensiones, es posible establecer que la correlación más alta se encuentra con la situación económica del grupo familiar, con un puntaje de 0.71, correspondiente a un coeficiente de correlación alto, según la escala de valoración.

6.6 Factores psicosociales intralaborales y síndrome de Burnout

	<i>TOTAL FACTORES INTRA</i>	<i>AGOTAMIENTO</i>
TOTAL FACTORES INTRA	1	
AGOTAMIENTO	0,789754802	1
	<i>TOTAL FACTORES INTRA</i>	<i>CINISMO</i>
TOTAL FACTORES INTRA	1	
CINISMO	0,577693351	1
	<i>TOTAL FACTORES INTRA</i>	<i>EFICACIA</i>
TOTAL FACTORES INTRA	1	
EFICACIA	-0,778778728	1

Fuente: Construcción propia

Según lo anterior, es posible establecer que existe una correlación alta entre las condiciones intralaborales y el síndrome de Burnout, ya que todos los puntajes obtenidos se encuentran dentro de este rango, según la escala de valoración.

TABLA 22. ESTRÉS Y SÍNDROME DE BURNOUT

	<i>ESTRÉS</i>	<i>AGOTAMIENTO</i>
<i>ESTRÉS</i>	1	
<i>AGOTAMIENTO</i>	0,63137193	1
	<i>ESTRÉS</i>	<i>CINISMO</i>
<i>ESTRÉS</i>	1	
<i>CINISMO</i>	-0,613726384	1
	<i>ESTRÉS</i>	<i>EFICACIA</i>
<i>ESTRÉS</i>	1	
<i>EFICACIA</i>	0,119608221	1

Fuente: Construcción propia

Es posible identificar que se establece una correlación alta entre estrés y dos de las dimensiones del síndrome de Burnout (agotamiento y cinismo), y una correspondencia baja con la dimensión eficacia.

7. Discusión de resultados

Con el fin de dar respuesta al objetivo general planteado para el presente proyecto, y a partir de los resultados obtenidos en la recolección de la información, se realiza la siguiente discusión, con la cual se pretende confrontar lo hallado con otras investigaciones.

Se evidencia, durante el análisis de los resultados del cuestionario Maslach, que ninguna de las personas presenta síndrome de Burnout, caso contrario a lo encontrado en el estudio realizado por Jiménez Barrero, Caicedo Moreno, Joven Arias & Pulifo Gil (2015), en el que se halló que 16 personas, correspondientes a un 22% del personal, presentaron el síndrome de quemarse por el trabajo.

En los resultados obtenidos tras la medición de los factores psicosociales intralaborales en la presente investigación, en el dominio “liderazgo y relaciones sociales”, los colaboradores lo identifican como factor protector, con un nivel de riesgo bajo; consideran que su jefe inmediato participa activamente en la planificación y asignación de tareas, a diferencia de la investigación realizada por Jiménez Barrero, Caicedo Moreno, Joven Arias & Pulifo Gil (2015), donde dicho dominio se percibe con un nivel de riesgo muy alto.

De igual manera, en el mismo estudio, se encuentran resultados similares al del presente proyecto de investigación, en donde los colaboradores de ambas organizaciones perciben que el nivel de riesgo más alto en estas condiciones intralaborales se encuentra en el dominio “demandas del trabajo”, en donde las exigencias que las funciones laborales imponen a las personas

representan dificultades (horarios prolongados, trabajar bajo presión, altas demandas de trabajo, afectando negativamente la vida personal y familiar de los trabajadores).

En cuanto a la dimensión “demandas de carga mental”, el presente estudio encontró un nivel de riesgo medio para los trabajadores, en similitud con lo hallado por Patiño Lenis & Gutiérrez Gil, s.f) en la dimensión “exigencias cognitivas”, donde se observa que los colaboradores requieren memorizar mucha información sobre su trabajo, y las actividades realizadas son en su mayoría monótonas y repetitivas.

En el caso de las condiciones extralaborales, también se encuentran similitudes en cuanto a los resultados obtenidos en las dos empresas, donde estos factores psicosociales puntuaron con niveles de riesgo bajo.

Si bien se perciben algunas dificultades en cuanto a las extensas jornadas laborales y a la falta de tiempo para realizar actividades de ocio y recreación, se halla que estas personas cuentan con fuertes redes de apoyo social y familiar, que se convierten en factores protectores.

Por otro lado, se evidencia que, de las dimensiones evaluadas en la presente investigación, “demandas de carga mental” representa un nivel de riesgo medio, cifra menor a lo evidenciado en el estudio efectuado por Carvajal Paz & Ramírez Botero (2011), en donde se demostró que la dimensión “exigencias psicológicas cognitivas” corresponde a un nivel de riesgo alto, o tercil más desfavorable para la salud, según el instrumento aplicado.

Se evidencia concordancia con el mismo estudio en las dimensiones “consistencia del rol” y “conflicto del rol”, donde ambas representan niveles de riesgo medio, según los instrumentos aplicados.

8. Conclusiones

- Con el fin de darle respuesta al objetivo general planteado en el presente proyecto de investigación, se establece que existe una relación alta entre el promedio de los niveles de estrés percibidos por las personas y algunas condiciones intralaborales, como el control y autonomía sobre el trabajo, y las demandas de carga mental.

- Según los resultados obtenidos en la evaluación de las condiciones intralaborales, se identifican como factores protectores los dominios: liderazgo y relaciones sociales, control y autonomía, y recompensas, con sus respectivas dimensiones.

Del mismo modo, se caracterizan como factores de riesgo, el dominio “demandas del trabajo”, específicamente en las dimensiones: demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno, exigencias de responsabilidades del cargo y demandas de la jornada, todas estas representadas por niveles de riesgo alto y muy alto.

- En cuanto a las condiciones extralaborales, si bien perciben algunas dificultades (riesgo alto) en la dimensión “tiempo fuera del trabajo”, relacionado con la falta de tiempo para realizar actividades de ocio y recreación, se halla que estas personas cuentan con fuertes redes de apoyo social y familiar, que se convierten en factores protectores.

- Dándole respuesta al objetivo relacionado con la identificación de los niveles de estrés evidenciados por los colaboradores de la empresa Coopsaludcom, es posible afirmar que, una vez realizada la evaluación de esta variable, se pudo identificar que el promedio del nivel de estrés percibido por los colaboradores es medio.

- Los valores obtenidos en la medición del síndrome de Burnout, en cada dimensión, fueron los siguientes: *dimensión agotamiento* = 1.4, *dimensión cinismo* = 0.4, y *dimensión eficacia* = 4.9. Lo anterior permite establecer que ninguno de los colaboradores presenta el síndrome de quemarse por el trabajo.

- Teniendo en cuenta el rango de edad de los colaboradores, se halla que, a mayor edad, menor es el nivel de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral; en todas las edades se percibe un nivel de estrés alto.

De igual forma, en cuanto a la antigüedad en la empresa, se encuentra que a mayor cantidad de años laborando en la organización, menor es el nivel de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, y del mismo modo, disminuyen los niveles de estrés percibidos por las personas.

- A manera de recomendación, se le sugiere a la empresa Coopsaludcom continuar realizando la medición de los factores psicosociales una vez al año, con el fin de identificar las condiciones que afectan de forma negativa el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores, y así propiciar el diseño de estrategias de intervención acordes y pertinentes.

9. Cronograma

2016								
ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
Asesoría y conocimiento de la batería	X							
Programación de la agenda	X							
Aplicación de la batería		X		X	X			
Tabulación					X			
Elaboración del informe					X	X		
Búsqueda de antecedentes		X	X					
Elaboración del documento		X	X	X	X	X	X	
Correcciones del documento					X	X	X	
análisis de resultados						X		
Elaboración de la propuesta de intervención							X	
Revisión final							X	
Sustentación								X

Fuente: Construcción propia

10. Presupuesto

ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Contratación profesionales X 6 Meses	2	3.500.000	21.000.000
Desplazamiento a lugares de aplicación X Días de cada profesional	10	20.000	200.000
Instalación software para tabulación	1	80.000	80.000
MATERIALES			
Computador	1	1.800.000	1.800.000
Impresora	1	400.000	400.000
Recarga de impresora	3	35.000	105.000
Cosedora	2	5.000	10.000
Caja de lapiceros X 12	8	10.800	86.400
Resma de papel carta	3	7.000	21.000
Sobres de Manila	10	100	1.000
Caja de marcadores	1	12.000	12.000
TOTAL			23.715.400

Fuente: Construcción propia

11. Estrategia de intervención

Presentación

Después de conocer que sí existe relación entre los factores psicosociales intralaborales y el promedio de los niveles de estrés percibidos por los colaboradores de la empresa Coopsaludcom, se hace necesario diseñar una propuesta de intervención que esté orientada al mejoramiento de las condiciones laborales y de la calidad de vida de los trabajadores, teniendo en cuenta que de no intervenir estos aspectos, pueden generarse consecuencias negativas, no solamente en las personas, si no sobre el funcionamiento en general de la organización.

En este sentido, es importante reconocer la salud y el bienestar de los miembros de la organización como factor facilitador del rendimiento, desempeño, las utilidades y la productividad.

La guía que se presenta a continuación, se convierte en una herramienta importante a tener en cuenta, no solo por el área de gestión humana, si no por los líderes que acompañan los diferentes procesos organizacionales, dado que aquí se plantean los aspectos fundamentales para intervenir de manera acorde y pertinente los factores de riesgo psicosocial intralaborales y los niveles de estrés percibidos por los colaboradores.

Objetivo general

Diseñar una propuesta de intervención que contribuya al mejoramiento de las condiciones laborales y calidad de vida de los colaboradores de la empresa Coopsaludcom.

Objetivos específicos

- Promover el fortalecimiento de los factores psicosociales intralaborales protectores identificados en la empresa.
- Prevenir la incidencia de situaciones asociadas al riesgo psicosocial en la organización.

Marco conceptual

Uno de los retos de las áreas de gestión del talento humano en las organizaciones consiste en desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, entendiéndose como calidad de vida las oportunidades de las que dispone una persona o un grupo para satisfacer sus necesidades de una manera integral.

Según Belisario (citado por Rodríguez & García, 2005), la expresión *calidad de vida* comprende aspectos materiales del ambiente y la percepción que tiene el individuo de ese ambiente.

En este sentido, se esclarece el concepto de calidad de vida para la presente propuesta de intervención, enfocándolo desde el ámbito laboral, definida por algunos autores a continuación:

Lau (citado por Agulló Tomás & Segurado Torres, 2002), afirma que la calidad de vida desde la esfera laboral, se define como “las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”.

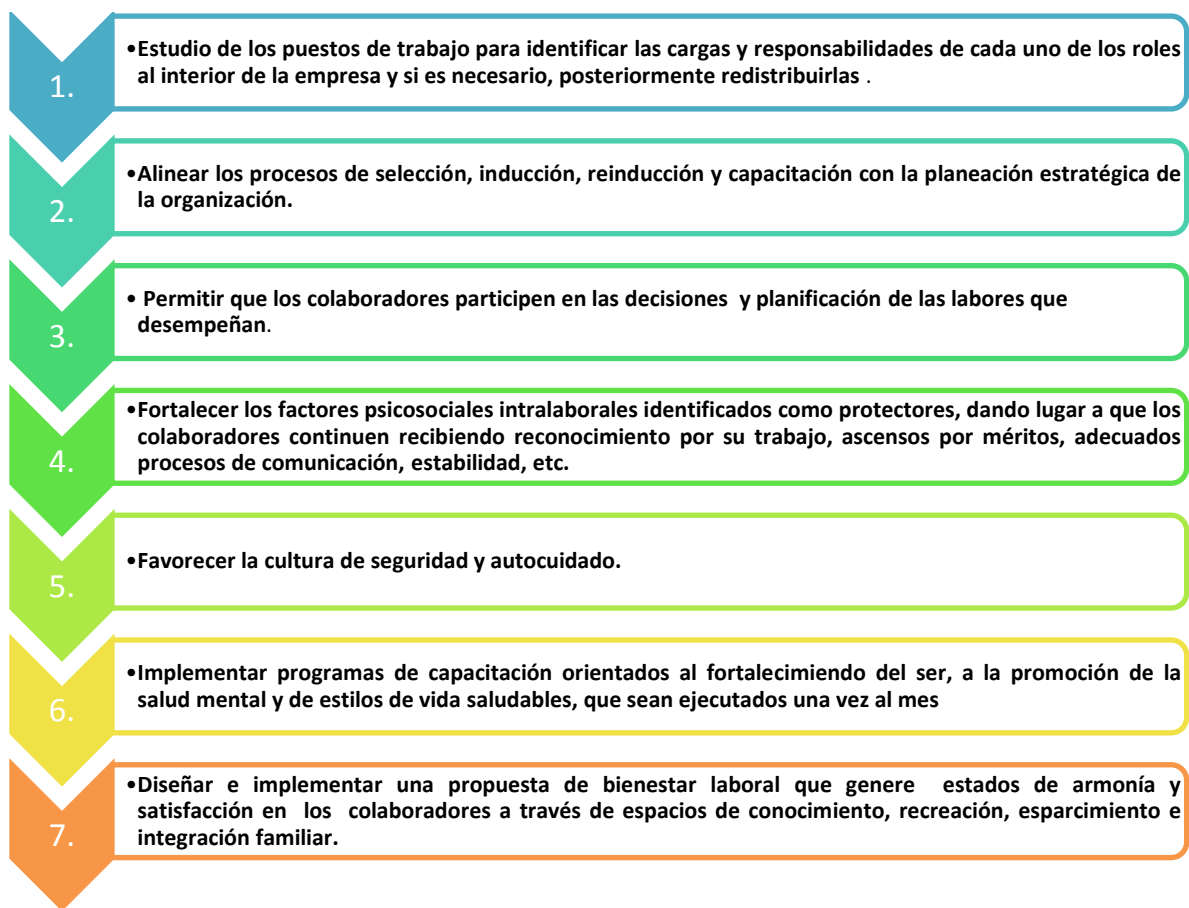
Agulló Tomás & Segurado Torres (2002), refieren que “la calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.)”. De igual forma, afirman que la búsqueda de una mejor calidad de vida en el trabajo conlleva el intento de hacer compatibles los intereses de la organización (objetivos y metas organizacionales) con las demandas y expectativas de sus miembros, que, como individuos psicosociales, tienen necesidades e intereses particulares que deben verse satisfechos (desarrollo personal y profesional, satisfacción y motivación, formación continuada, empleabilidad).

En coherencia con lo anterior y los hallazgos de la presente investigación, se propone la siguiente estrategia de intervención, la cual incluye elementos necesarios para el mejoramiento de las condiciones laborales de los colaboradores de Coopsaludcom.

Metodología

Con el fin de intervenir de manera acorde y pertinente los factores de riesgo psicosocial intralaborales y los niveles de estrés percibidos, y fortalecer las condiciones laborales identificadas como factores protectores por los colaboradores de la empresa Coopsaludcom, se proponen las siguientes estrategias para ser orientadas desde las áreas de gestión humana y salud y seguridad en el trabajo:

FIGURA 1. ESTRATEGIAS



Fuente: Construcción propia

TABLA 23. PRESUPUESTO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

SEGUNDO SEMESTRE DE 2016					
ACTIVIDADES	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Estudio de los puestos de trabajo	X				
Revisión de los procesos organizacionales	X	X			
Espacios de participación en las decisiones y planificación de las labores que desempeñan los colaboradores	X	X	X	X	X
Sensibilización sobre la cultura de seguridad y autocuidado	X		X		
Promoción de la salud mental	X		X		X
Promoción de estilos de vida saludables		X		X	
Diseño de la propuesta de Bienestar Laboral	X				
Implementación de la propuesta de Bienestar Laboral		X	X	X	X

Fuente: Construcción propia

TABLA 24. PRESUPUESTO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Salario profesional en salud ocupacional X 5 meses	1	2,000,000	10,000,000
Salario psicóloga de gestión humana	1	2,000,000	10,000,000
MATERIALES			
Computador	2	1,800,000	3,600,000
Video Beam	1	1,300,000	1,300,000
Resma de papel carta	2	7.000	14.000
Rollo de papel Kraft	1	25.000	25.000
Caja de marcadores	1	12.000	12.000
Caja de Lapiceros X 12	2	10.800	21.600
Refrigerios	583	3.000	1,749,000
TOTAL			26,721,600

Fuente: Construcción propia

12. Bibliografía

- Carvajal Paz , M., & Ramírez Botero, V. A. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación Sirviendo con Amor en la ciudad de Pereira, bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional*. Pereira: Sin editar.
- Organización Internacional del Trabajo. (1997). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Santafé de Bogotá: Alfaomega.
- Agulló Tomás, E., & Segurado Torres, A. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, XIV (4), 828-836.
- Cano. (2002). *Cano Estrés Laboral*. Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés. Recuperado el 04 de Abril de 2016, de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/
- Gil Monte. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout. . *Inventory General Survey. Salud Pública Mex*, 33-40.
- Gobierno de España. (2006). *Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social*. . España. .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jenaro, C., Flores, N., & González-Gil, F. (2007). Síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. *International Journal of Clinical and HealthPsychology*, 107-120.

- Jiménez Barrero, E., Caicedo Moreno, S., Joven Arias , R., & Pulifo Gil, J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en la ciudad de Bogotá D.C. *Universidad Industrial de Santander*, rev.univ.ind.santander.salud.
- Mansilla, F. (s.f). *Manual de riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>.
- Ministerio de la Protección Social. (2007). *Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales*. Bogotá.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*.
- Ministerio del Trabajo. (2013). *II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales*. Bogotá.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y modelo de la OMS: Contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Ginebra: 20 Avenue Appia.
- Patiño Lenis, A., & Gutiérrez Gil, H. A. (s.f). *Análisis de factores psicosociales asociados al estrés laboral en docentes de planta de las facultades de ciencias económicas y administrativas e ingeniería de la Universidad Autónoma de Occidente*. Sin editar.
- Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Rev CES Salud Pública* 2(1), 66-73.

Rodríguez , M., & García , M. (2005)). La noción de Calidad de Vida desde diversas perspectivas.

Revista de investigación N° 57.

Slipak, O. (1996). “Estrés”, 2ª parte, . *Alcmeón, vol. 1, N° 4*, 495–503.

Villalobos, G. (2007). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.* . Bogotá D.C.: CARLUMA.