

Diseño de intervención psicosocial en los colaboradores del hogar infantil Tío Conejo del  
Municipio de Manizales Caldas en el periodo de octubre 2019 a junio 2020



Maria Ximena Correa Quintero

Yesica Paola Ramírez Gómez

Olga Bibiana Herrera López

Alexandra Milena Jaramillo Barco

Universidad Católica de Manizales

Facultad de Ciencias para la Salud

Especialización en Seguridad y Salud en el trabajo

Manizales, febrero de 2020

Diseño de intervención psicosocial en los colaboradores del hogar infantil Tío Conejo del municipio de Manzanares Caldas en el periodo de octubre 2019 a junio 2020

Maria Ximena Correa Quintero

Yesica Paola Ramírez Gómez

Olga Biviana Herrera López

Alexandra Milena Jaramillo Barco

Trabajo de grado para optar al título de Especialistas en Seguridad y Salud en el trabajo

Asesora: Viviana Racero López

Trabajadora Social - Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo

Universidad Católica de Manizales

Facultad de Ciencias para la Salud

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

Manizales, febrero de 2020

## Índice general

- Introducción.
- 1. Descripción del problema.
- 2. Objetivos
  - 2.1 Objetivo general
  - 2.2 Objetivos específicos.
- 3. Justificación
  - 3.1 Alcance
- 4. Marco de referencias
  - 4.1 Antecedentes
  - 4.2 Marco teórico
    - 4.2.1 Estrés laboral
    - 4.2.2 Factores psicosociales
    - 4.2.3 síndrome de burnout
  - 4.3 Marco Conceptual
  - 4.4 Marco Legal
  - 4.5 Marco Contextual
  - 4.6 Marco ético
- 5. Metodología
  - 5.1 Enfoque de investigación
  - 5.2 Tipo de estudio
  - 5.3 Diseño de la investigación
  - 5.4 Población
    - 5.4.1 Muestra
    - 5.4.2 Criterios de inclusión
  - 5.5 Métodos, técnicas, tratamiento y procesamiento de la información por objetivo específico.
- 6. Resultados
  - 6.1 Resultados primer objetivo
  - 6.2 Resultados segundo objetivo
  - 6.3 Resultados tercer objetivo
- 7. Conclusiones
- 8. Recomendaciones
- 9. Bibliografía
- 10. Anexos

## Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Medidas colectivas en el ámbito laboral para prevenir el estrés

Tabla 2. Síntomas descriptivos del síndrome de burnout

Tabla 3. Dominios y dimensiones intralaborales

Tabla 4. Dimensiones extralaborales

Tabla 5. Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagaron con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.

Tabla 6. Ficha técnica cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Tabla 7. Ficha técnica cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Tabla 8. Información de la evaluación del estrés.

### **Índice de Gráficos**

Gráfico 1. Organigrama.

Gráfico 2. Edad y escolaridad.

Gráfico 3. Nivel de estrato socioeconómico de la población y tipo de vivienda.

Gráfico 4. Número de personas a cargo y estado civil.

Gráfico 5. Antigüedad y profesión.

Gráfico 6. Riesgo intralaboral forma A.

Gráfico 7. Riesgo intralaboral forma B.

Gráfico 8. Riesgo intralaboral área pedagógica.

Gráfico 9. Riesgo intralaboral área servicios generales.

Gráfico 10. Dimensiones extralaborales forma A.

Gráfico 11. Dimensiones extralaborales áreas pedagógicas y servicios generales.

Gráfico 12. Dimensiones extralaborales forma B – área pedagógica.

Gráfico 13. Dimensiones extralaboral forma B- área servicios generales.

Gráfico 14. Nivel de estrés forma A.

Gráfico 15. Niveles de estrés forma B.

Gráfico 16. Resultados generales MBI- área administrativa

Gráfico 17. Resultados generales MBI – área pedagógica y área de servicios generales.

Gráfico 18. Relación síndrome de burnout y estrés laboral área administrativa

Gráfico 19. Relación síndrome burnout y estrés laboral área pedagógica y área de servicios generales.

Gráfica 20. Relación síndrome burnout y factores del riesgo psicosocial intralaboral área administrativa.

Gráfica 21. Relación síndrome burnout y factores del riesgo psicosocial intralaboral área pedagógica y servicios generales.

Gráfica 22. Fatiga emocional y carga mental de todo el personal.

Gráfica 23. Porcentaje de niveles de síntomas de somnolencia y monotonía.

Gráfica 24. Porcentaje de niveles de dificultad para concentrarse percibida por los empleados.

Gráfica 25. Porcentaje proyección de daños físicos percibidos.

## **Índice De Anexos**

1. Consentimiento informado forma A y B

2. Cuestionario batería riesgo psicosocial

2.1 Ficha de datos sociodemográficos

2.2 Cuestionario intralaboral

2.3 Cuestionario extralaboral

2.4 Cuestionario evaluación del estrés

3. Cuestionario burnout MBI

4. Intervención prioritaria forma A.

5. Intervención Estrés.

6. Intervención PyP forma B.

## **Introducción**

El estrés y el síndrome de burnout son un tema que cada día toma más importancia en la sociedad y principalmente en las organizaciones, debido a las diferentes consecuencias que se presentan a causa de este, tales como un estado de agotamiento y desinterés por las cosas que se encuentran a su alrededor, influyendo en situaciones sociales, familiares y laborales, Según la Organización Mundial de la Salud, se define el estrés como “ la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimiento y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (1 p3).

En este sentido, el estrés laboral y el síndrome de burnout pueden llegar a ser una fuerte influencia en la vida de los trabajadores, ya que en ocasiones puede resultar bastante complejo ocasionando un deterioro en la salud y en la productividad de las labores que realiza diariamente en la organización, puesto que se puede llegar a sentir una actitud distante frente al trabajo (despersonalización).

Estos factores son una de las problemáticas que más dificultades se plantean en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo. ya que se puede desencadenar de condiciones laborales donde se produce un estrés crónico y que puede resultar una labor desgastante y agotadora como es el caso del cuidado de niños, largas jornadas, salarios bajos, entre otros, y desde la parte personal puede afectar la manera en cómo se afrontan las diversas situaciones que suceden a diario, tales como la relación con su pareja, hijos y amigos, que se puede ver deteriorada por la alta tensión que se maneja a nivel de estrés y por la sobrecarga laboral. La exposición a este riesgo psicosocial, no solo se ve reflejado en las actividades a nivel laboral, sino también en alteraciones fisiológicas como depresión, ansiedad, trastornos del sueño, entre otros, los cuales pueden intervenir en sus relaciones interpersonales en el ámbito tanto laboral como familiar y social.

Por esta razón, el presente trabajo pretende exponer una propuesta de intervención en la influencia del estrés laboral, el síndrome de burnout y la sobrecarga laboral en los factores extralaborales de los colaboradores del hogar infantil “tío conejo”, durante el periodo de octubre 2019 a junio 2020;

A partir de la valoración y los resultados encontrados de acuerdo con la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual “fue validado en Colombia en el 2004 por un grupo de psicólogos, profesores de la Universidad de Antioquia” (2 p 66)

Además se aplicará la batería de riesgo psicosocial y el cuestionario para la evaluación del estrés, avalados por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana y posteriormente se procederá a realizar el diseño de un plan de intervención en lo enmarcado en la resolución 2404 de 2019, siendo esta una reglamentación del Ministerio de Trabajo (3), por medio de la cual se adoptan unas medidas y herramientas para la identificación, evaluación, promoción, prevención e intervención de los factores de riesgos psicosociales, proponiendo estrategias que permitan disminuir los factores intralaboral y extralaborales que pueden intervenir en el estrés de los trabajadores y por ende en su desempeño.

Este trabajo se constituirá en las siguientes fases: La primera fase hace referencia a la aplicación de los instrumentos anteriormente mencionados. En la segunda fase se identificará si en los colaboradores del jardín infantil tío conejo hay presencia del síndrome de burnout o estrés y se establecerá la correlación existente entre la sobrecarga laboral y los factores de riesgo extralaborales. Finalmente, la tercera fase, se encuentra relacionada con la entrega de resultados y posteriormente presentación de estrategias de intervención para minimizar los riesgos psicosociales.

## **1. Descripción del problema**

Hoy día las empresas tienen un reto muy grande en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, y es que este trae una serie de requerimientos y/o estándares con los que se debe cumplir, uno de estos y el cual nos atañe en el momento se encuentra enmarcado dentro de la seguridad y la salud de los trabajadores en lo referente a los riesgos psicosociales, para lo cual ya se encuentra establecido un lineamiento que hace obligatorio trabajarlos e intervenirlos pero ante todo prevenirlos.

El trabajo normalmente es visto como una parte esencial en la vida de los seres humanos, ya que se encarga de proveer un sustento, genera un estatus, permite tener relaciones interpersonales, entre otros. Sin embargo, para algunas personas no es visto de esta manera y, por el contrario, ocasiona fuertes episodios de estrés laboral el cual con el paso del

tiempo puede desencadenar en síndrome de burnout, esto sería equivalente al riesgo psicosocial el cual se puede llegar a ver reflejado en la integridad personal, las relaciones interpersonales y en conductas agresivas en este caso particular con los niños que tiene a su cargo.

Actualmente para los trabajadores es de gran importancia que en las empresas les brinden espacios que propicien calidad de vida y que además generen entornos de trabajo saludables. Según la Organización Mundial de la Salud (4), la calidad del ambiente laboral es de suma importancia, ya que estos pueden afectar la salud mental de los trabajadores, puesto que hay políticas organizacionales que van en contra del bienestar y es por esto que las cifras de depresión, síntomas de ansiedad y estrés laboral están en aumento, por ende, las empresas deben pensarse una cultura organizacional sana donde incorporen políticas que favorezcan a sus trabajadores, ya que esto también contribuirá en los índices de disminución del ausentismo y en el desempeño de los colaboradores en el momento de realizar sus funciones.

Por esta razón, el Ministerio de Protección Social ( 5) ha estado desarrollando estrategias para que las empresas velen por la salud mental de sus trabajadores, esto teniendo en cuenta los datos revelados en informes de las Administradoras de Riesgos Laborales, puesto que desde el 2013 se han venido incrementando casos de ansiedad, depresión, trastornos del sueño, trastornos de estado de ánimo, estrés, rendimiento reducido en el trabajo, agotamiento, entre otros, además de problemas de músculos, huesos, articulaciones, dolores de cabeza, dolores de estómago y accidentes de trabajo los cuales tienen que ver con riesgos psicosociales o afectaciones de la salud mental de los trabajadores.

Desde esta perspectiva, se hace necesario que, desde el proceso de Gestión Humana o área administrativa, las empresas a nivel general y en este caso particular los hogares infantiles tomen medidas preventivas con el fin de mitigar todas las problemáticas que se presentan, brindar garantías tanto de salud mental como física al personal docente y administrativo, ya que el bienestar psicológico se ve reflejado en el comportamiento y cuidado de los niños.

Para garantizar, promover y/o mantener un panorama psicosocial adecuado en el personal de Tío Conejo, se hace necesario realizar un diagnóstico frente a los aspectos psicosociales y con base en los resultados diseñar un plan de intervención. Por esta razón, se plantea la



necesidad de indagar acerca de la influencia del estrés laboral, el síndrome de burnout y la sobrecarga laboral en los factores extralaborales de los colaboradores del hogar infantil Tío Conejo del Municipio de Manzanara Caldas, con el fin de prevenir todos los efectos que se pueden ocasionar y de esta forma generar planes de acción en pro de su fortalecimiento a nivel personal y laboral.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General**

- Diseñar un plan de intervención de Riesgo psicosocial del hogar infantil tío conejo del municipio manzanara en el periodo de octubre 2019 a junio 2020.

### **2.1 Objetivos Específicos**

- Identificar los riesgos psicosociales, el estrés y reconocer los niveles del síndrome de burnout mediante el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) el hogar infantil Tío Conejo.
- Caracterizar la percepción de fatiga emocional derivada del desempeño de los trabajadores
- Formular el plan de acuerdo con los resultados encontrados mediante el análisis de la información.

## **3. JUSTIFICACIÓN**

Actualmente, en las Instituciones educativas como en los jardines escolares resulta ser de gran importancia una detección temprana del estrés laboral como un factor desencadenante de muchas enfermedades. Este se ha convertido en un tema de conversación para las diferentes disciplinas, ya que se encuentra relacionado con la actividad laboral y con el desgaste psicológico al que a diario deben enfrentarse.

El estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, ya que constantemente los colaboradores se ven enfrentados a diferentes circunstancias que logran sobrepasar

aquellos límites permitidos donde se ven expuestos a una presión excesiva o difícil de controlar, ya que no cuentan con los recursos internos para enfrentar la situación, lo que ocasiona que se frustren laboralmente, puesto que no encuentran un apoyo por parte de la institución y que por el contrario, las exigencias son mayores, sobrepasando sus capacidades. En muchas ocasiones cuando este estrés y desgaste psíquico es continuo y no se hace nada para remediarlo y/o prevenirlo la persona puede entrar en una pérdida del sentido por el trabajo y ahí es cuando aparece el síndrome de burnout. Basado en lo anterior nace la importancia del presente trabajo que se va a realizar, ya que permite conocer la necesidad que tienen la prevención de los riesgos psicosociales en el rol docente y en especial cuando se trata del cuidado de los niños, y a su vez, aquellos que pueden producir consecuencias negativas en la vida familiar.

Por otro lado, la relevancia del presente trabajo radica en que no solamente pretende contribuir al bienestar del personal del jardín tío conejo, si no que sus resultados influyen positivamente en varios actores, uno es garantizar un sano acompañamiento a los niños y dos beneficiar el entorno familiar.

Este trabajo resultará interesante porque contará con implicaciones prácticas de gran utilidad para el jardín infantil, puesto que lo que se pretende es investigar sobre una serie de factores de riesgos psicosociales que pueden estar perjudicando a todo el entorno, y a su vez diseñar una propuesta de intervención de los factores de riesgo que se encuentren presentes y de esta forma, mejorar aquellos aspectos que se encuentran deteriorados como consecuencia de la sobrecarga laboral, horarios extensos y demás factores que pueden estar interviniendo en sus relaciones tanto personales como laborales.

Por lo anterior, la novedad de esta investigación se encuentra en que permitirá conocer la realidad que se vive en una empresa del sector educativo del municipio de Manzanares, objeto de estudio, siendo un tema de interés que nos permite contrastar lo dicho académicamente y lo que se puede evidenciar a la luz de la práctica. Por otro lado, es importante porque da paso al cumplimiento de lo que emana la ley, regidos en la resolución 2404 de 2019, en la que el Ministerio de Trabajo (3) clarifica los aspectos, obligaciones,

aplicabilidad y el compromiso que todas las empresas deben tener en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

### **3.1 Alcance**

Con el presente trabajo se pretende aplicar la batería de riesgo psicosocial, avalada por el Ministerio de Trabajo y la Universidad Javeriana, el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y realizar un plan de desarrollo para los factores afectados, por tanto, este trabajo estará basado en un alcance de intervención, el cual nos permitirá proporcionar las diversas recomendaciones al Jardín Infantil Tío Conejo.

## **4. MARCO REFERENCIAL**

### **4.1 Antecedentes**

El estrés laboral que se adquiere en el sector educativo se presenta con bastante frecuencia, tal como se evidencia en la investigación realizada por Gonzáles Gonzáles CA 2018 (6), en

la cual lo que se buscaba era conocer cuáles factores laborales eran los que incidían en el estrés de los docentes de la primera infancia de instituciones educativas de estratos dos y tres en el sector de Fontibón en Bogotá, para recolectar la información utilizó el Test JSS de la Universidad del Bosque de Colombia, el cual busca conocer el estrés en situaciones normales del diario vivir, los resultados principales que arrojó esta investigación es que los factores laborales que más afectan en la presencia del estrés es trabajar horarios extras sin una remuneración, las continuas reuniones que surgen de momento a otro, la falta de apoyo en el entorno familiar o pares y la deficiencia en la comunicación y las relaciones interpersonales, además estos factores vienen con manifestaciones fisiológicas.

Otra investigación que se relaciona bastante con la presente investigación, es la realizada por Aguas Cárdenas L (7), en 2017 en la cual el foco principal a estudiar eran los factores de riesgo psicosocial y los niveles de burnout que presentan los cuidadores de hogares sustitutos, la muestra estuvo conformada por 25 personas, los instrumentos utilizados para recolectar la información son precisamente los que se utilizaran para el trabajo que se viene desarrollando, los cuales son: cuestionario de síndrome de burnout, batería de riesgo psicosocial y el cuestionario de estrés. De acuerdo a los resultados arrojados la investigadora pudo extraer las siguientes conclusiones: El alto nivel de estrés que se presenta en los hogares sustitutos demuestra la importancia de un sistema de seguridad y salud en el trabajo que se encuentre en pro de la salud de los cuidadores, y que además la falta de reconocimiento de las labores les hace sentirse incompetentes y es ahí donde inicia un ciclo estresor, también se evidenció que aunque no hay presencia del síndrome de burnout este se encuentra en un riesgo medio para algunos de los cuidadores.

Saavedra Valenzuela SA y Valderrama Valencia JO (8), en 2009 realizaron una investigación sobre los factores de riesgo relacionados con el burnout en las educadoras de párvulo de la corporación municipal de desarrollo social, esta investigación se llevó a cabo en Chile en la ciudad de Calama en la que utilizaron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory y además de una encuesta que buscaba indagar por datos personales y los propios al factor de la docencia diseñada por las investigadoras. Los resultados obtenidos arrojaron que el nivel de síndrome de burnout es bajo pero que al menos estaría afectando a un dos

por ciento de la población presentaron altos niveles en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización y niveles bajos en la dimensión realización personal, de la investigación se desprenden varias conclusiones, entre ellas, aquella que indica que la puntuación alta de cansancio emocional puede estar relacionada con el alto grado de compromiso que conlleva estar al cuidado de niños; por otro lado, es importante distinguir entre el estrés y el síndrome de burnout, ya que lo emocional puede estar presentando no precisamente en el riesgo del síndrome de burnout sino del estrés, ya que el cansancio emocional es un determinante del estrés.

## **4.2 Marco Teórico**

“Hoy en día, los trabajadores de todo el mundo hacen frente a importantes cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna” (9 p2)

Lo anterior abarca todas las empresas sin distinguir su actividad económica, entre ellos el sector educativo, siendo este uno de los más olvidados y que pasa desapercibido para los entes encargados, sin tener presente que los docentes desde los primeros grados y cuidadores en jardines infantiles tienen toda una responsabilidad de formar a los niños, estando a cargo de 5 hasta 35 niños, controlando toda situación que pueda presentarse lo que representa un desgaste psíquico al cual esta se está expuesto todos los días durante la jornada laboral.

### **4.2.1 Estrés Laboral**

“El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador” (10)

A pesar de que el estrés se ha venido mencionando demasiado, en las instituciones falta realizar énfasis en esta situación, con el fin de que los coordinadores se den cuenta de la importancia y que sean conscientes de que se está trabajando con seres humanos que

merecen tener bienestar psicológico para de esta manera contribuir de forma favorable a los niños que están formando, por tanto, todas las instituciones de educación incluidos los jardines infantiles deberían trabajar desde la mitigación y prevención, ya que el estrés puede estar asociado a los comportamientos de los estudiantes, relaciones entre los mismos docentes, las instalaciones y /o recursos asignados para el desarrollo de sus labores, las relaciones con los padres de familia, y el rol en la familia luego de llevar todo el cúmulo estresor al hogar, los mecanismos de compensación y de personalidad con los que cuenta cada persona.

Dentro de los factores generadores de estrés se puede atribuir los siguientes tal como menciona Bardón (11):

- Referidos a la organización (mal diseño del trabajo o ambiente inadecuado), fundamentado en los siguientes problemas: conflicto o ambigüedad del rol, sobrecarga del rol, problemas de comunicación y conflictos interdepartamentales, planes de carrera y desarrollo insuficiente, estructura organizacional y clima laboral.
- Asociados al puesto de trabajo: Inseguridad laboral, carga mental necesaria para ejercer la tarea, control sobre la tarea, variedad y complejidad de la tarea, identidad y coherencia de la tarea dentro de la organización, relaciones interpersonales, condiciones físicas y materiales del puesto de trabajo, riesgos físicos del puesto de trabajo, cambio de turnos y turnos de noche, remuneración del trabajo ligada a objetivos, horarios de descanso y vacaciones.
- Relacionados con la persona: control emocional, empatía emocional, capacidad de automotivación, el grado de tesón, estabilidad emocional, alimentación, el sueño y la práctica del ejercicio.

El estrés tal como se puede evidenciar abarca grandes esferas que hacen parte del día a día, y por lo cual se hace necesario intervenir tanto a nivel institucional como personal, y es que además hay que tener en cuenta que es en el lugar de trabajo donde se pasa la mayor parte del tiempo y que además este trae efectos negativos en la salud que pueden afectar a diversos actores, tales como: estudiantes, relaciones con docentes y familiares y afectaciones en la persona.

Estudios realizados por la OIT, han recogido los altos índices de estrés laboral, los cuales pueden provocar consecuencias en la salud, y por tanto se hace necesario generar un programa de prevención del estrés. En la página del Consejo General de Psicología de España (12), publicaron un informe sobre el estrés en el trabajo de la OIT, en la celebración del día de salud y seguridad en el trabajo del año 2016, en el cual recogieron las medidas propuestas por la OIT en la siguiente tabla:

Tabla 1. Medidas colectivas en el ámbito laboral para prevenir el estrés

Control	<ul style="list-style-type: none"><li>- Asegurar una ratio de personal adecuado.</li><li>- Permitir al trabajador opinar cómo debe llevar a cabo su trabajo.</li></ul>
Carga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluar regularmente los tiempos disponibles y asignar plazos razonables.</li><li>- Asegurar que el horario laboral es previsible y razonable.</li></ul>

<p>Apoyo social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permitir el contacto social entre los trabajadores.</li> <li>- Asegurar un ambiente de trabajo libre de violencia física y psicológica.</li> <li>- Fomentar las relaciones de apoyo entre supervisores y trabajadores.</li> <li>- Proporcionar una infraestructura en la que los mandos intermedios se hagan responsables de los trabajadores y en la que exista un nivel adecuado de contacto.</li> <li>- Alentar a los trabajadores para trasladar cualquier demanda relacionada con conflictos entre la vida laboral y la vida familiar.</li> <li>- Reforzar la motivación, haciendo hincapié en los aspectos positivos y útiles del trabajo.</li> </ul>
<p>Equiparar el trabajo al trabajador</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignar los puestos de trabajo a los empleados que cumplan con las habilidades psicológicas y físicas que requiere la tarea.</li> <li>- Asignar las tareas de acuerdo con la experiencia y la competencia.</li> <li>- Asegurar una utilización correcta de las habilidades de cada trabajador.</li> </ul>
<p>Entrenamiento y educación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer la formación adecuada para garantizar que las habilidades de los trabajadores cumplen con los requisitos del puesto de trabajo.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar información sobre los riesgos psicosociales y el estrés laboral y cómo prevenirlo.</li> </ul>
Transparencia y justicia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar que las tareas están claramente definidas.</li> <li>- Asignar roles claros, evitando el conflicto de rol y la ambigüedad de rol.</li> <li>- Asegurar las medidas de seguridad adecuadas en la medida de lo posible.</li> <li>- Proporcionar una remuneración acorde a la tarea realizada.</li> <li>- Garantizar la transparencia y la equidad en los procedimientos de tramitación de solicitudes por parte de los trabajadores.</li> </ul>
Ambiente físico laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionar unas condiciones de iluminación, equipamiento, aireación y ruido apropiados.</li> <li>- Evitar la exposición a agentes nocivos.</li> <li>- Tener en cuenta aspectos ergonómicos para limitar el estrés de los trabajadores.</li> </ul>

#### 4.2.2 Factores Psicosociales

Los factores psicosociales, correlacionados con la seguridad y salud en el trabajo, son un factor interesante para abordar, toda vez que este implica la inclusión de los procesos psicológicos y las estrategias de afrontamiento del docente, ante situaciones que pueden

dificultar el manejo de los riesgos de tipo psicosocial y convertirse en una patología asociada al desempeño de las funciones.

“Los factores o riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos del ambiente y organización del trabajo. Cuando se producen, tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos” (15 p73)

En coherencia con los autores, en lo propuesto en el artículo, se puede evidenciar la incidencia de los riesgos psicosociales en la salud física del trabajador, por lo tanto es una correlación que se debe pensar en la organización, con el fin de disminuir accidentes laborales, enfermedades laborales o patologías que se puedan desencadenar a nivel psiquiátrico, es de aclarar que las instituciones educativas en Colombia no le han dado la suficiente importancia al manejo de los riesgos psicosociales, toda vez que no se tenía la claridad sobre el adecuado manejo e intervención de estas problemáticas, es por esto que la normatividad vigente en el tema de riesgos psicosocial, en este caso la resolución 2404 de 2019 (3) apunta a la intervención y reglamenta del manejo de estas situaciones.

Entendiéndose que de esta manera se mitigan los riesgos, y puede favorecer para que aumente el sentido, la percepción y el carisma con el que forman los niños; además, se potencian las habilidades en los docentes, aumentando su compromiso y las prácticas de autocuidado con sigio mismo y los del entorno en el desarrollo de sus funciones.

Según EU-OSHA, 2007 (16), citado por Lecca- Rafo E, Ráez Guevara L, Cachay Boza O, menciona que “como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo” (15 p 75)

Es por esto que la evolución de los riesgos psicosociales está marcada en los diferentes escenarios organizacionales, para efectos del diseño de intervención en el hogar infantil tío conejo, se hace necesario reconocer los factores principales a través de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, con el fin de identificar las falencias que se tienen a nivel psicosocial en el hogar infantil, aportando a la intervención oportuna, eficaz y coherente a

las necesidades de la institución, generando calidad de vida en el personal, mejoramiento del clima organizacional, disminución de accidentes y enfermedades laborales que se puedan presentar en el desempeño de sus funciones.

“Las empresas deben activar protocolos y realizar procedimientos para identificar sus conflictos, sus riesgos propios y aprender a tratarlos” (17 p 170). El planteamiento que realizan las autoras sobre los mecanismos que deben realizar las organizaciones, son coherentes sobre las diversas temáticas de inclusión que se presentan hoy día en las organizaciones, teniendo en cuenta que estas deben aportar a una responsabilidad social empresarial y cumplir con una normatividad legal vigente, siendo necesario contemplar los diferentes factores psicosociales del personal que se encuentra en misión y de esta manera diseñar una propuesta de intervención, pensado en un diagnóstico situacional desde las necesidades de los trabajadores de la empresa. Es por este motivo que se requiere generar conciencia sobre el trabajo con personas que presentan necesidades diferentes ante lo que le puede brindar el entorno y generar estrategias para ser inclusivos y coherentes con las políticas organizacionales y demás factores que pueden ser protectores para un adecuado desarrollo de conductas prosociales en la labor.

La OIT-OMS 9ª Reunión de 1984 (18), citado por Gutiérrez Strauss AM menciona que los riesgos psicosociales se consideran: “Como las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su 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 puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (19 p 5)

Otro de las observaciones que realizan es que “un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca o ninguna motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve” (19 p7)

La correlación que se presenta entre el riesgo psicosocial y el estrés va ligado al estilo de vida de los docentes, las percepciones sobre las condiciones intralaborales y las condiciones extralaborales, los cuales se convierten en un factor determinante para generar estrés o

satisfacción en el lugar del trabajo. Siendo necesario la evaluación continua del riesgo psicosocial, para realizar las intervenciones coherentes ante los requerimientos del CDI.

### **5.2.3 síndrome de burnout**

“Hay acuerdo general en que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico” (20. P44)

la palabra burnout tiene una amplia relación con el estrés ocupacional, este síndrome aparece principalmente en profesionales que trabajan con usuarios manteniendo un contacto directo, en el caso de las docentes del CDI, deben permanecer durante 8 horas diarias al cuidado de los niños y niñas entre los 0 y 5 años, experimentando agotamiento de la energía cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás, y actuando de un modo deficiente en el medio de una crisis. La deshumanización defensiva puede ocurrir como necesidad de defenderse de las emociones utilizando las personas como el medio para solucionar las dificultades presentadas en el entorno.

Martínez Pérez A en 2010, (21) cita a Edelwich y Brodsky, “el desarrollo del síndrome de Burnout tiene cuatro etapas en las profesiones de ayuda: la primera es el entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas; luego aparece el estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas; la tercera etapa es la de frustración; y por último la cuarta etapa es la apatía como consecuencias de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración”(20 p49)

Por lo tanto, el burnout es una respuesta al estrés laboral con sentimientos negativos hacia las personas con las cuales laboran, encontrándose emocionalmente agotado. Este produce un agotamiento físico y psicológico, despersonalización en la relación con los demás e incluso las situaciones pueden sobrepasar la capacidad de reaccionar de una manera adaptativa.

la correlación del síndrome entre las diferentes dimensiones de la vida tiene un gran impacto entre el campo físico y mental. experimentando diferentes situaciones desencadenantes de patologías asociadas al síndrome de burnout, presentando una probabilidad de aumentar el índice de incapacidades psiquiátricas, o enfermedades comunes en el entorno laboral, a sí mismo puede afectar el clima laboral de la organización y la prestación oportuna y adecuada del servicio.

“El síndrome de burnout genera compromisos no solo a nivel laboral, sino que empieza a comprometer la generalidad de áreas de funcionamiento de quien lo padece. Inicialmente, la persona experimenta un desgaste emocional relacionado con las áreas laborales, pero a corto plazo empieza a extenderse de manera importante en sus demás áreas de funcionamiento, y aquello que empezó directamente por los estresores laborales logrará interferir en las áreas personal, social, familiar y académica, posibilitando, en muchos casos, la presencia de sintomatología internalizante que, sin lugar a dudas, implicaría un manejo especial por la importancia clínica” (22 p 219)

Tabla 2. Síntomas descriptivos del síndrome de Burnout

*Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout*

EMOCIONAL	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Depresión.	Pérdida de significado.	Evitación de responsabilidades	Evitación de contactos.
Indefensión.	Pérdida de valores.	Absentismo.	Conflictos interpersonales.
Desesperanza.	Desaparición de expectativas.	Conductas inadaptativas.	Malhumor familiar. Aislamiento
Irritación.	Modificación autoconcepción	Desorganización.	Formación de grupos críticos.
Apatía.	Desorientación cognitiva.	Sobreimplicación.	Evitación profesional.
Desilusión.	Pérdida de la creatividad	Evitación de decisiones.	
Pesimismo.	Distracción.	Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	
Hostilidad.	Cinismo.		
Falta de tolerancia.	Criticismo Generalizado.		
Acusaciones a los clientes.			
Supresión de sentimientos.			

***Fuente: Martínez Pérez, Anabella ((21 P 61) 2010), citado de Buendía y Ramos, (23) (2001; 60)***

La sobrecarga laboral que se tiene en la prestación de ciertos servicios hace que las personas cuenten con un carga física y mental por encima del umbral esperado para el trabajador, generando en este sentido, frustración, mayores exigencias y la ejecución de un sistema de demandas y recursos laborales, para cumplir con sus funciones. debido a que estas exigencias sobrepasan las capacidades de las personas y se pueden ver inmersos diferentes factores que afecten la calidad de vida del trabajador, en este caso su dimensión, social, cognitiva y familiar cambian y se genera una reacción defensiva o agresiva hacia los demás factores, causando inconvenientes no solo laborales, sino familiares y sociales en el colaborador de la empresa.

“La carga de trabajo es la cantidad de trabajo físico y mental que realiza una persona. La carga mental de trabajo se refiere a la carga total de información que un trabajador debe percibir e interpretar cuando realiza sus actividades (Sanders y McCormick, 1993). Por su parte, la carga de trabajo físico se refiere al incremento o exceso de actividades que requieren esfuerzo físico”. (13 p 11)

“Agregados al exceso de trabajo, otros factores como ambientes laborales inadecuados, maneras como las actividades de trabajo son organizadas, poca valorización del trabajador, participación insatisfactoria en las decisiones del trabajo, demandas laborales excesivas, bajos salarios, alta complejidad del trabajo, incluyendo condiciones laborales indeseables, con múltiples riesgos ocupacionales, pueden favorecer esos agravios a la salud mental de los trabajadores”. (14 p 9)

### **4.3 Marco Conceptual**

**Claridad del Rol:** “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” (24 p 24)

**Capacitación:** “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” (24 p 24)

**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” (24 p 27)

**Características de liderazgo:** “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” (24 p 24)

**Comunicaciones y relaciones interpersonales:** “Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos” (24 p 26)

**Condiciones extralaborales:** “Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (24 p 26)

**Condiciones intralaborales:** “Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”. (24 p 20)

**Condiciones individuales:** “Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica (estrato socioeconómico), el tipo de vivienda y el número de dependientes” (24 p 27)

**Control y autonomía sobre el trabajo:** “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” (24 p 23)

**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. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo” (24 p 20)

**Consistencia del rol:** “Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo” (24 p 23)

**Demandas del trabajo:** “se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo”. (24 p 20)



**Demandas cuantitativas:** “Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo” (24 p 22)

**Demandas de carga mental:** “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” (24 p 22)

**Demandas emocionales:** “Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador” (24 p 22)

**Demandas ambientales y de esfuerzo físico:** “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”. (24 p 23)

**Demandas de la jornada de trabajo:** “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”. (24 p 23)

**Desplazamiento vivienda trabajo vivienda:** “Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido” (24 p 27)

**Exigencias de responsabilidad del cargo:** “Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas” (24 p 22)

**Factores psicosociales** “comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (24 p 19)

**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” (24 p 27)

**Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral:** “Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral” (24 p 23)

**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”. (24 p 20)

**Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:** “Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos” (24 p 23)

**Participación y manejo del cambio:** “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” (24 p 24)

**Recompensa:** “este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo”. (24 p 20)

**Relación con los colaboradores (subordinados):** “Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura” (24 p 24)

**Retroalimentación del desempeño:** “Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño” (24 p 25)

**Relaciones sociales en el trabajo:**” Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo” (24 p 25)

**Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza:** “Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo” (24 p 25)

**Reconocimiento y compensación:** “Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo” (24 p 25)

**Relaciones familiares:** “Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar” (24 p 26)

**Situación económica del grupo familiar:** “Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos” (24 p 27)

**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” (24 p 26)

Tabla 3. Dominios y dimensiones intralaborales

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente; batería de riesgo psicosocial

Tabla 4. Dimensiones extralaborales

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo Relaciones familiares Comunicación y relaciones interpersonales Situación económica del grupo familiar Características de la vivienda y de su entorno Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Fuente: batería de riesgo psicosocial

Tabla 5. Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería de instrumentos para la evaluación de los factores psicosociales.

CONSTRUCTO	VARIABLES
<b>INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA</b>	Sexo Edad (calculada a partir del año de nacimiento) Estado civil Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado) Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrato socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
<b>INFORMACIÓN OCUPACIONAL</b>	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo) Antigüedad en el cargo actual Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas Modalidad de pago

Fuente: batería de riesgo psicosocial

#### 4.4 Marco Legal

El presente trabajo estará regido bajo los siguientes decretos y resoluciones:

**Orden:** Nacional

**Norma:** Resolución 2646

**Fecha:** 2008

**Ente que publica:** Ministerio Protección Social

**Descripción:** "Por la cual se establecen las responsabilidades para identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo psicosocial y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional" (25 p1).

**Análisis u Observaciones:** Se reglamenta el monitoreo y evaluación del riesgo psicosocial, diseñado la batería en conjunto con el ministerio de protección social y la universidad

javeriana, interesando por las categorías intralaborales, extralaborales, intrapersonales y estrés.

**Orden:** Nacional

**Norma:** Decreto Número 1477

**Fecha:** 2014

**Ente que publica:** Ministerio de trabajo

**Descripción:** "Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales, en la que se encuentran incluidos los agentes psicosociales" (26 p1).

**Análisis u Observaciones:** Se incluye agentes psicosociales en la tabla de enfermedades psiquiátricas, generando interés y preocupación de la salud mental en Colombia, correlacionando estas con el aspecto físico.

**Orden:** Nacional

**Norma:** Ley 1562

**Fecha:** 2012

**Ente que publica:** Ministerio de Salud y protección social

**Descripción:** por medio de la cual "se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional" (27 p1)

**Análisis u Observaciones:** Se consideran los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales, desde un ámbito psiquiátrico. incluyendo el monitoreo permanente y las acciones a desarrollar en este campo.

**Orden:** Nacional

**Norma:** Ley 1616

**Fecha:** 2016

**Ente que publica:** Ministerio de Salud y protección social

**Descripción:** "por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. en el artículo 9, hace énfasis en la promoción de la salud mental y

prevención del trastorno mental en el ámbito laboral” (28 p1)

**Análisis u Observaciones:** El artículo 9 menciona la promoción de la salud mental y la prevención del trastorno mental en el ámbito laboral. Donde las administradoras de riesgos laborales deben desarrollar estrategias de promoción y prevención de la salud, con programas o acciones que favorezcan la salud mental y prevención del trastorno mental, siendo necesario el monitoreo permanente de la evaluación de los riesgos psicosociales para proteger, mejora y recuperar la salud mental de los trabajadores.

**Orden:** Nacional

**Norma:** Decreto 1072

**Fecha:** 2015

**Ente que publica:** Ministerio del trabajo

**Descripción:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo” (29 p1)

**Análisis u Observaciones:** El ministerio de Trabajo consolidó los temas relacionados con el trabajo, además incluye el sistema de gestión de la seguridad y salud de los trabajadores, y les brinda el reconocimiento a los riesgos psicosociales como peligros por identificar en las organizaciones.

**Orden:** Nacional

**Norma:** Ley 1010

**Fecha:** 2016

**Ente que publica:**

**Descripción:** “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo” (30 p1)

**Análisis u Observaciones:** Se reglamenta lo que es y lo que no acoso laboral, las medidas a tomar, a quien se debe informar cuando se está siendo víctima del acoso laboral, esto favorece la sana convivencia y la salud mental de los trabajadores.

**Orden:** Nacional

**Norma:** Resolución 1356

**Fecha:** 2016

**Ente que publica:** Ministerio de trabajo

**Descripción:** Por la cual se modifican los artículos 3º, 4º, 17, 19, 21, 26, 31, 32, 37, 39, 44 y 46 y se deroga el artículo 38 de la Resolución 0754 de 2013. (31 p1)

**Análisis u Observaciones:** El acompañamiento psicosocial para personas en reinserción y de sus familias, favorece para reconstrucción de sus proyectos de vida, para él relacionarse en sociedad.

**Orden:** Nacional

**Norma:** Ley 9

**Fecha:** 1979

**Ente que publica:** Ministerio de Salud y protección social

**Descripción:** “Por la cual se dictan Medidas Sanitarias” (32 p1)

**Análisis u Observaciones:** La conservación de la salud y las medidas que se toman para trabajar en pro de la salud tanto física como mental, por tanto, es importante no solo estar pendientes de lo que le sucede al cuerpo sino también a la mente, los desequilibrios y diversas enfermedades que se reflejan en el cuerpo provienen directamente de la mente.

**Orden:** Nacional

**Norma:** Resolución 2409

**Fecha:** 2019

**Ente que publica:** Ministerio de trabajo

**Descripción:** “En la que se establece el instrumento para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, la guía técnica para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en los trabajadores” (3 p1).

**Análisis u Observaciones:** En vista de que diversas empresas estaban realizando la



evaluación de los riesgos psicosociales con instrumentos diferentes al diseñado por la Universidad Javeriana, el Ministerio se pronunció al respecto reglamentando el único instrumento válido para realizar dicha evaluación, también preciso sobre la responsabilidad de todas las empresas en la intervención, la periodicidad para evaluar y los programas que se deben diseñar para promoción y prevención de los riesgos psicosociales.

#### **4.5 Marco Contextual**

El Hogar Infantil Tío Conejo es una institución de carácter privado, sin ánimo de lucro, para niños y niñas en edad temprana y preescolar. Prestamos nuestros servicios a la comunidad, a quien ofrecemos la promoción del desarrollo del niño en lo socioafectivo, lo comunicativo, lo espiritual, lo estético, lo étnico y lo corporal; teniendo en cuenta los principios y valores y como eje fundamental a la familia.

- **Misión:**

acompañar el desarrollo integral de los niños y las niñas de la Primera Infancia, potenciando permanentemente su desarrollo emocional, físico, social, cognitivo y en valores de acuerdo con sus características, intereses y necesidades, tomando en cuenta la diversidad, la participación de la familia y otros sectores sociales para su mejor desenvolvimiento en la vida.

- **Visión:**

El Hogar Infantil Tío Conejo se proyecta como una Institución reconocida por la prestación de un servicio educativo eficiente de excelente calidad, garante en la formación de niños y niñas con Autonomía, Seguridad, habilidad Comunicativa, Sociables y Felices

- **Objetivo general:**

Brindar Atención Integral de alta Calidad a los niños, niñas, sus familias y su comunidad, el afecto y la atención necesaria para su realización integral, cuando se encuentren en situación de vulnerabilidad o que tengan carencia de medios económicos o afectivos, aportando así al restablecimiento de sus derechos

- Objetivos específicos

1. Brindar una atención de alta Calidad a niños y niñas menores de cinco años.
2. Velar por la garantía de los derechos de los niños y niñas de Primera Infancia.
3. Brindar ambientes enriquecidos que favorezcan el desarrollo integral de los niños y niñas menores de cinco años.
4. Fortalecer la familia y los grupos organizados de la comunidad vinculándolos al proceso educativo del Centro de Desarrollo Infantil Temprano en todas las esferas de la vida de los niños y las niñas.
5. Articular acciones con entes territoriales y entidades de la comisión intersectorial involucrados en procesos de atención para la garantía de derechos.
6. Realizar el monitoreo y seguimiento del desarrollo integral y la garantía de los derechos de cada niño y niña del programa.
7. Contribuir con una nutrición adecuada para los niños y niñas menores de cinco años.
8. Favorecer la participación de los niños y las niñas.
9. Dotar al personal que labora en el Centro de Desarrollo Infantil, de herramientas conceptuales, técnicas, metodológicas y prácticas para trabajar con los niños, niñas, familias y comunidades vinculados al programa.
10. Socializar a niños y niñas en valores que les permitan crecer y desenvolverse adecuadamente en los diferentes escenarios en que se desempeñen.
11. Lograr el desarrollo humano de todos(as) y los(as) comprometidos(as) en el proyecto educativo institucional para que se conviertan en actores-gestores de desarrollo y cambio social.
12. Concientizar a hombres y mujeres, niños y niñas en la necesidad de proteger el medio ambiente.

- Valores

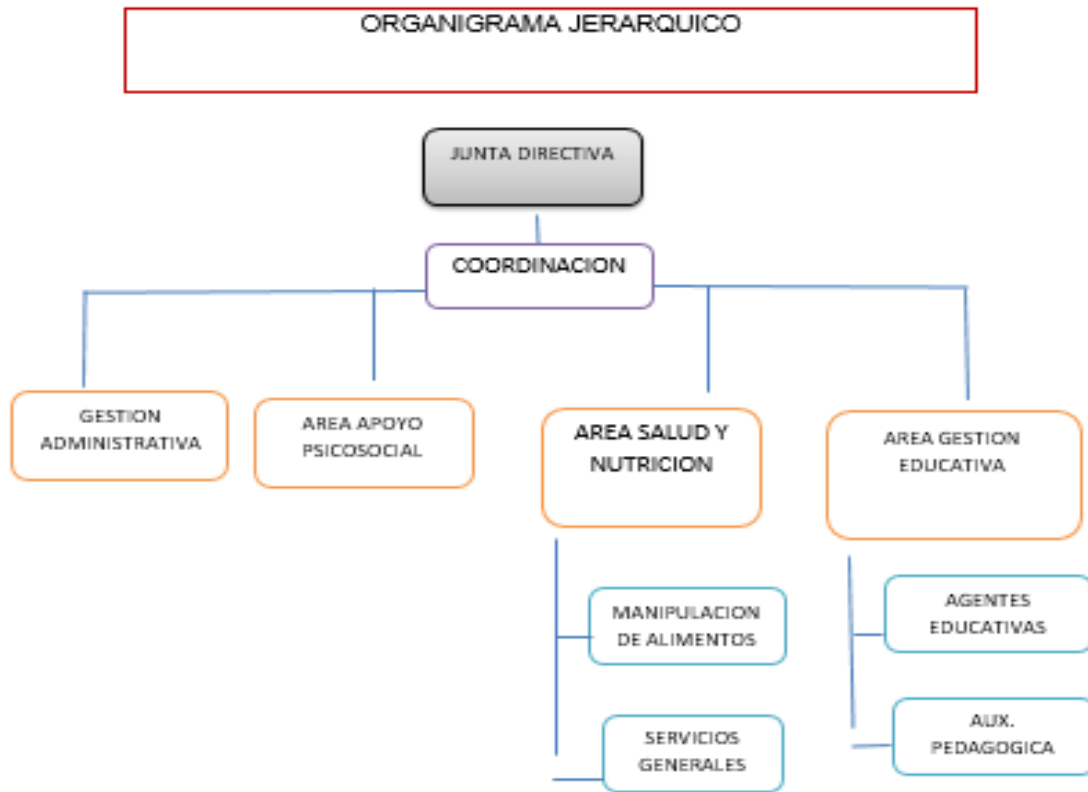
Como institución educativa el Hogar Infantil Tío Conejo pretende formar personas armónicas e íntegras, mediante el desarrollo de un proyecto pedagógico basado en:

- El respeto a los derechos de los demás.
- La cultura de la creatividad.

- La responsabilidad, el orden y la disciplina.
- El amor, la bondad y el trato justo.
- La solidaridad, la tolerancia y el respeto.

En la actualidad el grupo de trabajo se encuentra conformado por 22 personas, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

- Coordinadora
- Psicólogo
- Nutricionista dietista
- Contadora
- Auxiliar administrativa
- Ocho agentes educativas
- Cuatro auxiliares pedagógicas
- Dos de servicios generales
- Tres operarias de producción.



**Gráfico 1.** Organigrama.

#### **4.7 Marco Ético**

El uso de la información que se obtenga de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial se manejará según lo dispuesto en la ley 1090 del 2006 en el que se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología y se establece el correspondiente Código Deontológico y Bioético (33), además se tendrá en cuenta el código deontológico del Trabajador Social, haciendo uso del principio de Confidencialidad para ambas profesiones (34)

Lo anterior teniendo presente que la Resolución 2646 de 2008 en su artículo 11, establece “Reserva de la información y de la evaluación. La información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece en la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el

compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional” (33 p5)

Por otro lado, actuaremos basadas en la Resolución 2404 de 2019 (3), sobre el artículo 5 en la que definen la custodia de los elementos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

## **5. METODOLOGÍA**

### **5.1 Enfoque de investigación**

El presente estudio se realizará con una metodología de corte mixto, puesto que se trata de conocer la influencia que tiene el estrés laboral, el síndrome de burnout y la sobrecarga laboral en los factores extralaborales de los trabajadores. Es importante y necesaria una metodología de corte mixto (entrevista y test (Batería de riesgo psicosocial, cuestionario para evaluar el burnout ), debido a que permite articular de forma conjunta las condiciones a las cuales se deben enfrentar los trabajadores no solo por las diferentes labores que deben realizar diariamente, sino porque también permite indagar sobre las cuestiones asociadas a su trabajo y el efecto que este puede llegar a ejercer en su calidad de vida y en las variables asociadas a esta, como es el caso de los factores extralaborales (Familia, amigos). tal como lo cita Hernández Sampieri R (35 p534) en “los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias” (Creswell, 2013a y Lieber y Weisner, 2010 (36)

### **5.2 Tipo de estudio**

Este estudio será de intervención, de tipo descriptivo y alcance correlacional, debido a que se pretende determinar si existe o no relación entre dos o más variables, como es el caso del estrés laboral, el síndrome de burnout y la sobrecarga laboral con los factores extralaborales. “Por lo general, los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales” (35 p90)

### **5.3 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipula de forma directa la variable que se quiere investigar, utilizando solo la observación para posteriormente ser

analizada. “En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (35 p152)

A su vez, el estudio de intervención será de corte transversal donde cada una de las personas que componen la muestra será evaluada en un momento y en unas condiciones específicas, a través de los test y entrevistas. “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (35 p 154)

## **5.4 Población**

La población objeto de estudio se encuentra conformada por los trabajadores de un hogar infantil del municipio de Manzanara Caldas, como es el caso del Jardín Tío Conejo.

### **5.4.1 Muestra**

La muestra del presente estudio está conformada por el universo o población total de trabajadores que hacen parte del hogar infantil, teniendo en cuenta lo anterior, no se consideró utilizar algún tipo de muestreo. Se administrará la prueba a 22 trabajadores de la institución.

### **5.4.2 Criterios de inclusión y exclusión**

En cuanto a los criterios de inclusión se tienen en cuenta los siguientes: a) participación voluntariamente, b) llevar más de 6 meses trabajando en el hogar infantil Tío Conejo del municipio de Manzanara Caldas.

## **5.5 Métodos, técnicas, tratamiento y procesamiento de la información por objetivo específico.**

La investigación posee un diseño estructurado, con un método hipotético-deductivo. La técnica de recolección de datos se basa en la utilización de cuestionarios con el fin de tener una información más clara y concisa acerca de las variables que se quieren investigar y a su vez, intervenir.

Los cuestionarios para utilizar en esta investigación son:

- Para medir el estrés laboral en los trabajadores del hogar infantil Tío Conejo, se utilizará la Batería de Riesgo psicosocial; la cual fue diseñada y elaborada por la Pontificia Universidad Javeriana. Este instrumento se encuentra compuesto por 123 ítems (Forma A aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos), 97 ítems (Forma B aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios). “El tiempo de aplicación está entre media y una hora y puede aplicarse a adultos con un grado de educación mínimo de básica primaria. Cuenta con una alta validez y confiabilidad probada por múltiples estudios” (24 p41)

Tabla 6. Ficha técnica cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral

Fecha de publicación	Julio 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Objetivos del Cuestionario	Identificar los factores de riesgo de psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo.
Formas	Forma A: aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Forma B: aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.
Validez	Se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Los métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos.
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach Forma A: 0,957 Coefficiente de Alfa de Cronbach Forma B: 0,944

*Fuente: Batería de riesgo psicosocial.*

Tabla 7. Ficha técnica cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

Fecha de publicación	Julio 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Objetivos del Cuestionario	Identificar los factores de riesgo de psicosocial extralaboral y su nivel de riesgo.
Formas	Única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales, técnicos, auxiliares y operarios.
Validez	Se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación. Los métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez de Constructo de los instrumentos.
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach 0,88

*Fuente: Batería de riesgo psicosocial.*

Finalmente, se encuentra el cuestionario para el estrés, el cual se encuentra conformado por 31 ítems, su tiempo de aplicación es de 7 minutos y está distribuido de la siguiente forma.

a). Fisiológicos, b). Comportamiento social, c) intelectuales y laborales, d) Psicoemocionales.

Tabla 8. Cuestionario para la evaluación del estrés.

Fecha de publicación	Primera versión 1996, Segunda versión 2005 , Tercera versión 2010.
Autores	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G. Segunda versión: adaptación y validación Villalobos, G. Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social – Pontificia Universidad Javeriana / Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Objetivos del Cuestionario	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Validez	Se estimó de forma diversa, pero complementaria en las tres versiones del Cuestionario. Los diferentes métodos utilizados proporcionaron evidencias de la Validez del instrumento.
Confiabilidad	Coefficiente de Alfa de Cronbach 0,889

- Para identificar la existencia del síndrome de burnout en el personal del hogar infantil Tío Conejo, se utilizará el cuestionario (inventario de Burnout de Maslach) MBI. “Fue validado en Colombia en el 2004 por un grupo de psicólogos, profesores de la Universidad de Antioquia usando una muestra de 414 estudiantes universitarios trabajadores. Se obtuvo una consistencia interna de 0,62 para agotamiento emocional, 0,72 para despersonalización y 0,76 para realización personal. El MBI opera con una escala tipo Likert de 0 a 5 juicios sobre exactitud o no de una afirmación” (2 p 66)

El MBI identifica tres dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal en el trabajo (8 ítems).

- Después de aplicados los instrumentos anteriormente descritos se procederá a realizar un grupo focal, con el fin de conocer las percepciones entre la sobrecarga laboral y los factores de riesgo extralaboral.



- Para sistematizar los resultados obtenidos de la batería de riesgo psicosocial se utilizará la plantilla proporcionada por el Ministerio de Protección Social y para calificar el cuestionario MBI se tendrá en cuenta las recomendaciones señaladas por la prueba, en la cual se deben sumar las dimensiones y evaluar los puntos de indicio de Burnout, tal como se muestra en la siguiente tabla extraída de internet: (37)

Aspecto evaluado	Preguntas por evaluar	Valor obtenido	Indicio Burnout
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal en el trabajo	4-7-9-12-17-18-19-21		Más de 34

*Fuente: Rodríguez SF- 2017 – ecestaticos*

- Para medir la percepción de la fatiga laboral se utilizó el instrumento de patrones subjetivos de fatiga de Yoshitake, la cual fue construida en el año 1967 y adaptada para la población colombiana por Ahumada en el 2006. Es una prueba dicotómica de Si/No y se encuentra conformada por tres dimensiones que permiten evaluar la somnolencia y monotonía, la dificultad en la concentración mental y la proyección del deterioro físico, está compuesta por 30 ítems y los puntajes van de 0 a 30 respuestas, en donde de 0 a 7 no se considera la presencia de fatiga, de 8 a 13 se considera fatiga moderada y de 14 a 30 como un estado excesivo de fatiga.  
<https://issuu.com/universidadelbosque/docs/vol10-1/14>
- Por último, con base en los resultados arrojados se diseñará una estrategia de intervención con el fin de minimizar los riesgos encontrados.

## 6. RESULTADOS

### 6.1 Resultados primer objetivo.

## **INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

De acuerdo con la aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se obtienen la siguiente información del hogar infantil Tío Conejo:

La población dispuesta para contestar la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial estuvo compuesta por 22 personas, sin embargo, del 100% de la población, el 9% no participó, ya que una parte se negó a responderla no firmando el consentimiento informado y la otra no cumplían con los criterios de inclusión. Por ende, el estudio se realiza con una población de 20 personas, con un criterio de inclusión de trabajadores con contrato vigente con la empresa y se encuentren laborando durante un periodo mínimo a 6 meses.

## **METODOLOGÍA DE APLICACIÓN**

La aplicación de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial tuvo una metodología presencial, a papel y lápiz, de manera individual y grupal con los trabajadores, acompañada por un experto resolviendo aquellas dudas presentadas en el desarrollo de esta.

## **FASES DE OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PROCESO**

1. Se realizó una entrevista con el representante legal y el área de talento humano para contextualizar acerca de la organización e informar sobre la importancia de la aplicación de estos instrumentos para la empresa.
2. Aplicación del instrumento de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, compuesto por los siguientes cuestionarios: factores de riesgo psicosocial intralaboral, factores de riesgo psicosocial extralaboral, cuestionario para la evaluación de estrés y ficha de datos generales.
3. Tabulación de la información en el Software.
4. Análisis e identificación de los factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa.

5. Realización de conclusiones y recomendaciones sobre los factores de riesgo identificados en la organización como altos y muy altos.

### **ÁREAS EVALUADAS:**

1. Área administrativa.
2. Área pedagógica.
3. Área de servicios generales.

### **DESCRIPCIÓN DE NIVELES DE RIESGO PSICOSOCIAL:**

**Sin riesgo o riesgo despreciables:** ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

**Riesgo Bajo:** No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

**Riesgo Medio:** Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada y por lo tanto las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

**Riesgo Alto:** Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de estar asociado a respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

**Riesgo Muy Alto:** Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta

categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

## **INTERPRETACIÓN NIVELES DE ESTRÉS**

Esta información está consignada en el Documento Técnico de la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

**Muy Bajo:** Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específica, salvo acciones o programas de promoción en salud.

**Bajo:** es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

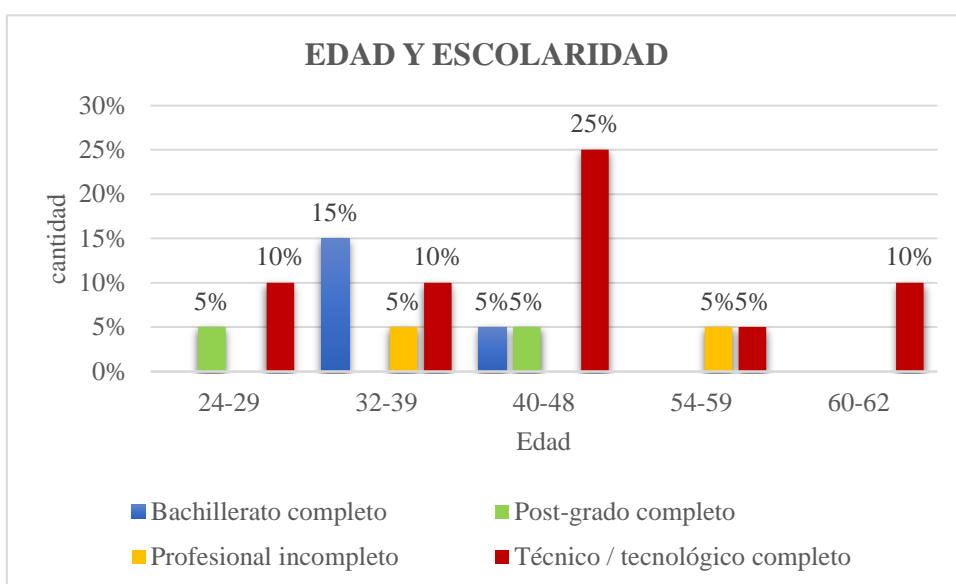
**Medio:** la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los síntomas identificados.

**Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

**Muy Alto:** la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

## INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y OCUPACIONAL DEL HOGAR INFANTIL TÍO CONEJO

De acuerdo con la información obtenida, se logró conocer que el 100% de la población es de género femenino, todas las personas viven y laboran en la ciudad de Manzanara Caldas, así mismo, su tipo de contrato es temporal o inferior a un 1 año y tienen un horario de trabajo de 8 a 9 horas diarias.

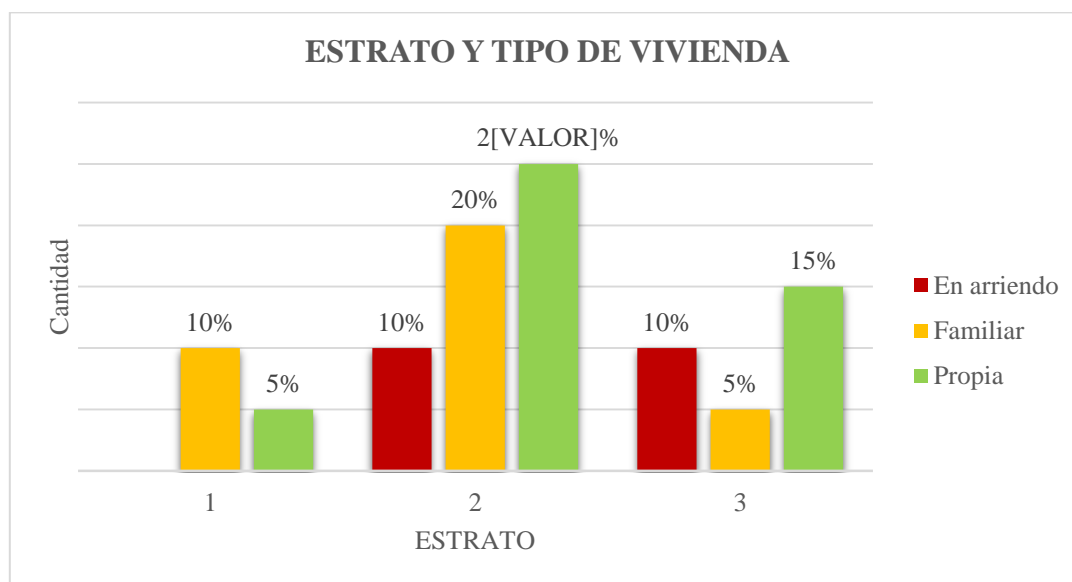


**Gráfico 2.** Edad y escolaridad.

De la población encuestada:

- El 10% de la población que tiene entre 24 a 29 años, cuenta con un técnico o un tecnólogo completo, mientras que el 5% tiene un postgrado completo.
- El 15% de la población que tiene entre 32 a 39 años su formación académica es Bachiller completo, mientras que, el 10% cuenta con un técnico o un tecnólogo completo y el 5% con un nivel profesional incompleto.
- El 25% de los encuestados que tienen entre 40 a 48 años cuentan con un técnico o un tecnólogo completo, mientras que el 5% tiene un postgrado completo y el otro 5% su nivel de formación académica es bachiller.

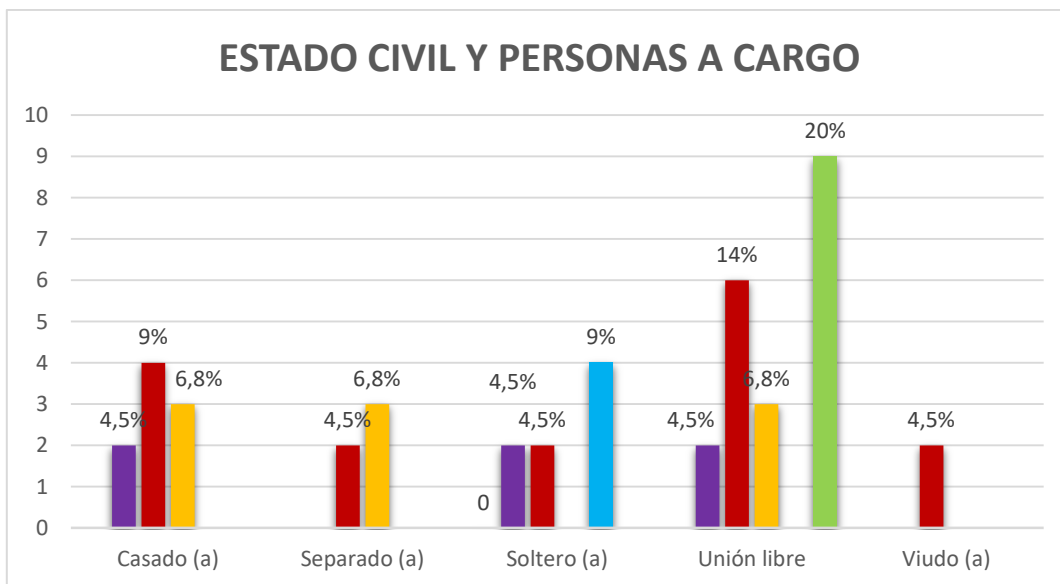
- El 5% de la población que tiene entre 54 a 59 años cuenta con un profesional incompleto, mientras que el otro 5% su formación académica es técnico o tecnólogo completo.
- El 10% de la población encuestada tiene entre 60 a 62 años y su nivel de formación académica es técnico o tecnólogo completo.



**Gráfico 4.** Nivel de estrato socioeconómico de la población y tipo de vivienda.

De la población encuestada:

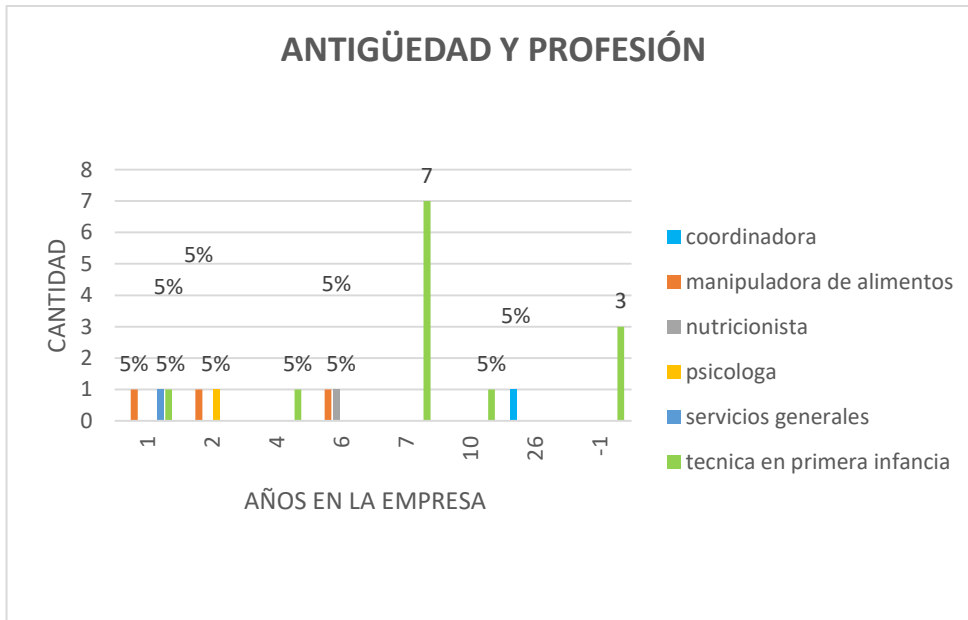
- El 10% de la población vive en estrato 1 y su vivienda es familiar, mientras el 5% de este mismo estrato vive en casa propia.
- El 25% de la población vive en estrato 2 y su vivienda es propia, mientras que el 20% también vive en estrato 2 pero su vivienda es familiar y el 10% vive en casa arrendada.
- El 15% de la población vive en estrato 3 y su casa es propia, el 10% de este mismo estrato socioeconómico vive en casa arrendada, sin embargo, el 5% vive en casa familiar.



**Gráfico 5.** Número de personas a cargo y estado civil.

De acuerdo con la población encuestada:

- El 35% de la población vive en unión libre y de estos el 20% tiene nueve personas a cargo, el 14% tiene dos personas a cargo, el 6,8% tiene tres personas a cargo y el 4,5% tiene una persona a cargo.
- El 25% de la población se encuentra casada y de estos el 9% tiene dos personas a cargo, el 6,8% tiene tres personas a cargo y el 4,5% una persona.
- El 25% de la población se encuentra soltero y de estos el 9% tiene cuatro personas a cargo, el 4,5% tiene dos personas a cargo y el otro 4,5% tiene una persona a cargo.
- El 10% de la población se encuentra separado y de estos el 6,8% tiene 3 personas a cargo y el 4,5% tiene 2 personas.
- El 5% de la población es viuda y el 4,5% tiene una persona a cargo.



**Gráfico 7.** Antigüedad y profesión.

De acuerdo con la población encuestada:

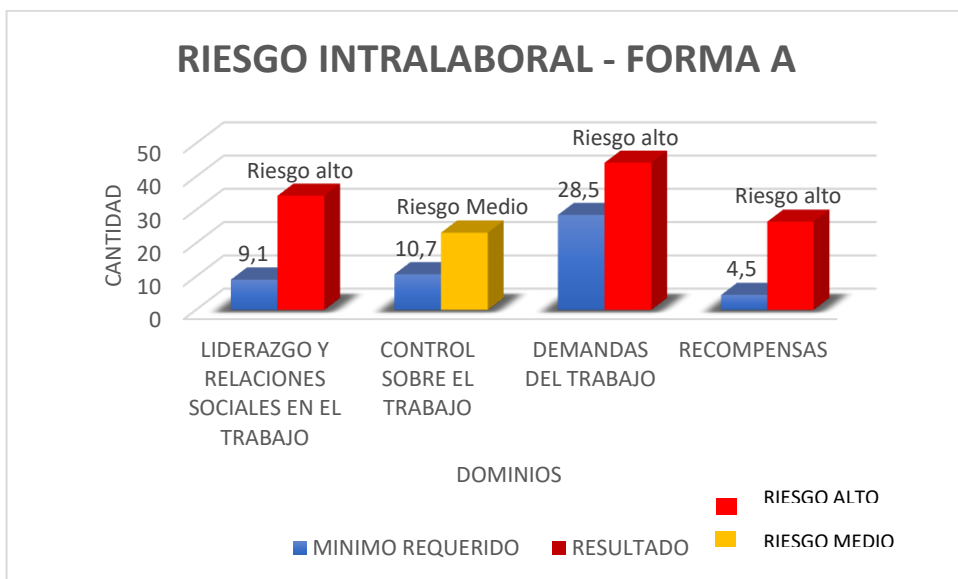
- El 35% de la población que es técnica en primera infancia lleva 7 años en la empresa, mientras que el 15% que tiene esta misma profesión lleva menos de un año, el 5% lleva 10 años, el otro 5% 4 años y finalmente el 5% lleva 1 año.
- El 5% de la población que tiene como ocupación o profesión Coordinadora lleva 26 años en la empresa.
- El 5% que trabaja como manipuladora de alimentos lleva 6 años en la empresa, así mismo, el 5% que tiene este mismo cargo lleva 2 años y el 5% restante lleva 1 año trabajando en la empresa.
- El 5% de la población que labora como nutricionista, lleva 6 años en la empresa.
- El 5% de la población que tiene como profesión psicóloga lleva 2 años en la empresa.
- El 5% de la población que tiene como ocupación servicios generales lleva 1 año en la empresa.



## RESULTADO GENERAL DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A

La aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, en su forma A, solo está conformada área administrativa, la cual está compuesta por 3 personas, quienes desarrollan funciones de coordinación de áreas, y tienen personal a cargo. Se evidencia, de manera general, que el nivel de riesgo psicosocial intralaboral es reportado como RIESGO ALTO. A continuación, se presenta el consolidado de las dimensiones a manera general. En cuanto al dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, el dominio recompensas y el dominio demandas del trabajo se califica en un nivel de RIESGO ALTO, mientras que el dominio control sobre el trabajo se encuentra en RIESGO MEDIO.



**Gráfico 9.** Riesgo intralaboral forma A.

### RIESGOS INTRALABORALES:

#### AREA ADMINISTRATIVA, FORMA A

#### DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

Según los resultados obtenidos, DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO está calificado como riesgo alto. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Característica del liderazgo: riesgo muy alto
- Relación con los colaboradores: riesgo alto

### **DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO**

Según los resultados obtenidos, DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO está calificado como riesgo medio. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Claridad de Rol: riesgo Alto

### **DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO**

Según los resultados obtenidos, DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO está calificado como riesgo alto. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Demandas Emocionales: riesgo Alto
- Influencia del Trabajo sobre el entorno Extralaboral: riesgo Alto
- Exigencias de responsabilidad en el cargo: riesgo Muy Alto
- Demandas de carga mental: riesgo Alto
- Consistencia de Rol: riesgo Muy Alto

### **DOMINIO RECOMPENSA**

Según los resultados obtenidos, DOMINIO RECOMPENSA está calificado como riesgo alto. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: riesgo Alto
- Reconocimiento y compensación: riesgo Muy Alto

En términos generales, los trabajadores de la empresa HOGAR INFANTIL TIO CONEJO correspondiente al área administrativa, dentro de las condiciones Intralaborales presentan riesgos en el nivel alto que pudiesen estar afectando en su desempeño laboral y/o personal; teniendo en cuenta las variables en un nivel de riesgo considerable se destacan:

**DIMENSIONES CALIFICADAS COMO RIESGO MUY ALTO A NIVEL GENERAL:**

- Característica del liderazgo.
- Exigencias de responsabilidad en el cargo.
- Consistencia de Rol.
- Reconocimiento y compensación.

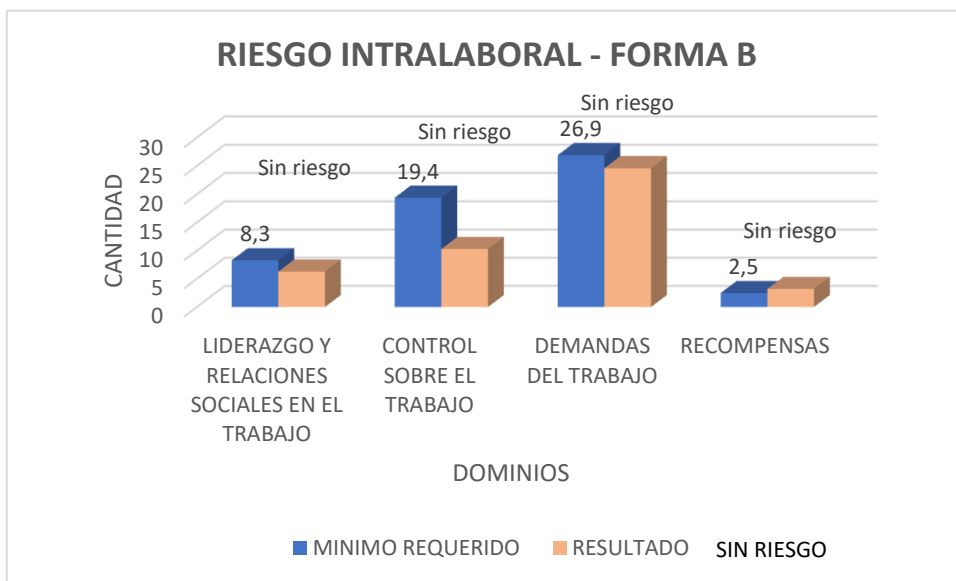
**DIMENSIONES CALIFICADAS COMO RIESGO ALTO A NIVEL GENERAL:**

- Relación con los colaboradores.
- Claridad de Rol.
- Demandas Emocionales.
- Influencia del Trabajo sobre el entorno Extralaboral.
- Demandas de carga mental.
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

**TOTAL, CONSTRUCTO RIESGOS INTRALABORALES: riesgo alto.**

**RESULTADO GENERAL DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL  
INTRALABORAL  
FORMA B**

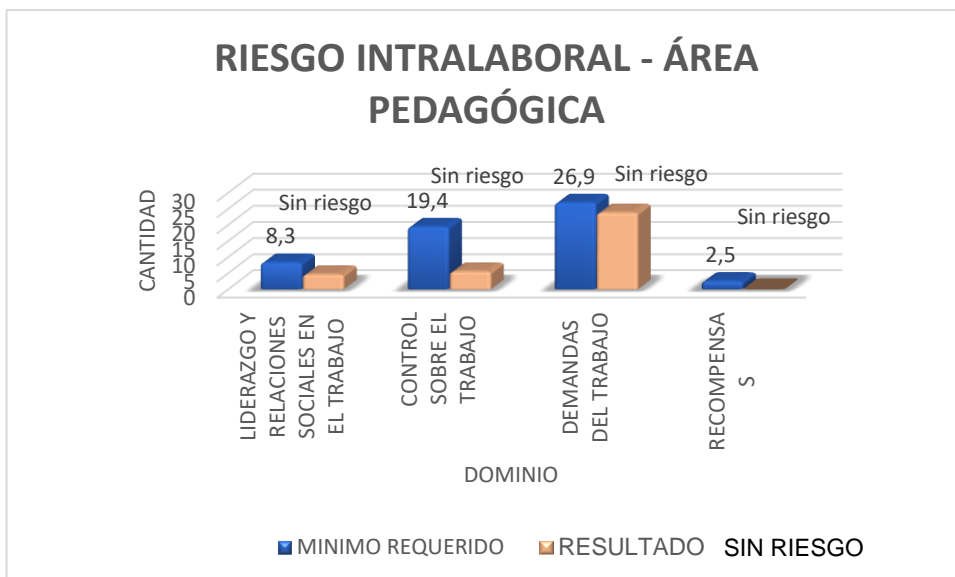
La aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, en su forma B, está conformada por el área pedagógica y por el área de servicios generales, los cuales están compuestas por un total de 17 personas, quienes desarrollan funciones de servicios generales, manipulación de alimentos, auxiliares de pedagogía. Se evidencia, de manera general, que el nivel de riesgo psicosocial intralaboral es reportado como SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE.



**Gráfico 10.** Riesgo intralaboral forma B.

**ÁREA PEDAGÓGICA**

Realizando una identificación del área, se evidencia que la conforman doce personas, las cuales son de género femenino, y desarrollan sus funciones, en los cargos de auxiliares pedagógicas y agentes educativas, donde su función principal es el cuidado y atención de los niños de 0 a 5 años.



**Gráfico 11.** Riesgo intralaboral área pedagógica.

### **DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO**

Según los resultados obtenidos, DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO está calificado como sin riesgo o riesgo despreciable. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Característica del liderazgo: sin riesgo o riesgo despreciable.
- Relaciones sociales en el trabajo: riesgo bajo.
- Retroalimentación del desempeño: sin riesgo o riesgo despreciable.

### **DOMINIO Y CONTROL SOBRE EL TRABAJO**

Según los resultados obtenidos, DOMINIO Y CONTROL SOBRE EL TRABAJO está calificado como sin riesgo o riesgo despreciable. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Claridad de Rol: sin riesgo o riesgo despreciable.
- Capacitación: sin riesgo o riesgo despreciable.

- Participación y manejo del cambio: sin riesgo o riesgo despreciable.
- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: sin riesgo o riesgo despreciable.
- Control y autonomía sobre el trabajo: sin riesgo o riesgo despreciable.

### **DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO**

Según los resultados obtenidos, DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO está calificado como sin riesgo o riesgo despreciable. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Demandas Ambientales y de esfuerzo físico: sin riesgo o riesgo despreciable.
- Demandas Emocionales: riesgo bajo.
- Demandas Cuantitativas: sin riesgo o riesgo despreciable.
- Influencia del Trabajo sobre el entorno Extralaboral: riesgo bajo.
- Demandas de carga mental: riesgo bajo.
- Demandas de la jornada de Trabajo: sin riesgo o riesgo despreciable.

### **DOMINIO RECOMPENSAS**

Según los resultados obtenidos, DOMINIO RECOMPENSAS está calificado como sin riesgo o riesgo despreciable. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

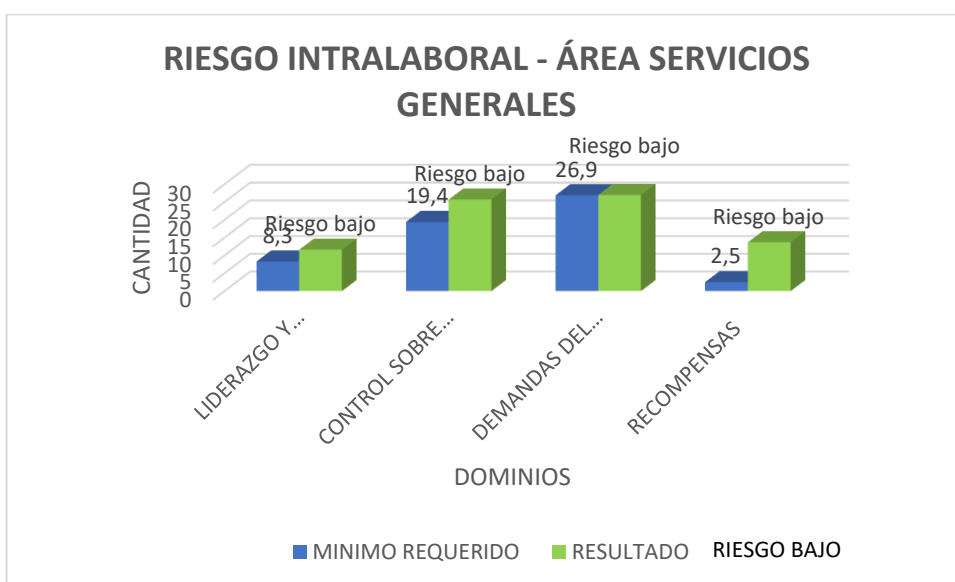
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: sin riesgo o riesgo despreciable.
- Reconocimiento y compensación: sin riesgo o riesgo despreciable.

**TOTAL, RIESGO INTRALABORAL FORMA B – ÁREA PEDAGÓGICA: sin riesgo o riesgo despreciable.**

En términos generales, los trabajadores del hogar infantil tío conejo que corresponden al área pedagógica no manifiestan riesgo alto o muy alto en sus dominios, que requieran intervención.

## ÁREA SERVICIOS GENERALES

El área de servicios generales se encuentra constituida por los trabajadores que se encargan de desarrollar las funciones de limpieza, desinfección y preparación de alimentos. Se cuenta con 5 colaboradores en dicha área.



**Gráfico 12.** Riesgo intralaboral área servicios generales.

### DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO

Según los resultados obtenidos, DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO está calificado como riesgo bajo. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Característica del liderazgo: riesgo bajo.
- Relaciones sociales en el trabajo: riesgo bajo.

- Retroalimentación del desempeño: riesgo bajo.

### **DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO**

Según los resultados obtenidos, DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO está calificado como riesgo bajo. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Claridad de Rol: riesgo bajo
- Capacitación. riesgo bajo
- Participación y manejo del cambio: riesgo medio
- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: riesgo medio
- Control y autonomía sobre el trabajo: riesgo medio

### **DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO**

Según los resultados obtenidos, DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO está calificado como sin riesgo o riesgo despreciable. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Demandas Ambientales y de esfuerzo físico: riesgo bajo.
- Demandas Emocionales: sin riesgo o riesgo despreciable.
- Demandas Cuantitativas: riesgo bajo.
- Influencia del Trabajo sobre el entorno Extralaboral: riesgo bajo.
- Demandas de carga mental: riesgo bajo.
- Demandas de la jornada de Trabajo: sin riesgo o riesgo despreciable.

### **DOMINIO RECOMPENSAS**



Según los resultados obtenidos, DOMINIO RECOMPENSAS está calificado como riesgo medio. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: riesgo medio.
- Reconocimiento y compensación: riesgo bajo

**TOTAL, RIESGO INTRALABORAL FORMA B - ÁREA SERVICIOS GENERALES: riesgo bajo**

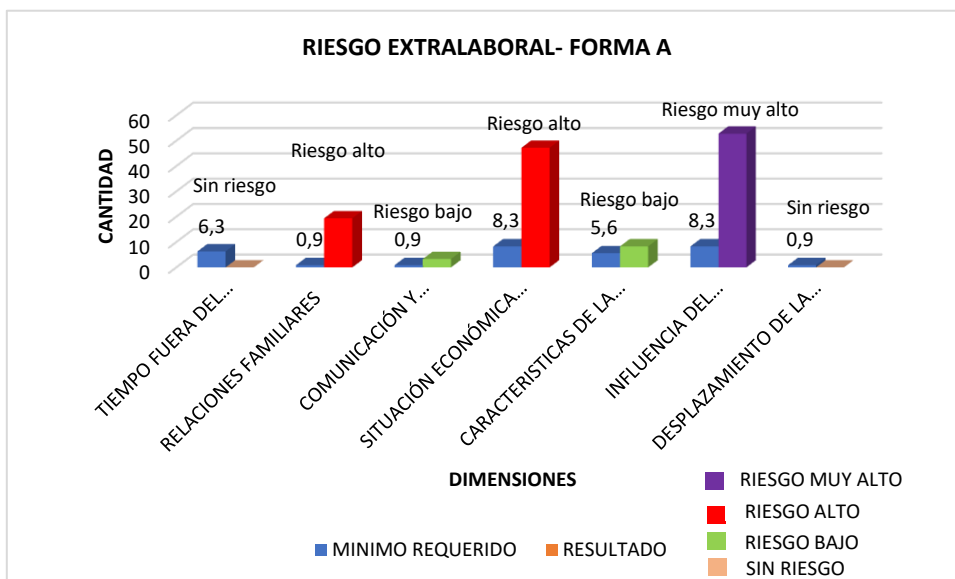
## DIAGNÓSTICO DE FACTORES DE RIESGO EXTRALABORAL

### RESULTADO RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL

#### RESULTADO GENERAL

#### FORMA A

La aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral en su forma A, nos arroja un RIESGO BAJO, para los administrativos que realizan sus labores en el hogar infantil tío conejo.



**Gráfico 13.** Dimensiones extralaborales forma A.

### **DIMENSIONES EXTRALABORALES**

Según los resultados obtenidos, en las DIMENSIONES EXTRALABORALES FORMA A está calificado como riesgo bajo. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Tiempo fuera del trabajo: sin riesgo o riesgo despreciable.
- relaciones familiares: riesgo bajo.
- comunicación y relaciones interpersonales: riesgo bajo.
- situación económica del grupo familiar: riesgo alto.
- características de la vivienda y su entorno: sin riesgo o riesgo despreciable.
- influencia del entorno extralaboral en el trabajo: riesgo muy alto.
- desplazamiento de la vivienda-trabajo-vivienda: sin riesgo o riesgo despreciable.

### **RIESGO MUY ALTO:**

- Influencia del entorno extralaboral en el trabajo

### **RIESGO ALTO:**

- Situación económica del grupo Familiar

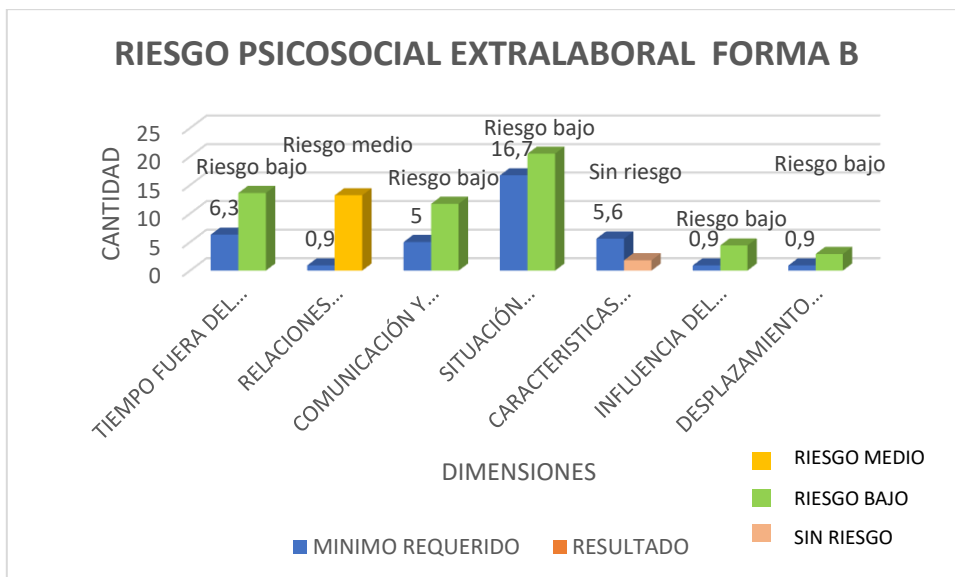
## **RESULTADO RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL**

### **RESULTADO GENERAL**

### **FORMA B**

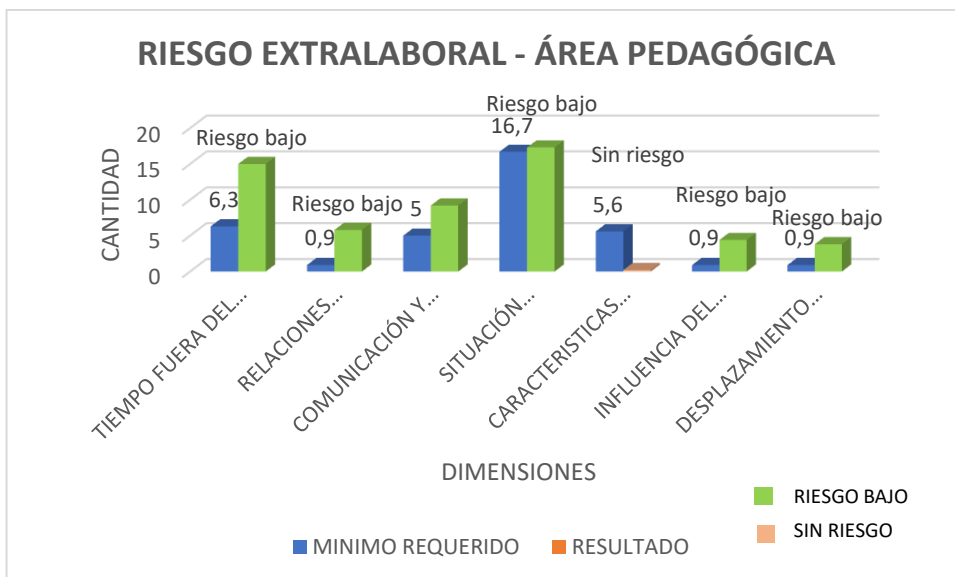
La aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, en su forma B, está conformada por el área pedagógica y por el área de servicios generales, los cuales están compuestas por un total de 17 personas, quienes desarrollan funciones de servicios generales, manipulación de alimentos, auxiliares de

pedagogía. Se evidencia, de manera general, que el nivel de riesgo psicosocial intralaboral es reportado como SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE.



**Gráfico 14.** Dimensiones extralaborales áreas pedagógicas y servicios generales.

## ÁREA PEDAÓGICA



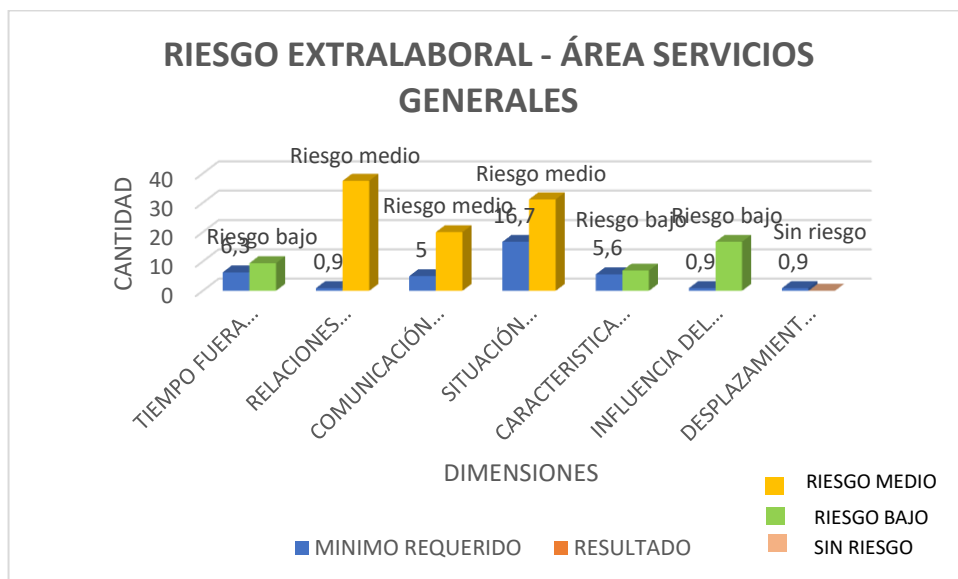
**Gráfico 15.** Dimensiones extralaborales forma B – área pedagógica.

### **DIMENSIONES EXTRALABORALES**

Según los resultados obtenidos, en las DIMENSIONES EXTRALABORALES FORMA B – ÁREA PEDAGÓGICA está calificada como sin riesgo o riesgo despreciable. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Tiempo fuera del trabajo: riesgo bajo.
- Relaciones familiares: riesgo bajo
- Comunicación y relaciones interpersonales: riesgo bajo.
- Situación económica del grupo familiar: riesgo bajo
- Características de la vivienda y su entorno: sin riesgo o riesgo despreciable.
- Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: riesgo bajo.
- Desplazamiento de la vivienda-trabajo-vivienda: riesgo bajo.

## ÁREA DE SERVICIOS GENERALES



**Gráfico 16.** Dimensiones extralaboral forma B- área servicios generales.

### DIMENSIONES EXTRALABORALES

Según los resultados obtenidos, en las DIMENSIONES EXTRALABORALES FORMA B – ÁREA SERVICIOS GENERALES está calificado como riesgo bajo. Las dimensiones fueron calificadas de la siguiente manera:

- Tiempo fuera del trabajo: riesgo bajo.
- Relaciones familiares: riesgo medio.
- Comunicación y relaciones interpersonales: riesgo medio.
- Situación económica del grupo familiar: riesgo medio.
- Características de la vivienda y su entorno: riesgo bajo
- Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: riesgo bajo.
- Desplazamiento de la vivienda-trabajo-vivienda: sin riesgo o riesgo despreciable.

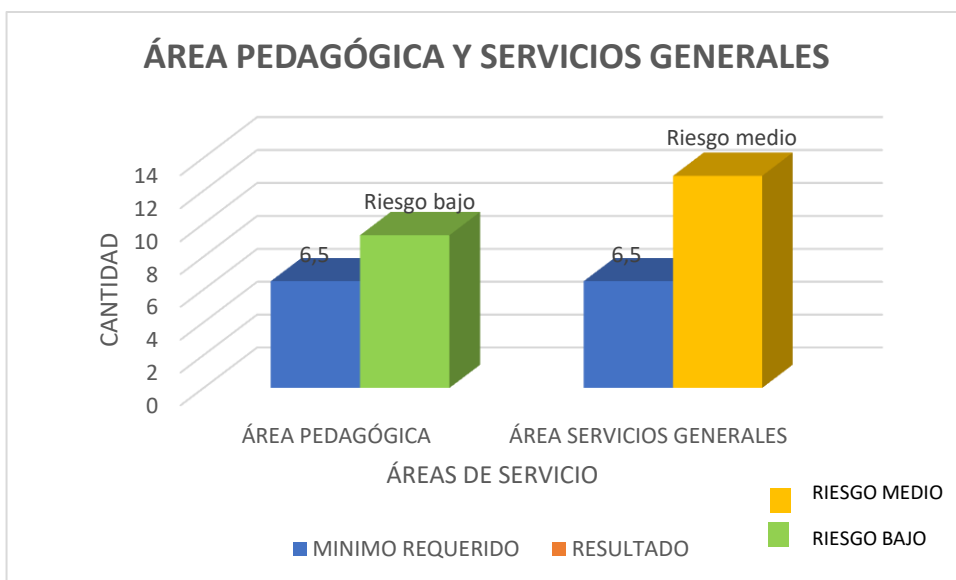
## DIAGNÓSTICO DE NIVELES DE ESTRÉS

### NIVELES DE ESTRÉS



**Gráfico 17.** Nivel de estrés forma A.

De acuerdo con la información obtenida, el área administrativa presenta un nivel de estrés alto.

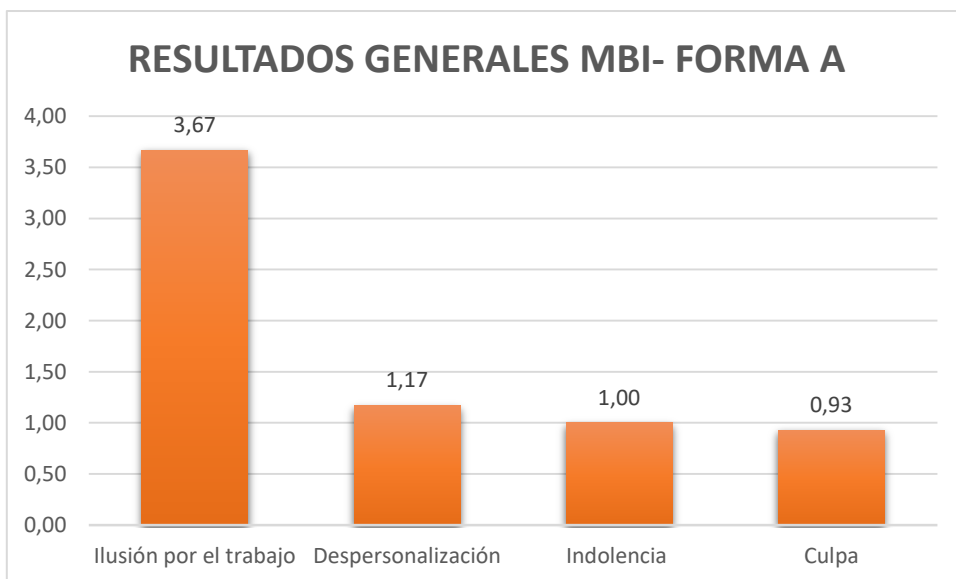


**Gráfico 18.** Niveles de estrés forma B.

De acuerdo con la información obtenida, se evidencia que para el área pedagógica el nivel de riesgo es BAJO y para el área servicios generales el nivel de riesgo es MEDIO.

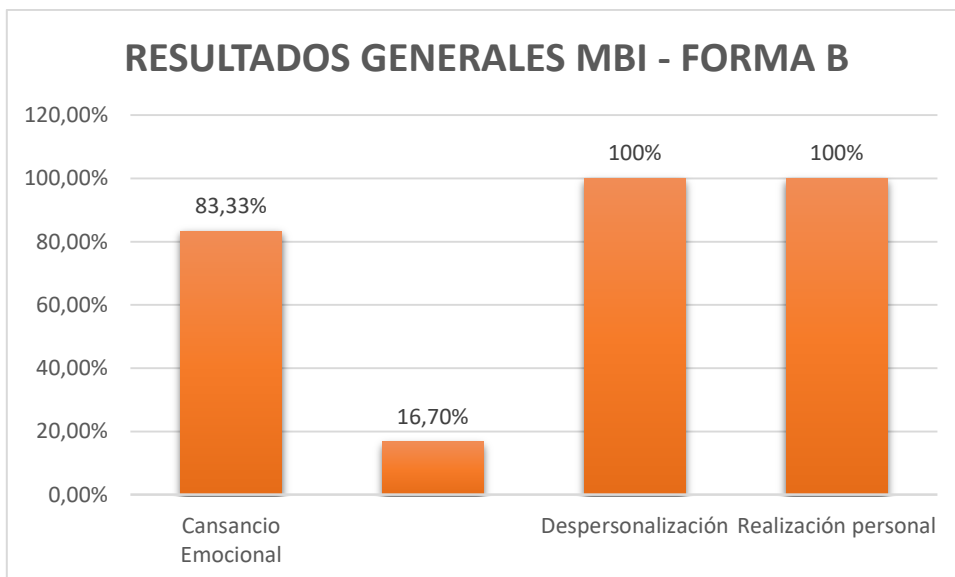
### DETERMINACIÓN DE PREVALENCIA SINDROME BURNOUT

Se determinó la prevalencia del Síndrome de Burnout de los colaboradores del hogar tío conejo, obteniendo resultados bajos en todas las áreas de la empresa (Administrativa, servicios generales y pedagógica) y determinando que no existe riesgo de contraerlo.



**Gráfico 19.** Resultados generales MBI- área administrativa.

Al analizar la media de las puntuaciones en cada una de las subescalas del test (gráfico 18), se identificó que la muestra evaluada se concentran niveles bajos en todas las variables de síndrome de Burnout, para la variable de ilusión por el trabajo (3,67 puntos), despersonalización (1,17 puntos), indolencia (1,00 puntos) y para la variable de culpa (0,93 puntos).



**Gráfico 20.** Resultados generales MBI – área pedagógica y área de servicios generales.

De acuerdo con las puntuaciones obtenidas, se encontró que a nivel general las áreas de pedagogía y servicios generales se encuentran en niveles bajos, para la variable de cansancio emocional el 83,33% está en nivel bajo, mientras que el 16,70% en nivel medio, para despersonalización el 100% está en nivel bajo y para la variable de realización personal el 100% están en nivel bajo.

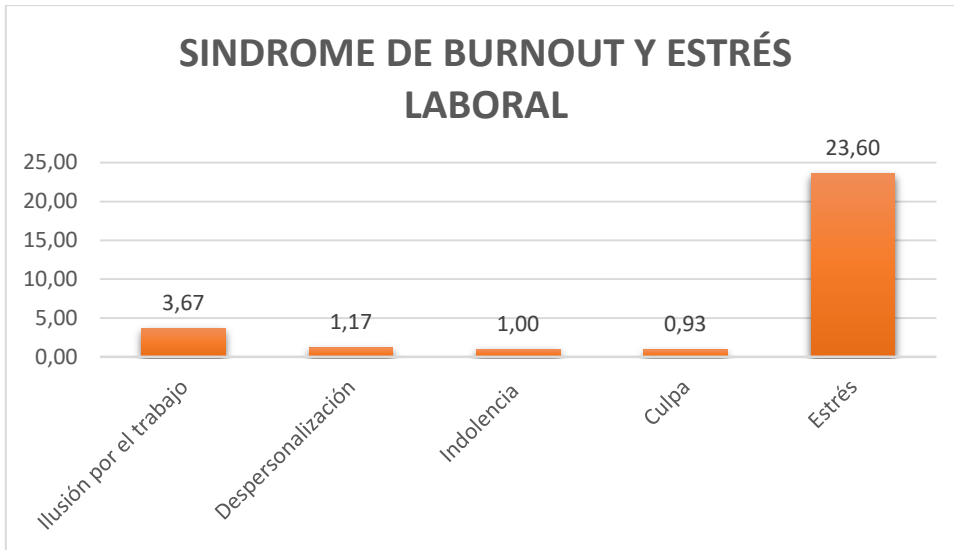
### ASOCIACIÓN DE VARIABLES

- **Estrés con las subescalas del síndrome de burnout**

Con el fin de analizar las posibles asociaciones entre el Síndrome de Burnout y el estrés laboral, se realizan la comparación entre los resultados obtenidos en la escala de estrés y en la de MBI, tanto del área administrativa, pedagógica y de servicios generales.



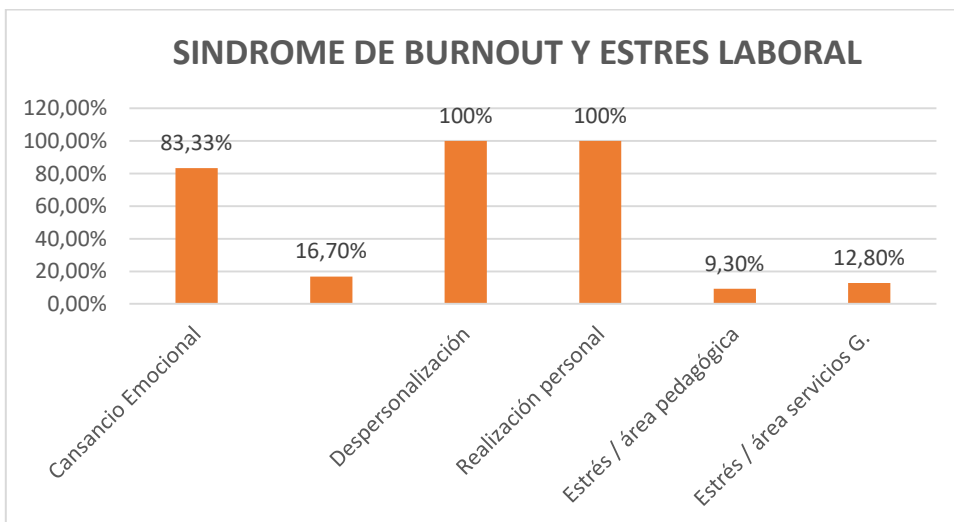
## ÁREA ADMINISTRATIVA



**Gráfico 21.** Relación síndrome de burnout y estrés laboral área administrativa

De acuerdo con la información obtenida, se logra evidenciar que, en el área administrativa, aunque se presenta un nivel alto de estrés (23,60), las subescalas del síndrome de burnout no se encuentran afectadas, por lo tanto, no existe una correlación entre estas.

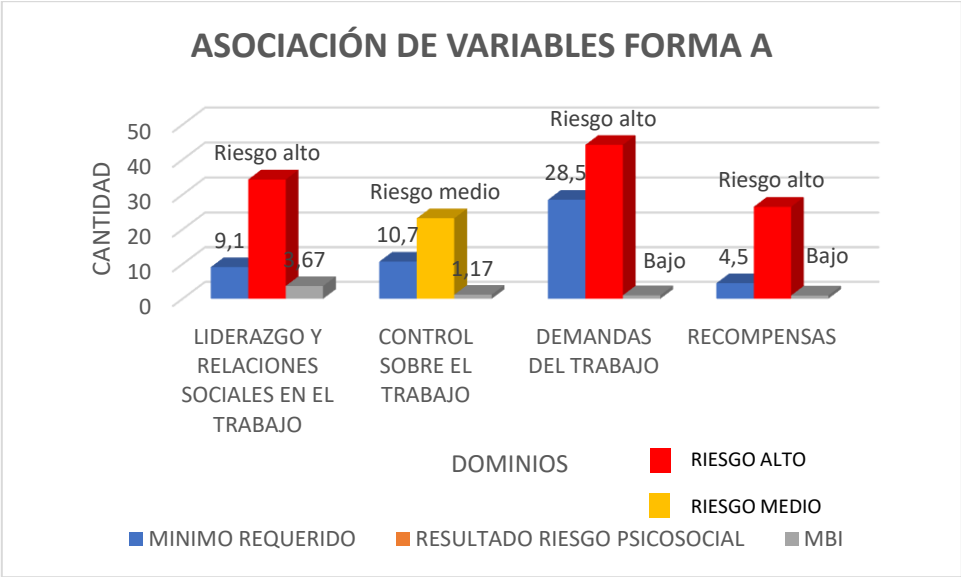
## ÁREA PEDAGÓGICA Y SERVICIOS GENERALES



**Gráfico 22.** Relación síndrome burnout y estrés laboral área pedagógica y área de servicios generales.

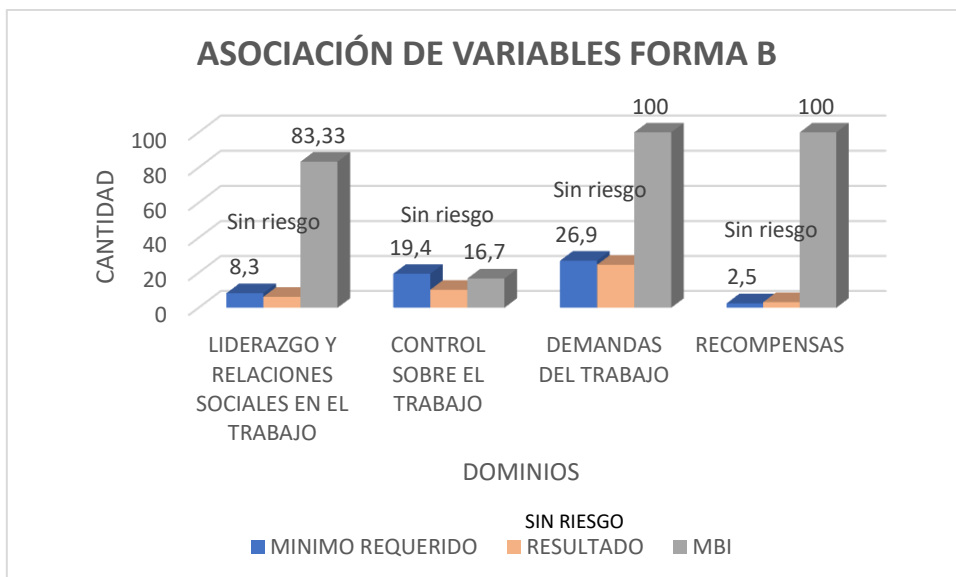
De acuerdo con la información obtenida y con la asociación entre las variables, se logra evidenciar que existe un riesgo bajo de síndrome de burnout en el área pedagógica, sin embargo, el 16,70% de la población tiene un nivel medio de cansancio emocional, el cual se logra correlacionar con el nivel medio de estrés del área de servicios generales.

- **Riesgo psicosocial forma A y B con las subescalas del síndrome de burnout.**



**Gráfica 23.** Relación síndrome burnout y factores del riesgo psicosocial intralaboral área administrativa.

De acuerdo con la información obtenida, para el área administrativa se da a conocer que no existe una asociación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y el síndrome de burnout, ya que a pesar de que existe riesgo alto y medio en los dominios, no hay presencia del síndrome del quemado en los trabajadores.



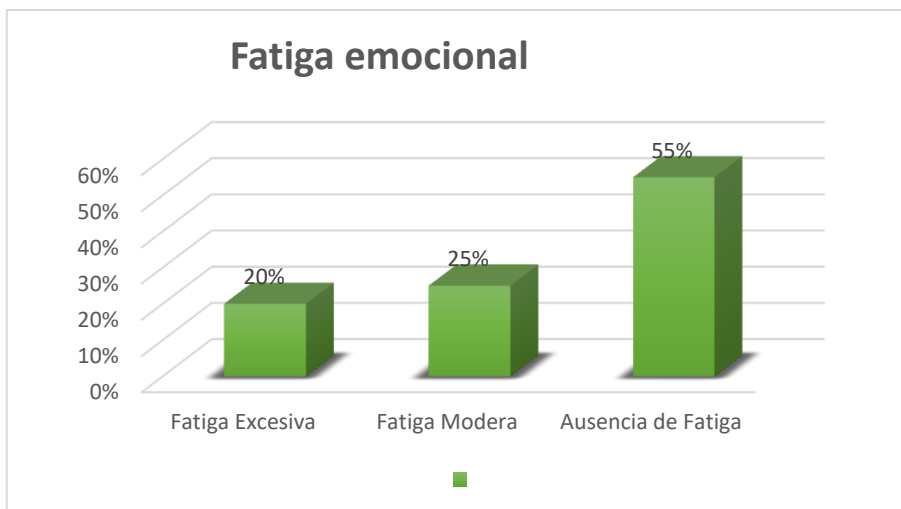
**Gráfica 24.** Relación síndrome burnout y factores del riesgo psicosocial intralaboral área pedagógica y servicios generales.

De acuerdo con la información obtenida, se da a conocer que no existe ningún tipo de relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y las variables del síndrome de burnout, teniendo en cuenta que la mayoría de ellas son de riesgo bajo y no tienen ningún tipo de presencia en los trabajadores.

## 6.2 Resultado segundo objetivo.

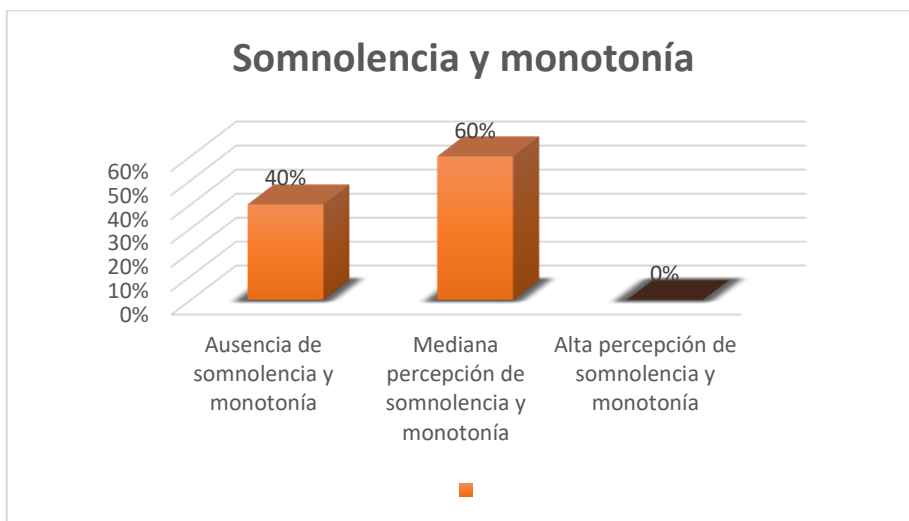
### FATIGA EMOCIONAL

De acuerdo con la información obtenida acerca de la percepción que tienen los trabajadores del hogar tío conejo sobre la fatiga emocional y como esta se logra somatizar en su cuerpo, en la forma de pensar y de actuar, se presentan los siguientes resultados a modo general de todo el personal, tanto del área administrativa como de la pedagógica y servicios generales.



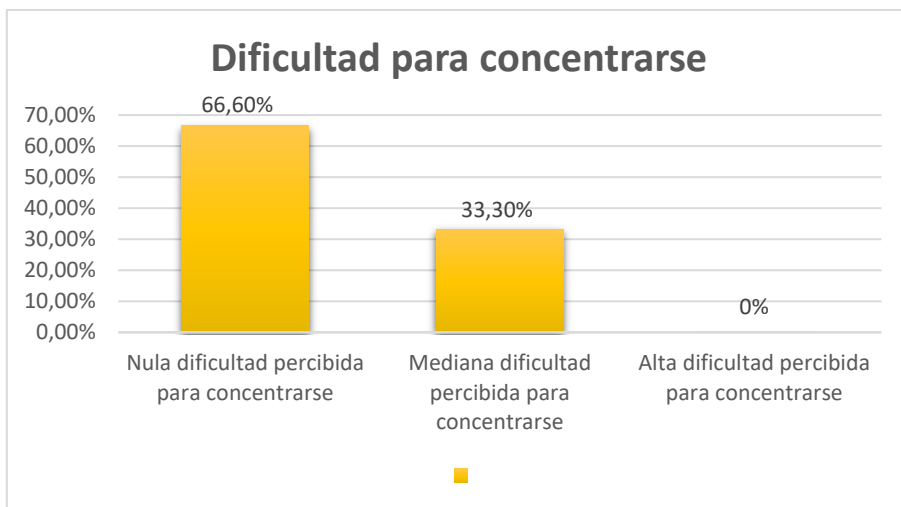
**Gráfica 25.** Fatiga emocional y carga mental de todo el personal.

Se logra evidenciar que, a nivel general, el 55% de los trabajadores tienen una ausencia de fatiga, el 25% presentan una fatiga moderada y el 20% restante presenta una fatiga excesiva.



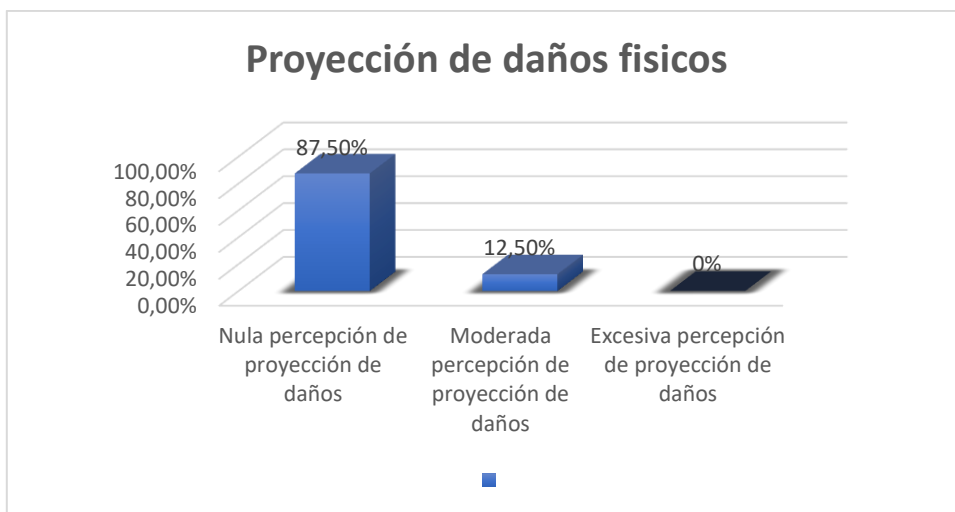
**Gráfica 26.** Porcentaje de niveles de síntomas de somnolencia y monotonía.

De acuerdo con la información obtenida, se logró evidenciar que el 60% presenta una mediana percepción de somnolencia y monotonía, el 40% una ausencia de somnolencia y monotonía. Así mismo, es de aclarar que ninguna parte presenta una alta percepción de somnolencia y monotonía.



**Gráfica 27.** Porcentaje de niveles de dificultad para concentrarse percibida por los empleados.

De acuerdo con la información obtenida, la mayoría de los trabajadores del hogar tío conejo presentan una nula dificultad percibida para concentrarse, esto corresponde a un 67%, por el contrario, el 33% presenta una mediana dificultad percibida para concentrarse. Así mismo, es importante dejar claridad que ningún trabajador presenta alta dificultad percibida para concentrarse.



**Gráfica 28.** Porcentaje proyección de daños físicos percibidos.

De acuerdo con la información obtenida, se logra evidenciar que ninguno de los trabajadores presenta excesiva percepción de proyección de daños, así mismo, el 87% de

los trabajadores presentaron una nula percepción de proyección de daños y el 13% una moderada percepción de proyección de daños.

### **6.3 Resultado tercer objetivo.**

- Ver anexo 1. Intervención prioritaria forma A.
- Ver anexo 2. Intervención Estrés.
- Ver anexo 3. Intervención PyP forma B.

## **7. CONCLUSIONES.**

### **7.1 Conclusiones primer objetivo**

El sector educativo en la actualidad ha presentado grandes inconvenientes debido a la carga laboral que sufren sus docentes, auxiliares de pedagogía y las personas que componen las áreas administrativas, teniendo en cuenta las demandas por parte de los estudiantes, padres de familia y directivos, lo cual puede ocasionar grandes inconvenientes en su salud mental, por esta razón resulta de gran importancia que se generen diferentes planes de intervención con el fin de minimizar los factores de riesgo a los cuales se ven expuestos diariamente como consecuencia de su trabajo, los cuales se pueden ver reflejados en su desempeño a nivel laboral y personal.

De esta manera, teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos en el hogar infantil tío conejo y frente al objetivo general, se requiere implementar un plan de intervención y un sistema de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial para el área administrativa, la cual se encuentra más afectada de acuerdo con los resultados, dado que en varias de las dimensiones el nivel de riesgo se encuentra entre alto y muy alto. Así mismo, resulta fundamental poder identificar los factores protectores que se tienen dentro de la organización y fuera de ella para integrar estrategias que permitan no solo intervenir los factores de riesgo, sino también mejorar el desarrollo de aquellos agentes que ayudan a mitigar las problemáticas que se presentan día a día. Por lo tanto y teniendo presente los

resultados de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se da a conocer la siguiente información:

Los factores de riesgo psicosocial intralaboral, en la forma A que corresponde al área administrativa, en el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, las dimensiones que más se encuentran afectada son características de liderazgo en un riesgo muy alto y relación con los colaboradores en un riesgo alto. En la dimensión características del liderazgo los trabajadores presentan una imagen poco positiva de sus líderes y la gestión que estos realizan dentro de la organización, además de la orientación, comunicación y poca estimulación en relación con la participación de los trabajadores. En la dimensión de relaciones con los colaboradores, los trabajadores que pertenecen al área administrativa presentan inconvenientes con la gestión que realizan sus subordinados, en relación con los resultados y la forma en cómo solucionan los diferentes problemas dentro de la organización.

En el dominio control sobre el trabajo, la dimensión que se encuentra afectada es claridad del rol, ya que se encuentra en un riesgo alto y sus colaboradores no tienen conocimiento o una total claridad sobre las funciones, los objetivos de su cargo, su nivel de autonomía y demás aspectos que se deben desarrollar dentro de la organización, ocasionando estos un riesgo para el trabajador, ya que puede generar una sobrecarga laboral o por el contrario, que no se realicen las funciones de forma adecuada.

En el dominio demandas del trabajo, las dimensiones que se encuentran afectadas son demandas emocionales riesgo alto, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral riesgo alto, exigencias de responsabilidad en el cargo riesgo muy alto, demandas de carga mental riesgo alto y consistencia del rol riesgo muy alto. En la demanda emocional, los trabajadores se encuentran expuestos a sentimientos, emociones o trato negativo por parte de otras personas, esto se ve reflejado no solo en el trato de los empleados, sino también de los directivos y padres de familia; además, puede que sus trabajadores deban ocultar sus emociones y sentimientos en el momento de realizar su labor. En cuanto a la dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, los trabajadores se encuentran afectados

debido a la sobrecarga laboral, lo cual hace que deban requerir más tiempo y su entorno personal y familiar se encuentre afectado.

Así mismo, las exigencias de responsabilidad en el cargo se encuentran relacionadas con el grado de responsabilidad que tienen las personas que pertenecen al área administrativa, teniendo en cuenta que no solo manejan personal, sino que también se deben hacer cargo de una serie de dinero y contratos, que los obliga a tener un grado de exigencia mayor. El dominio de demandas de carga mental se encuentra en un nivel alto, debido a que la presión que se ejerce en estos trabajadores encuestados exige un esfuerzo a nivel de memoria, concentración, atención y demás competencias para realizar su labor de forma adecuada; además, la cantidad de información que se adquiere diariamente debido a las múltiples funciones hace que sea mayor el riesgo. Finalmente, la consistencia del rol se encuentra en un nivel de riesgo muy alto, ya que las personas encuestadas se ven enfrentadas diariamente a diferentes exigencias que pueden ser contradictorias o incompatibles con su cargo y con su ética profesional.

En cuanto al dominio de recompensas, las dimensiones que se encuentran afectadas son recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, la cual está en un riesgo alto, ya que, de acuerdo con la información obtenida, los trabajadores no tienen un vínculo fuerte con la organización, no se sienten a gusto y no están identificados con las labores que deben realizar. También está afectada la dimensión de reconocimiento y compensación en un riesgo muy alto, teniendo en cuenta que los trabajadores no se sienten muy satisfechos con la remuneración que reciben por todas las labores que realizan, además que su nivel de bienestar no es bueno.

En relación con los factores de riesgo psicosocial extralaborales, la dimensión que se encuentra afectada es influencia del entorno extralaboral en el trabajo, ya que para los trabajadores que hacen parte del área administrativa, las problemáticas que se presentan en su vida familiar, afectan de una forma considerable su desempeño y productividad en el trabajo, así pues, la otra dimensión que se encuentra afectada es situación económica del grupo familiar en un riesgo alto, puesto que como se mencionaba anteriormente en una de



las dimensiones intralaborales, los trabajadores perciben que los ingresos salariales son muy bajos y de esta manera no logran suplir con sus necesidades personales.

En los factores de riesgo intralaboral forma B, en la cual se incluye el área pedagógica y de servicios generales, tanto para los factores intralaborales y extralaborales se encontró que no hay existencia de riesgo o en su defecto presenta un riesgo despreciable.

En relación con los niveles de estrés para el personal administrativo son de riesgo medio, los cuales se encuentran bajo la forma A. Para las personas bajo forma B, el área pedagógica su nivel de estrés es Bajo y para el área de servicios generales es medio.

Por medio de cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) se logró identificar que en el personal pedagógico no existe el síndrome de Burnout, puesto que el nivel de cansancio emocional y las actitudes de frialdad y distanciamiento puntuaron bajo, y el sentimiento de realización personal frente a la organización se encuentra alto, es decir de manera positiva. Por tanto, se puede concluir que en el personal pedagógico no hay existencia del síndrome de Burnout.

Finalmente, para el personal administrativo y de servicios generales se aplicó el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse en el trabajo (CEQTS), en el que se encontró que el personal percibe su trabajo atractivo el cual les ayuda alcanzar sus metas; los niveles de agotamiento emocional son bajos y no existen actitudes negativas frente a sus compañeros, por lo que se puede concluir que el personal administrativo tampoco hay existencia del síndrome de Burnout.

## **7.2 Conclusiones segundo objetivo**

De acuerdo con los resultados obtenidos se logró percibir que un gran porcentaje (45%) de los trabajadores del hogar Tío conejo padecen de fatiga emocional / carga mental, identificándose que los síntomas son debido a la sobrecarga de trabajo, jornadas extensas de trabajo, confusión en las funciones y demás factores que logran incidir de forma negativa en la productividad y desempeño de los trabajadores. Es por esto, que se evidencia un nivel

medio de fatiga mental y a nivel de síntomas generales predomina un nivel medio de fatiga, donde se percibe somnolencia y monotonía.

Se puede concluir que estos resultados de la percepción de la fatiga emocional se relacionan con los resultados arrojados en la batería de riesgo psicosocial.

### **7.3 Conclusiones tercer objetivo**

Se diseñó una serie de acciones de intervención con el fin de reducir los riesgos psicosociales de niveles altos y medios de las personas que hacen parte de la forma A, como también se plantearon acciones de promoción y prevención para el grupo de personas que se encuentra en la forma B. Para llevar a cabo dichas acciones es necesario que la organización establezca un presupuesto con el fin de puntualizar el tipo de intervención y las actividades a realizar.

Para la intervención del estrés la intervención que se propone es que se realice de manera integral para todos los colaboradores en general, pero para las personas que se encuentran en riesgo alto y medio se deberá realizar periódicamente un seguimiento para vigilar que el riesgo no continúe con los mismos niveles ó que por el contrario el nivel del riesgo aumente, pero además es importante estar pendiente de las personas cuyo riesgo es bajo para evitar que el nivel suba.

## **8.RECOMENDACIONES**

Recomendaciones a nivel Intralaboral

- Características de liderazgo y relación con colaboradores: se hace necesario trabajar en la formación de personas que lideren con ejemplo, con inteligencia emocional, por tanto, se sugiere realizar 4 secciones inicialmente sobre técnicas de liderazgo.
- Claridad del rol: Los procesos que se realizan al momento de ingresar personal o cuando se realizan cambios de cargos son relevantes al interior de la empresa, ya que de esto dependerá el buen desempeño de las personas; para tal fin se sugiere revisar los perfiles de cargo que existen en la compañía, actualizarlos es necesario y socializarlos con todos los

trabajadores de la empresa, a fin de que cada uno tenga claridad sobre las funciones que debe desempeñar.

- Dominio demandas del trabajo: Se recomienda realizar evaluaciones de desempeño, a fin de verificar si existe un sobre esfuerzo mental por la carga de trabajo y evaluar si los medios tecnológicos son los adecuados para el trabajo desempeñado. Es importante realizar pruebas que midan la capacidad de resolución y la personalidad antes de ingresar al cargo, ya que no todos cuentan con las mismas capacidades intelectuales, pero además psicológicas que exigen las funciones.

- Dominio de Recompensas: Se sugiere implementar un programa que permita reconocer y compensar al trabajador por el buen desempeño. Se deben tener presente que la compensación no necesariamente debe ser en dinero, para que este programa sea exitoso se debe indagar sobre aquello que motiva al trabajador para implementarlo con base a esas motivaciones. Lo anterior con base en los niveles de riesgos altos y muy altos del personal que se encuentra dentro de la forma A. Para la forma B, se sugiere seguir fortaleciendo los aspectos y maneras en cómo se ha venido trabajando, pero además se sugiere incluir este grupo de personas en el programa de recompensas a fin de mantener el personal trabajando motivados. Recomendaciones a nivel Extralaboral A pesar de que el grupo de personas que conforman la forma B, su nivel de riesgo es sin riesgo o un nivel despreciable, se debe considerar incluirlo en los talleres que se van a realizar con los que conforman el área administrativa. Por tanto, se recomienda realizar talleres de finanzas del hogar, orientar a trabajadores sobre programas sociales, fomentar la calidad de vida, fortalecer redes de comunicación entre el trabajador y el área social de la empresa. Recomendaciones a nivel de Estrés.

- Evaluar la carga de trabajo que tiene cada trabajador a través de la evaluación de desempeño.

- Realizar actividades mensuales de bienestar que permitan liberar la tensión e integre a las personas.

- Realizar talleres para aprender a manejar el estrés y qué hacer ante situaciones estresantes.

- Permitir que los trabajadores realicen su pausa activa en la mañana y en la tarde.
- Abrir espacios donde el trabajador pueda liberar la tensión.

## 9. Bibliografía

1. Leka S, Griffiths A, Cox T, editores. La organización del trabajo y el estrés. Reino Unido; c 2004. 3 p. Preparado para la Organización Mundial de la Salud (OMS). Disponible en [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
2. Restrepo-Ayala, Nadia C., Colorado-Vargas, Gabriel O., Cabrera-Arana, Gustavo A., <i xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">Desgaste Emocional en Docentes Oficiales de Medellín, Colombia, 2005.</i> Revista de Salud Pública [Internet]. 2006;8(1):63-73. Recuperado de: <a xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" target="\_blank" href="https://https://www.redalyc.org/pdf/422/42280106.pdf">https://https://www.redalyc.org/pdf/422/42280106.pdf
3. Ministerio de Trabajo. Resolución 2404 de 2019. [Internet]. 2019/Jul/22. Disponible en <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
4. Organización Mundial de la Salud (OMS). Salud mental en el lugar de trabajo. [Internet]. 2019 My. Disponible en [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
5. Ministerio de Protección Social. Salud mental, clave para el desarrollo de empresas y trabajadores. Boletín de Prensa No 145 de 2017. [Internet]. Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/salud-mental-clave-para-el-desarrollo-de-empresas-y-trabajadores.aspx>
6. Gonzáles Gonzáles CA. Estrés laboral en docentes de la primera infancia. [ Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Licenciada en Pedagogía Infantil] [Internet] [Bogotá]. Corporación Universitaria Minuto de Dios - Uniminuto; 2018. [citado 15 de noviembre de 2019] Disponible en [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6388/TPED\\_GonzalezGonzalezC harleneAndrea\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6388/TPED_GonzalezGonzalezC harleneAndrea_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. Aguas Cárdenas L. Riesgos psicosociales, estrés y síndrome de burnout en Los Cuidadores de los hogares de restablecimiento de derechos de la Asociación Nuevo Futuro Colombia. [Trabajo de grado para obtener el título de psicólogo(a)]. [Internet][Bogotá]. Universidad Santo Tomás; 2017. [citado 15 de noviembre de 2019] Disponible en <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3130/Aguaslorena2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Saavedra Valenzuela SA y Valderrama Valencia JO. Factores asociados al síndrome de Burnout en educadoras de párvulo. [ Tesis para optar al grado de licenciado en psicología y al título de psicólogo]. [Internet].[Calama]. Universidad del Mar- Escuela de psicología;

2009. [citado 15 de noviembre de 2019] Disponible en [https://www.academia.edu/39057060/Factores\\_asociados\\_al\\_sindrome\\_de\\_Burnout\\_en\\_educadoras\\_de\\_parvulo](https://www.academia.edu/39057060/Factores_asociados_al_sindrome_de_Burnout_en_educadoras_de_parvulo)

9. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. [Internet]. C 2016[sin ciudad].Disponible en [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_466549/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm)

10. Roque J. Estrés laboral.[Internet]. citado 2019 oct. 10. Disponible en <https://juanroque.com/estres-labora/>

11. Bardon - Treceño J, editor. Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos. [Internet]. citado 2019 oct. 10. Psicología y mente Disponible en <https://psicologiaymente.com/organizaciones/estresores-laborales>

12. Consejo General de la Psicología de España ( INFOCOP). Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT- Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo, 2016. [Internet] 2016 abr. 28. [sin ciudad]Disponible en [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=6166](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=6166)

13. Perez-Patian Juana. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Rev elsevier 2013 [internet] 2013 nov. 29 [sin ciudad] disponible en <http://file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-EfectoDelBurnoutYLaSobrecargaEnLaCalidadDeVidaEnEl-5444914.pdf>

14. Cruz Robazzi Maria Lucia do Carmo, Chaves Mauro Maria Yvone, Barcellos Dalri Rita de Cássia de Marchi, Almeida da Silva Luiz, de Oliveira Secco Iara Aparecida, Jorge Pedrão Luiz. Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2010 Mar [citado 2019 Nov 17] ; 26( 1 ): 52-64. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192010000100009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009&lng=es).

15 y 16. Lecca- Rafo E, Ráez Guevara L, Cachay Boza O. Riesgos psicosociales. Rev Industrial Data. Facultad de Ingeniería Industrial. 2013[Internet]. Citado el 10 de oct. 2019. Disponible en [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ka\\_-JtcT6CoJ:https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/6420/5642/+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=co](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ka_-JtcT6CoJ:https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/6420/5642/+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=co)

17. Camacho A, Mayorga DR. Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Rev prolegómenos derechos y valores. 2017 [Internet]. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

18 y 19. Gutiérrez -Strauss AM, Vilorio-Doria JC. Riesgos Psicosociales y estrés en el ambiente laboral. Rev científica salud Uninorte 30, No 1. 2014 [Internet]. Disponible en <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:o4TfuG1Q118J:rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/6411/5577+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co>

20, 21 y 23. Martínez Pérez, Anabella, <i xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE

LA CUESTIÓN.</i> Vivat Academia [Internet]. 2010; (112):42-80. Recuperado de: <a xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" target="\_blank" href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004">http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/525752962004</a>

22. Montoya Zuluaga, Paula Andrea, Moreno Moreno, Sara, <i xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement.</i> Psicología desde el Caribe [Internet]. 2012;29(1):205-227. Recuperado de: <a xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" target="\_blank" href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21323171011">http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/21323171011</a>

24. Ministerio de protección social. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. [Internet] c 2010 [Bogotá]. Disponible en <http://www.riesgopsicosocial.com.co/Bateria-riesgo-psicosocial.compressed.pdf>

25. Ministerio de protección social. Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional [Internet]. 2008 Jul. 17. Disponible en [http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/resolucion\\_2646\\_2008\\_Factores%20de%20Riesgo%20Sicosocial.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/resolucion_2646_2008_Factores%20de%20Riesgo%20Sicosocial.pdf)

26. Ministerio del trabajo. Decreto 1477 de 2014 Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales. [Internet]. 2014 ag. 05. Disponible en [http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)

27. El Congreso de Colombia. Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional” [Internet]. 2012 jul. 12. Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

28. El Congreso de Colombia. Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. [Internet]. 2013 en. 21. Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

29. Ministerio del trabajo. Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo. [Internet]. 2015 my. 26. Disponible en <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

30. Congreso de Colombia . Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de

las relaciones de trabajo. [Internet]. 2006 en. 23. Disponible en [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html)

31. Agencia Colombiana para la reintegración de personas y grupos alzados en armas. Resolución 1356 de 2016. Por la cual se modifican los artículos 3o, 4o, 17, 19, 21, 26, 31, 32, 37, 39, 44 y 46 y se deroga el artículo 38 de la Resolución 0754 de 2013. [Internet]. 2016 jun. 24. Disponible en [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_acrpgaa\\_1356\\_2016.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_acrpgaa_1356_2016.htm)

32. Congreso de Colombia. Ley 9 de 1979. por la cual se dictan Medidas Sanitarias. [Internet]. 1979 jul. 16. Disponible en [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf)

33. Congreso de Colombia. Ley 1090 de 2006. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. [Internet]. 2006 sept. 06. Disponible en [http://colpsic.org.co/aym\\_image/files/LEY\\_1090\\_DE\\_2006.pdf](http://colpsic.org.co/aym_image/files/LEY_1090_DE_2006.pdf)

34. Consejo Nacional de Trabajo Social. Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia y reglamento interno del comité de ética. [Internet]. 2019. Disponible en <http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/el-codigo/>

35 y 36. Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación sexta edición. [Internet] c 2014 McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Mexico Disponible en <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

37. Rodríguez SF. Cuestionario Maslach Burnout Inventory. [Internet] 2017. citado 2019 nov. 16. Disponible en [https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario\\_burnout.pdf](https://www.ecestaticos.com/file/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf/1515665476-cuestionario_burnout.pdf)

38. Neisa Cubillos CM, Rojas Lopez YA. Cuadernos hispanoamericanos de psicología. Vol 10-1. Fatiga laboral, accidentes e incidentes laborales en los conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de Yopal. Universidad dek Bosque. [ Internet]

2009. Citado 2020. Abr. 15. Disponible en <https://issuu.com/universidadelbosque/docs/vol10-1/14>



## ANEXO 1. INTERVENCIÓN PRIORITARIA FORMA A.

FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES - FORMA A	LIDERAZGO EN EL TRABAJO	RELACIONES SOCIALES	CARACTERÍSTICAS DE LIDERAZGO	Gestión del cambio	Establecer programas de capacitaciones en estilos de liderazgo, con el fin de formar líderes con inteligencia emocional	Facilitar la adaptación al cambio por medio de un procedimiento estratégico, que facilite la toma de decisiones gerenciales, frente a transformaciones internas y extras que afectan la organización
			RELACIONES CON LOS COLABORADORES	Retroalimentación, técnicas y canales de comunicación	Implementar un patrón para la gestión y problemáticas que puedan estarse presentando, con el fin de que se tenga una constante comunicación entre jefes y personal a cargo	Desarrollar una retroalimentación en un periodo definido, de los procesos o sucesos que puedan presentarse, tanto de las funciones como lo que pueda estarse presentando en el ambiente laboral.
		EL TRABAJO	CLARIDAD DEL ROL	Inducción, Reinducción y capacitación	Implementar un programa de inducción y reinducción para el personal que ingresa y para el personal que se le cambian las funciones	Facilitar que el trabajador se adapte a su puesto de trabajo, sus funciones y el ambiente de trabajo.
	DEMANDAS DEL TRABAJO		EMOCIONALES	Desarrollo de estrategias de afrontamiento	Realizar Exposición, análisis y manejo de la carga emocional negativa, que genera la situación estresora, mediante talleres que permitan identificar sus emociones y como debe ser el manejo de estos frente a la situación.	Desarrollar factores protectores para el control emocional negativo
			INFLUENCIA DEL TRABAJO SOBRE EL ENTORNO EXTRA LABORAL	Conciliación de entornos intra y extralaborales	Desarrollar herramientas que faciliten el manejo de actividades laborales dentro de la jornada laboral; así mismo implementar como política de la organización no extenderse en trabajo extra por fuera del tiempo laboral.	Desarrollar estrategias para el manejo del tiempo y las actividades, lo cual permitirá generar un equilibrio entre la parte laboral y la parte social y/o familiar, controlando la duración de las jornadas
			EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Servicio de asistencia al trabajador, revisión de puestos del contenido de trabajo e inspecciones del lugar de trabajo	Brindar acompañamiento y espacios en armonía a fin de descargar las tensiones producto de las altas responsabilidades	Generar espacios que generen tranquilidad a las personas que por sus funciones requieren de altas responsabilidades.
			CARGA MENTAL		Revisar o implementar los manuales de funciones, perfiles de cargo, con el fin de establecer si las labores asignadas a cada persona son acordes a sus capacidades, procesos capacitación, evaluar la sobre carga laboral y analizar si las funciones que se está realizando, evaluar las necesidades de capacitación.	Clarificar las funciones y responsabilidades, buscando un trabajo colaborativo en equipo y de manera equitativa, a fin de no sobre cargar a una persona.
		CONSISTENCIA DEL ROL				

	<b>RECOMPENSA</b>	RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE REALIZA	Plan de bienestar laboral	Diseñar un plan de bienestar laboral, basado en las necesidades y las motivaciones propias de los trabajadores. En el que se pueda incluir además a nivel general: actividades culturales, reconocimientos por medio de un canal institucional, información sobre los programas de las cajas de compensación, planes de salud, asesoría para elegir el fondo de pensión.	Hacer que el trabajador se sienta parte importante de la organización, que su trabajo y el desarrollo óptimo de sus responsabilidades ayuden para crecer la organización.
		RECONOCIMIENTO Y COMPENSACION			
<b>FACTORES DE RIESGO EXTRALABORALES - FORMA A</b>		<b>PLAN DE INTERVENCION</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	
<b>F. DE RIESGO EXTRALABORALES - FORMA A</b>	INFLUENCIA DEL ENTORNO EXTRA LABORAL EN EL TRABAJO	Servicio de asistencia al trabajador y familia	Incluir en el plan de bienestar laboral, aspectos sobre la calidad de vida del trabajador, realizar actividades sobre el manejo de conflictos y convivencia familiar, acompañamiento social en el entorno familiar.	Realizar un acompañamiento integral del grupo familiar, para el manejo de las problemáticas desde un nivel económico y relacional.	
	SITUACION ECONOMICA DEL GRUPO FAMILIAR		Dentro del plan de bienestar se puede incluir el trabajo con las familias de los trabajadores, a fin de proporcionarles métodos para el manejo de las finanzas personales.		

## ANEXO 2. INTERVENCIÓN ESTRÉS

INTERVENCION ESTRÉS		
PLAN DE INTERVENCION	DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO
Fomento de estilos de vida saludable	Dentro del plan de bienestar laboral, se deberá incluir el brindar espacios saludables, para realizar jornadas de esparcimiento	Generar conciencia de como el estilo de vida puede afectar los niveles de estrés
Desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia del ambiente laboral	Capacitar a los trabajadores en técnicas para desarrollar conductas resilientes, generar auto reconocimiento.	Promover el desarrollo de las conductas resilientes, las cuales les permitirá hacer frente a situaciones adversas y mejorar el desempeño laboral, mejorando la capacidad de afrontamiento y fortaleza psicológica para evitar respuestas negativas ante el estrés.
Prevención del estrés desde los jefes inmediatos	Capacitar a los trabajadores en el reconocimiento y conformación de redes de apoyo entre compañeros y	Entregar herramientas a los jefes inmediatos a fin de que puedan reconocer síntomas del estrés en sus trabajadores y generar

jefes inmediatos.

intervenciones que ayuden a reducir los efectos.

### ANEXO 3. INTERVENCIÓN PYP FORMA B.

FACTORES DE RIESGO INTRALABORALES - FORMA B		PLAN DE INTERVENCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	<b>PARTICIPACION Y MANEJO DEL CAMBIO</b>	Gestión del cambio	Definir estrategias de comunicación que permitan transmitir al personal sobre los cambios que se realizarán dentro de la organización, además permitir que los trabajadores participen de manera activa y autónoma en programaciones que realiza la organización.	Involucrar al personal en las decisiones que se toman a nivel gerencial, a fin de que su adaptación a los cambios sea eficaz
	<b>OPORTUNIDADES DE DESARROLLO Y USO DE HABILIDADES Y DESTREZAS</b>	Diseño y fortalecimiento del plan de formación	Realizar procesos de selección internos a fin de valorar las habilidades y méritos de las personas que laboran allí. Y también se debe revisar los manuales de funciones para analizar las cargas de unos y para aquellos que tienen menos responsabilidades, pero cuentan con las habilidades y destrezas entregarle otro tipo de trabajos donde puedan seguir adquiriendo nuevos conocimientos y experiencias.	Ofrecer oportunidades de formación y planes de carrera dentro de la organización
	<b>CONTROL Y AUTONOMIA SOBRE EL TRABAJO</b>	Gestión de cargas, manual de procesos, estrategias de comunicación entre jefes inmediatos y trabajadores	Implementar un manual de procesos, en donde intervenga cada trabajador, esto ayudará a revisar el estado de cada proceso, si es eficaz o si toma demasiado tiempo para resultados poco relevantes. Trabajar en la comunicación asertiva con los jefes inmediatos, donde se pueda establecer canales de comunicación efectivos.	Definir procedimientos y establecer canales de comunicación efectivos con jefes inmediatos.
RECOMPENSAS A	<b>RECOMPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE REALIZA</b>	Plan de bienestar	Diseñar un plan de bienestar laboral, basado en las necesidades y las motivaciones propias de los trabajadores. En el que se pueda incluir además a nivel general: actividades culturales, reconocimientos por medio de un canal institucional, información sobre los programas de las cajas de compensación, planes de	Hacer que el trabajador se sienta parte importante de la organización, que su trabajo y el desarrollo óptimo de sus responsabilidades ayuden para crecer la organización.

			salud, asesoría para elegir el fondo de pensión.	
<b>FACTORES DE RIESGO EXTRALABORALES - FORMA A</b>		<b>PLAN DE INTERVENCION</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>F. DE RIESGO EXTRALABORALES - FORMA A</b>	<b>RELACIONES FAMILIARES</b>	Servicio de asistencia al trabajador y familia	Incluir en el plan de bienestar laboral, aspectos sobre la calidad de vida del trabajador, realizar actividades sobre el manejo de conflictos y convivencia familiar, acompañamiento social en el entorno familiar.	Realizar un acompañamiento integral del grupo familiar, para el manejo de las problemáticas desde un nivel económico y relacional.
	<b>SITUACION ECONOMICA DEL GRUPO FAMILIAR</b>		Dentro del plan de bienestar se puede incluir el trabajo con las familias de los trabajadores, a fin de proporcionarles métodos para el manejo de las finanzas personales.	
	<b>COMUNICACION Y RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Optimización de competencias de relación y comunicación	Desarrollar mediante metodología de un seminario - taller, temas para desarrollar competencias sociales y de comunicación no solo a nivel laboral, si no también familiar y social.	Desarrollar habilidades de comunicación y socialización.