

Universidad De Pamplona

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA
ALCALDÍA DE YONDÓ ANTIOQUIA

Directora: Psi.Esp. Eliana Ibáñez Casadiegos

Astrid Melissa Arias Fonseca

Andrea Viviana Corona Linares

Pamplona, Colombia

2017

Agradecimientos

A Dios

Por bendecirnos y colmarnos de salud para llegar hasta este momento, por iluminar nuestras mentes y darnos la sabiduría para lograr nuestros objetivos y metas, por estar con nosotras en todo momento y poner en nuestro camino a todas esas personas que han sido apoyo y compañía durante esta carrera en especial nuestro equipo de trabajo de esta investigación.

A nuestra Directora de tesis

La Psicóloga Especialista Eliana Ibáñez Casadiegos por su comprensión, apoyo y compromiso frente al desarrollo de la investigación siendo un ente fundamental para el cumplimiento de esta quien se destaca por su excelencia con relación a la profesión y calidad humana.

A nuestros padres

Por darnos la vida y la oportunidad de estudiar esta hermosa carrera Psicología permitiéndonos convertir en profesionales. Además de darnos animo cuando sentimos que no íbamos a lograrlo y amarnos sin medida.

A nuestros familiares

Por ser persona importantes en nuestras vidas y fuentes de apoyo en las diversas circunstancias velando siempre por vernos crecer tanto personal como profesionalmente

A Valentina y Avril

Quienes son mi principal motor y motivación y por ellas estoy aquí y seguiré trabajando por el logro de mis metas. También porque con su sonrisa y carisma lograban darnos nuevas energías para continuar con el proceso.

Resumen

En esta investigación se buscaba identificar la presencia del síndrome de burnout en los funcionarios públicos de la alcaldía de Yondo Antioquia, la investigación se realizó bajo un diseño mixto con preponderancia cuantitativa la metodología cuantitativa estará presente en esta investigación con la aplicación de la Escala de desgaste Ocupacional (Burnout) y la metodología cualitativa se evidencia en la aplicación de entrevistas semiestructuradas, que permitirá un mejor acercamiento a los trabajadores de la alcaldía del municipio de Yondó, Antioquia, el estudio es de tipo descriptivo, puesto que busca identificar características importantes de los participantes que muestren la presencia del síndrome de burnout, para enlistarlas y luego describirlas con una muestra no probabilística de 15 funcionarios. La investigación se llevó acabo en 3 fases, la primera fue la aplicación de la prueba de desgaste ocupacional, la segunda la aplicación de la entrevista semiestructurada y la tercera fue análisis de datos y conclusiones para realizar una estrategia de intervención en este caso de prevención para la población con relación al síndrome de burnout.

Abstract

This research aimed to identify the presence of burnout syndrome in public officials of the municipality of Yondo Antioquia, the research was conducted under a mixed design with quantitative preponderance quantitative methodology will be present in this research with the application of the Scale of wear Occupational (Burnout) and the qualitative methodology is evidenced in the application of semi-structured interviews, which will allow a better approach to the workers of the municipality of Yondó, Antioquia, the study is descriptive, since it seeks to identify important characteristics of Participants who show the presence of burnout syndrome, to list them and then describe them with a non-probabilistic sample of 15 officials. The research was carried out in 3 phases, the first was the application of the occupational burnout test, the second the application of the semi-structured interview and the third was the analysis of data and conclusions to carry out an intervention strategy in this case of prevention for The population in relation to the burnout síndrome.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Problema de investigación	11
Formulación del problema	11
Planteamiento del problema y Descripción del Problema	11
Justificación	12
Objetivos	14
Estado del arte	15
Marco teórico	20
Capítulo I Psicología organizacional	20
Capitulo II. Psicopatología organizacional	27
Capitulo III. Síndrome de Burnout	33
Capitulo IV. Adultez Media	40
Marco contextual	42
Marco legal	45
Ley 100 de 1993	45
Resolución 2646 de 2008	45
Decreto 2566 de 2009	46
Código deontológico del psicólogo	46
Metodología	48
Diseño y tipo de investigación	48
Población	49
Muestra	49

Variables	49
Categorías	50
Procedimiento	51
Resultados	54
Análisis y discusión de resultados	121
Conclusiones	126
Recomendaciones	128
Referencias bibliográficas	129

Lista de figuras

Figura 1 análisis cuantitativo factor agotamiento	117
Figura 2. Análisis cuantitativo factor insatisfacción de logro	118
Figura 3. Análisis cuantitativo factor despersonalización	119
Figura 4. Comparación factores	120

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de análisis de la Entrevista semiestructurada	111
Tabla 2. Conversión de promedio a valores Leiter	116
Tabla 3. Sumatoria calificación Leiter	116
Tabla 4. Diagnostico modelo Leiter	117

Lista de Apéndices

Apéndice A Juicio de Experto- Formato de Validación Entrevista Semiestructurada	13333
Apéndice B Entrevista Semiestructurada	13535

Introducción

La presente investigación se realizó en el municipio de Yondó Antioquia donde se buscaba identificar la existencia del síndrome de Burnout en los funcionarios públicos que prestan sus servicios como profesionales en la Alcaldía, para obtener un alto rendimiento en los trabajadores es importante tener en cuenta los factores predisponentes que pueden desarrollar este síndrome y como se pueden contrarrestar a través de un programa que será diseñado de acuerdo a los resultados arrojados por las diferentes modalidades de recolección de datos.

La diversidad en fuentes bibliográficas así como en referentes teóricos permite obtener claridad respecto a las diferentes variables presentes en el proceso, de acuerdo al concepto generado por Maslach y Jackson (1981) citados por Cáceres (2009) quienes consideran que “el síndrome de Burnout es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo”, se esclarece la importancia de un proceso adecuado que impacte en el recurso humano perteneciente a la organización, un conocimiento común en el ámbito administrativo es que las personas representan el recurso más valioso para una empresa debido a que estos aportan el valor agregado que permite lograr un triunfo significativo, por lo tanto el bienestar físico y mental de las personas vinculadas a la organización es una de las principales preocupaciones de las entidades especialmente en aquellas que tienen la responsabilidad de estar frente a los procesos que dictaminaran el progreso y futuro de un territorio o municipio en este caso.

Este trabajo se encuentra estructurado en tres fases o momentos con el fin dar cumplimiento a los objetivos y para una tener una mejor organización. En el primer momento se encuentra la aplicación de la prueba del síndrome de Burnout, en el segundo momento se aplicará una entrevista semiestructurada para recolectar información adicional a la arrojada por la prueba y por último el tercer paso o momento que se centra en la planeación y diseño de una estrategia de intervención que basado en la información obtenida en las primeras partes o momentos de la investigación permitan abordar los puntos de preocupación.

Al realizar el análisis de los resultados se pudo dar respuesta a la pregunta problema, teniendo como respuesta que los empleados de la Alcaldía municipal de Yondó, Antioquia se encuentran en un nivel de desgaste ocupacional en peligro de padecer síndrome de burnout, mostrando una marcada tendencia hacia el factor de despersonalización que consiste en la manifestación de irritabilidad, actitudes negativas que puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. En la entrevista semiestructurada se evidenció otros elementos como la estructura física y condicionamiento de las oficinas como posible factores estresores y desencadenante de malestares en los trabajadores.

Como medio de prevención, se realizó una cartilla preventiva en la cual se informa al lector sobre que es el síndrome de Burnout, sus causas, síntomas y unas estrategias preventivas que pueden compartir con los demás compañeros para disminuir los riesgos de padecer este síndrome.

Problema de investigación

Formulación del Problema

¿Cómo es el nivel de desgaste ocupacional que presentan los funcionarios públicos de la alcaldía de Yondó Antioquia?

Planteamiento del problema y Descripción del Problema

La labor del trabajador en la empresa es muy importante para el cumplimiento de los objetivos de la organización y esto requiere un nivel alto de concentración, compromiso, responsabilidad, tolerancia a la presión y otras competencias que fortalecen el clima laboral.

El Síndrome de Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional, es considerado como una respuesta al estrés laboral e institucional crónico caracterizado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral. Existen factores determinantes asociados a este síndrome como los personales, los sociales y los laborales tales como la sobrecarga de trabajo, las relaciones con el equipo laboral, el turno, el horario y el tipo de actividad desarrollada las cuales son situaciones precipitantes para la presencia del síndrome de burnout.

La importancia del estudio se basó en que la vigilancia y control sobre la salud laboral de los trabajadores ha puesto de manifiesto que los riesgos presentes en el entorno laboral y que no proceden exclusivamente de los factores físicos, sino que los factores psicosociales son muy importantes e influyen en la salud y el bienestar por esto surge la necesidad de investigar sobre el síndrome de burnout ya que es vital la estabilidad emocional y física de los trabajadores de una organización para que su rendimiento sea el óptimo y todo el funcionamiento institucional no se vea afectado debido a la presencia de algún malestar. Todos estos aspectos serán detectados mediante una Escala de desgaste ocupacional, adicional a esto se aplicará una entrevista semiestructurada para obtener información extra, a la hora de analizar los resultados de las técnicas implementadas, ayuden a la determinación de aquellos factores estresores y como es el manejo del nivel de estrés en estos trabajadores.

Justificación

La definición de síndrome de burnout más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo. Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la sanidad, de la educación o del ámbito social.

El propósito principal de este proyecto de investigación radica en la identificación de la presencia del síndrome de burnout en los funcionarios públicos de la alcaldía de Yondó, a través de pruebas y entrevistas para detectar la posible presencia del síndrome y así poder recomendar un programa de intervención con el fin de mitigar las situaciones que conllevan al individuo a sufrir de este síndrome.

Los aportes de este estudio a la sociedad se establecen en el mejoramiento en la atención de los funcionarios hacia los usuarios que requieran del servicio de la institución, además del programa de intervención frente al Burnout que podrá ser implementado en diferentes escenarios laborales. También se pretende contribuir a los participantes, los beneficios que faciliten las relaciones, la comunicación con la familia, compañeros y con el mismo, ya que la presencia del burnout se manifiesta con mal humor, desánimo, desmotivación, baja autoestima, miedo, depresión entre otros, causando molestias tanto para el sujeto afectado, como para las personas más cercanas, con relación a la familia y compañeros. Otro punto significativo que se busca beneficiar es que el sujeto mantenga su autoestima elevada y así presentará seguridad al realizar sus obligaciones, su estado de ánimo mejorará, le motivará realizar sus tareas específicas, además de la oportunidad de poder manifestar cuales son los factores estresores además del mejoramiento de la calidad de vida y la alternativa de solución brindada por medio del programa que podrá ser ejecutada por la persona encargada de salud ocupacional.

También con esta investigación se desea dejar como aporte a la psicología una estrategia de prevención frente al Burnout con el fin que pueda ser aplicado en cualquier

organización que requiera su uso, además de contribuir con un estudio más con respecto a la temática que sirva como referente empírico para futuras investigaciones.

Para poder contribuir a la disminución del Burnout en la organización se aplicará una escala de desgaste ocupacional (EDO) acompañada de una entrevista semiestructurada que será validada con el fin de recolectar información adicional que permita establecer los factores estresores y cuáles son sus opciones para enfrentarlos, para poder establecer la estrategia de intervención para el manejo del Síndrome de Burnout

Se considera este estudio como el primero de esta temática en la Alcaldía del municipio de Yondó Antioquia, cabe resaltar que esta institución no cuenta con un psicólogo organizacional ni especialista en talento humano y esta población podría estar expuesta a diferentes situaciones que puede desencadenar el síndrome de burnout, es por esto que se espera de esta intervención sea utilizada en un futuro para establecer metodologías que prevengan la presencia del síndrome.

Objetivos

General

Identificar la presencia del síndrome de burnout en los funcionarios públicos de la Alcaldía de Yondó Antioquia, mediante un estudio mixto, con la intención de prevención o disminución de los síntomas para el mejoramiento del bienestar a futuro de los colaboradores de la organización.

Específicos

Cuantificar la presencia del síndrome de Burnout en los funcionarios públicos a través de la Escala de Desgaste Ocupacional Burnout (EDO).

Describir las categorías relacionadas con desgaste ocupacional por medio de la aplicación de una entrevista semiestructurada.

Determinar los factores predisponentes que desencadenan o mantienen el síndrome de burnout en los funcionarios públicos de la alcaldía de Yondó, Antioquia.

Diseñar una estrategia de prevención basada en los resultados obtenidos, para su futura implementación.

Estado del arte

Para llevar a cabo la revisión teórica de la investigación, fue importante tener como referente algunas investigaciones que se han realizado desde diferentes perspectivas en el ámbito organizacional sobre el síndrome de burnout, se abordó la temática según la conveniencia y en el caso de este proceso se referencian las siguientes investigaciones que sirven de antecedentes a este estudio.

En el campo internacional se destaca

“Propiedades psicométricas de la escala de desgaste ocupacional en docentes de secundaria de Trujillo” de Jonathan Zabala (2016) En Trujillo, Perú.

Zavala, J. (2016) realizó una estudio llamado “propiedades psicométricas de la escala de desgaste ocupacional en docentes de secundaria de Trujillo” en Perú. Tuvo como objetivo conocer las propiedades psicométricas de la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) en docentes de secundaria de las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Trujillo, Perú.

La EDO en primera instancia, fue aplicada a una muestra piloto de 30 participantes, con el objeto de conocer si los evaluados podían entender las indicaciones, los ítems y la forma en cómo marcar en la hoja de respuestas. Luego se aplicó la escala de desgaste ocupacional (EDO) a la muestra que fueron 328 docentes de 12 instituciones educativas del distrito, siendo 59% mujeres y 41% varones en edades entre 40 a 50 años de edad. Por otro lado, el análisis de datos se llevó a cabo a partir de los métodos estadísticos descriptivos como inferenciales, en base a los objetivos formulados. Como resultado a resaltar se encontró que la EDO es válida y confiable tanto en docentes varones como en mujeres; además, se elaboraron los baremos por medio 20 de las puntuaciones T en una muestra de 328 docentes.

“Estrés y burnout en profesores” de Juan Antonio Moriana Elvira y Javier Herruzo Cabrera (2004) en España

Este estudio teórico, revisó los hallazgos de diferentes investigaciones realizadas sobre el estrés y burnout aplicado a profesores. Se analizaron estudios donde se categorizaba las causas según lo sociodemográfico, organizativo y de personalidad. Se llegó a la conclusión de que hay mayores niveles de absentismo y baja laboral, lo cual implica para la administración educativa un alto costo monetario. Se evidenciaron limitaciones en los estudios con respecto a la metodología utilizada puesto que los criterios de evaluación fueron inadecuados para las intervenciones realizadas a los docentes. Se recomienda implementar diseños experimentales y sistemas de detección rápidos así como de prevención.

“Estrés y recursos de afrontamiento en la sociedad contemporánea.” De Enrique Echeburúa (2016) en País Vasco, España.

En el artículo se analizaron diferentes tipos de estrés y aquellas consecuencias para la salud, se comparó los sucesos de la vida con aquellas situaciones de tensión crónica que se viven a diario. Se examinó la resistencia al estrés de acuerdo a la personalidad de cada individuo. También se sugieren vías para hacer frente al estrés y mencionan el síndrome de desgaste ocupacional o Burnout como esa falta de motivación, presencia de fatiga, cambios de la conducta que hacen que el trabajador baje su rendimiento y puede afectar la dinámica de la organización en general.

Se cree que la clave del estrés está en realizar trabajos donde la persona tenga muchas situaciones imprevistas, a la hora de tomar decisiones más no en la responsabilidad del cargo. La situación se puede compensar si el desempeño profesional es satisfactorio o se cuenta con una vida de ocio rica y con un apoyo social efectivo.

En el campo nacional se encuentra

“Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010” de Javier Pinzón, Arnold Riveros, Magda Rodríguez, María Rodríguez y Rodolfo Rodríguez (2011) en Bogotá, Colombia.

Pinzón, Riveros, Rodríguez, Rodríguez y Rodríguez, publicaron en el 2011 un estudio denominado “síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010” donde se pueden destacar los siguiente datos, Metodología: Estudio de corte transversal, con el objetivo de identificar la prevalencia de SB, dimensiones que lo componen y factores asociados. Se utilizó cuestionario de variables socio demográficas y cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), con análisis descriptivo, bivariado y multivariado en SPSS. Discusión: La comparación de los resultados es compleja de acuerdo a las diferentes escalas de mediciones utilizadas en otros estudios. Es importante resaltar el papel protagónico de las mujeres en la muestra, lo cual puede influir en la presentación del burnout bajo la perspectiva de la ambigüedad de roles. Conclusiones: Una prevalencia del 2,2% para síndrome de burnout, niveles de agotamiento emocional y despersonalización de 20,6% y 16,8% en el grupo estudiado hacen preciso profundizar el estudio, con inclusión de factores transculturales y características particulares relacionadas con el oficio del personal de salud en grandes ciudades, que puede afectarse con variables del entorno que generan estrés y pueden influir en la presentación del síndrome.

“Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia” de Fátima Díaz Bambula, Ana María López Sánchez y María Teresa Varela Arévalo (2012) en Cali, Colombia.

El objetivo de la investigación fue establecer los factores asociados al síndrome de burnout en docentes de dos instituciones educativas formales privada y pública de la ciudad de Cali, Colombia. Se describieron las dimensiones del síndrome (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal) y su relación con los factores organizacionales, el Estrés del Rol y las características sociodemográficas de los docentes. Para esto se aplicó el Cuestionario de Burnout en Profesores - Modificado (CBP-M) a una muestra de 82 docentes de un colegio público y uno privado. Los resultados muestran bajos niveles de burnout en ambas instituciones. Respecto a los factores asociados, se halló relación con el Estrés de Rol y los factores organizacionales de Supervisión, Condiciones Organizacionales y Preocupaciones Profesionales. Las

variables sociodemográficas no presentaron relaciones significativas con el síndrome, a excepción del nivel de enseñanza en el cual los docentes imparten clases.

En el campo local

“Prevalencia del síndrome de Burnout en docentes del departamento de psicología de la facultad de salud de la Universidad de Pamplona” de Wendy Amaya y Claudia Escalante (2008) en Pamplona, Norte de Santander

Amaya, W & Escalante, C., (2008) realizaron una investigación en la Universidad de Pamplona, Norte de Santander sobre la prevalencia del síndrome de Burnout en docentes del departamento de psicología de la facultad de salud donde su objetivo fue determinar la prevalencia del síndrome de Burnout de los docentes y establecer las diferencias entre los docentes que presentaban y que no presentaban el síndrome donde la edad, el sexo, el estado civil, la condición docente, los años de experiencia y otras tareas adicionales eran los factores que iban a marcar la diferencia entre la relación.

Fue un estudio de tipo descriptivo correlacional ya que buscaban una descripción del fenómeno estudiado a partir de las características, medir variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de los docentes bajo el análisis. Contaron por la participación de 35 docentes a los cuales se les aplicó dos baterías de pruebas, una de ellas fue el cuestionario sobre condiciones psicosociales y cuestionario breve de Burnout CBB además de una observación continuada durante el año de desarrollo de la investigación.

Los resultados obtenidos en esta investigación fueron que 5 de los 35 docentes participantes del estudio presentan el síndrome de Burnout lo que hace referencia que los docentes del programa de psicología presentan un nivel bajo del síndrome. Al igual que no se encontraron diferencias entre los docentes que presentaron el síndrome, de acuerdo con donde la edad, el sexo, el estado civil, la condición docente, los años de experiencia y otras tareas adicionales, ni en los puntajes del CBB ni en las subescalas globales del mismo.

“Síndrome de burnout en la práctica fonoaudiológica” de Miguel Vargas y Brayan Quintero (2015) en Cúcuta, Norte de Santander

Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 12 sujetos cuidadores y educadores de tres instituciones educativas de la ciudad de Cúcuta en Norte de Santander Colombia. Haciendo uso del cuestionario Maslach Burnout Inventory M.B.I. El 33% de la muestra presentó Burnout en nivel alto y 50% en nivel medio, dos sujetos con el nivel más elevado ambos pertenecientes a una misma institución. Se hizo evidente la presencia de Síndrome de Burnout en niveles medio y alto, especialmente en la dimensión de Agotamiento Emocional relacionado con las variables sociodemográficas de sexo femenino, que es el género más susceptible a padecer este síndrome. El éxito de la puesta en marcha de los Plantes de Atención Indirecta diseñados por el equipo de fonoaudiólogos que apoyan los servicios de las instituciones vinculadas a este estudio, depende del trabajo colaborativo entre terapeutas y cuidadores, motivo por el cual su éxito está ligado a la disposición y buenas condiciones de salud que este personal tenga durante el proceso de atención.

Después de haber revisado los antecedentes teóricos frente al tema del Burnout se puede retomar lo siguiente: el estudio sobre las propiedades psicométricas de la escala de desgaste ocupacional aplicada a docentes en Trujillo, Perú, la cual explica la aplicación y análisis de la prueba, será implementada también en este estudio para medir el nivel de desgaste ocupacional de los funcionarios públicos de la Alcaldía de Yondó, Antioquia.

Los aportes que hace la revisión de estas investigaciones ayudan a este estudio a comprender mejor el instrumento que se aplicará, también a plantear la metodología de forma que se cumplan los objetivos trazados y no se presenten limitaciones ya sea por las categorías establecidas o porque no sea suficiente el abordaje del tema para dar respuesta a la pregunta problema.

Marco teórico

Capítulo I Psicología organizacional

Historia de la psicología organizacional en Colombia

Según Galindo (1999) citado por Montenegro (2009) La Psicología Industrial (así se le llamó inicialmente a la Psicología organizacional) surgió como producto de la necesidad de resolver un problema práctico, el interés se orientaba a aplicar los nuevos principios de la psicología a los problemas de las organizaciones, dentro de los cuales se encontraban: el desempeño laboral y eficiencia organizacional; posteriormente las crisis, las demandas y exigencias estimularon su desarrollo.

Montenegro (2009) también contextualiza en cada aspecto o situación sucedida en Colombia con respecto a la psicología organizacional y como se aplicó en su llegada al país:

Uno de los Primeros trabajos que se hacen en Psicología organizacional en Colombia, fue la creación del Laboratorio Psicométrico de Bogotá, que fundo Ernesto Amador Barriga el 22 de marzo de 1950. En él se realizaban evaluaciones y procesos de selección para empresas, que solicitaban el servicio de selección, clasificación y/o evaluación de personal.

En los años 60's llega a Colombia la OIT (organización Internacional del Trabajo) , para asesorar al Gobierno en el montaje y estructuración del Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA-(1957) y desarrollar la encuesta nacional de ocupaciones e introducir técnicas de análisis ocupacional y orientación profesional. Las empresas privadas introducen esta metodología para la selección de trabajadores. Se organizan departamentos de selección, capacitación y desarrollo, y luego servicios de relaciones industriales.

En el 68', Carlos Lleras da gran impulso al desarrollo de las organizaciones con la Reforma Administrativa, se integran regímenes de seguridad social, normas de administración del personal civil vinculado al Estado. Además mediante los Decretos de Ley 1050, 3130, 3135 y el 2400 de 1968 y el 1950 de 1973, se establecen normas prácticas

para selección, evaluación del desempeño, promoción, remuneración. Orientación laboral, aplicación de pruebas, programas de capacitación y desarrollo de recursos humanos, motivación de trabajadores vinculados al Estado y se institucionaliza la carrera administrativa. Sin embargo, en el año 82 se suspende esta reforma, durante el gobierno de López Michelsen debido al clientelismo político.

Conceptos de psicología organizacional

Furnham (2001) citado por Jaramillo (2014) plantea que la Psicología Organizacional es el estudio de la forma en que las personas se reclutan, seleccionan y socializan en las organizaciones; de la manera en que son recompensadas y motivadas; de la forma en que las organizaciones están estructuradas formal e informalmente en grupos, secciones y equipos, y de cómo surgen y se comportan los líderes. Es importante saber cómo las organizaciones influyen en los pensamientos, sentimientos y comportamientos de todos los empleados a través del comportamiento real, imaginario o implícito de los demás en su organización.

La psicología organizacional es el estudio del individuo en las organizaciones, pero también se encarga de estudiar a grupos pequeños y grandes y la influencia de la organización como un todo en el individuo. Es entender cómo influye el ambiente en el rendimiento del trabajador, que tan efectivo puede ser ante diferentes factores estresores o situaciones que lo estén afectando en el momento.

Se conoce como Psicología Organizacional para Martínez y Castañeda (2006), como una ciencia de la conducta y otras variables humanas que utiliza teorías psicológicas de la cognición, motivación y aprendizaje entre otras, para describir, explicar, predecir y controlar la conducta humana. Psicología organizacional y del trabajo: aproximación histórica, conceptual y principales tendencias en el trabajo y las organizaciones.

Malvezzi (2000), considera la psicología organizacional, como el conocimiento multidisciplinar del comportamiento de individuos y grupos, en el marco de la estructura y funcionamiento de las organizaciones. La psicología del personal se dedica a procesos como: selección, capacitación, desarrollo y evaluación de desempeño. La psicología

organizacional estudia temas cómo la motivación de los empleados, satisfacción en el trabajo y liderazgo. La psicología de los factores humanos estudia los aspectos cognitivos y fisiológicos del desempeño de los individuos. La psicología organizacional y del trabajo, ha tenido mucha relación con el modelo de industrialización, las teorías administrativas y las metodologías para el estudio del trabajo en la industria. Es por esto, que se han replanteado los conceptos, teorías y métodos de la psicología organizacional y del trabajo frente a las tendencias organizacionales, problemáticas actuales y nuevas formas de trabajo.

Rol del psicólogo organizacional

En la actualidad, el quehacer del psicólogo organizacional, es hacia el trabajo interdisciplinario, es decir, no se genera ningún aporte individual por parte del psicólogo, por el contrario sus aportes deben de ir alimentados por el conocimiento de otras disciplinas. De igual forma, el rol que ha desempeñado el psicólogo organizacional y del trabajo actualmente, debido a la demanda del mundo organizacional, lo ha posicionado como un empleado más al interior de la organización, convirtiéndose en una tendencia actual, “en algunos casos, el psicólogo-empleado termina preocupándose primordialmente por la conservación de su trabajo, cumpliendo las expectativas de la empresa, supeditando su profesionalismo a las exigencias de rendimiento del factor humano, al precio que sea y atentando en muchas ocasiones con la responsabilidad social, parte fundamental de la ética del psicólogo” Forero y Perilla (2004).

Por lo anterior, se considera que el rol del psicólogo organizacional ha evolucionado. Se requiere que el profesional, adquiera habilidades, aptitudes y conocimientos más amplios, ya que la tendencia es a que los aportes del psicólogo organizacional, sean tenidos en cuenta y llevados a cabo al interior de las organizaciones. El rol del psicólogo organizacional está en constante evolución, aún falta que se le dé mayor posicionamiento en las organizaciones, lo cual lo hace un reto para el profesional, pues es quien debe enfrentarse a un entorno altamente competitivo.

Para la página Psicología y empresa (2010) los roles, tareas y funciones más importantes que cumple un psicólogo dentro de las organizaciones son las siguientes:

Planear, organizar y dirigir las actividades humanas y las relaciones laborales dentro de la organización, el cual comprende la admisión, la evaluación, la compensación, la retención y el desarrollo de las personas.

Aplicar las habilidades cognitivas y conductuales para observar, describir, analizar, diagnosticar y resolver los problemas o conflictos en las interacciones humanas y asegurar un buen clima y desarrollar la cultura organizacional.

Efectuar observación, entrevistas y aplicar encuestas y cuestionarios para diagnosticar el clima y la cultura organizacional, y recomendar las acciones preventivas o correctivas que sean pertinentes.

Investigar, identificar y modificar los elementos o factores físicos y psicológicos, que influyen en el comportamiento humano en el trabajo y que impactan en la eficiencia organizacional, vale decir en el clima, la productividad y la rentabilidad de la organización.

Asesorar a la gerencia en lo referente a las negociaciones colectivas, con los trabajadores, así como para la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico.

Diagnosticar, evaluar, integrar y aplicar las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal en el trabajo y en el empleo de las máquinas, para incrementar la productividad, mejorar el clima organizacional, evitar fatigas y prevenir accidentes o enfermedades ocupacionales.

Generar y proponer soluciones que contemplen, la integración humana, la creatividad, la innovación y la mejora continua dentro de los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización, concordante con los conceptos de ergonomía.

Efectuar estudios sobre las necesidades del consumidor mediante técnicas cualitativas y proponer mejoras en el diseño de los productos, en la prestación de servicios, así como en las estrategias de marketing y de comunicación publicitaria.

Asesorar en lo referente a los estilos de liderazgo y el ejercicio de la autoridad, así como las técnicas de negociación con compradores, proveedores y competidores, para el logro de los objetivos organizacionales.

Recomendar políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional.

Diseñar programas de rotación, inducción, entrenamiento y capacitación para el desarrollo del personal, así como los planes de carrera y ascensos del personal.

Conocer los fundamentos teóricos conceptuales, así como la administración, evaluación e interpretación de las pruebas psicológicas y cuestionarios en los procesos de selección de personal y de diagnóstico del clima y la cultura organizacional.

Poseer una visión sistémica y holística del comportamiento humano en la organización y de esta, dentro del entorno social, legal y cultural.

Campos de acción del psicólogo organizacional

En el estudio realizado por Enciso, Cardona y Ruiz (2000) citados por Forero, Perilla (2004) el psicólogo organizacional se puede desempeñar en una organización trabajando desde algunos de los siguientes campos o en varios según su capacidad:

Administración del Talento Humano Conocimiento con el cual se hace una planeación, desarrollo, coordinación y control de técnicas capaces de promover todos los procesos relacionados con el talento humano. Idea estrategias para incentivar el desempeño óptimo de los colaboradores para facilitar el logro de objetivos individuales que beneficien a toda la organización.

Aseguramiento de la Calidad Total Dominio de las herramientas necesarias que sirvan de garantía para el cumplimiento de las normas que garanticen la calidad de los

procedimientos y servicios, y la implementación de normas de aseguramiento de la calidad. Se planifican actividades que contribuyan al mejoramiento del sistema de gestión de calidad para que el servicio o producto brindado por la organización sea excelente.

Sistemas de Gestión Medio Ambiental Dominio de normas que propendan por el desarrollo y el mantenimiento coherente del medio ambiente y su relación con la calidad de vida del ser humano, para garantizar el desarrollo sostenible.

Desarrollo del Talento Humano Conocimientos de bases fisiológicas y psicológicas del crecimiento, construcción y perfeccionamiento de las cualidades, habilidades y actitudes del talento humano y las garantías necesarias para que los seres humanos desarrollen al máximo sus potencialidades para el mejor logro de los objetivos organizacionales.

Comportamiento Organizacional Describir, entender, predecir y modificar la conducta humana individual y grupal dentro de un ambiente organizacional. Estudiar el impacto de los comportamientos de cada servidor dentro de la organización para generar estrategias que beneficien a todos, tanto trabajadores como usuarios o clientes

Salud Ocupacional Conocimiento del conjunto de herramientas que propendan por el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, mediante la prevención y promoción de hábitos o estilos de vida y trabajo saludables. La salud ocupacional tiene en cuenta estas dos preocupaciones: la prevención de los accidentes y de las enfermedades profesionales. La enfermedad profesional es aquella que se genera gradualmente por diferentes causas del ambiente laboral como el síndrome de burnout o el desgaste ocupacional que genera diferentes patologías en los trabajadores que lleguen a sufrir este síndrome.

Marketing y Comportamiento del Consumidor Conocimiento de estrategias de investigación cualitativa y cuantitativa de mercados, estudios sobre imagen y consumo.

Derecho Laboral Manejo de todas las normas legales y consideraciones jurídicas y de ley referentes al contexto organizacional.

Selección de personal La selección del personal se encarga de encontrar trabajadores idóneos con quienes se pretende trabajar en la empresa y satisfacer las necesidades de personal, ya que junto con la maquinaria, el dinero, las instalaciones y los sistemas, se le da a la organización su talento, su trabajo, creatividad y esfuerzo, le da las herramientas necesarias para su formación y de esta forma encamina a la realización de los objetivos de la organización.

Para el psicólogo organizacional es muy importante conocer de todos los campos de acción para poder desempeñar una óptima labor dentro de la organización. Se hace necesario este capítulo ya que es el área desde la cual se encuentra planteado este estudio, como desde la salud ocupacional se interviene mediante la psicología y su relevancia con respecto al bienestar físico, mental y emocional de los servidores de una organización.

Capítulo II. Psicopatología organizacional

Es importante conocer acerca del entorno laboral, y entre ese aspecto tener en cuenta que situaciones o circunstancias desencadenan problemáticas tanto para los empleados como para la organización, teniendo claro que el funcionario cumple un papel importante en la está por lo tanto es necesario tener un adecuado seguimiento y responsabilidad por el bienestar de ellos tanto mental, como emocional y físico ya sea por el origen del trabajo es decir las condiciones de este o el estado individual del personal es sus áreas externas al entorno organizacional es decir su vida familiar, emocional, económica, Por consiguiente en este apartado se plasma que condiciones pueden afectar al empleado, centrándose en las principales enfermedades que se pueden presentar a partir de esto y de qué manera se ve afectada la organización (funcionarios, usuarios).

Las desadaptaciones comportamentales observadas en el interior de una organización laboral son tema común dentro de los procesos de avance de la producción y mejoras en el rendimiento del personal con miras a cambiar este tipo de conductas que se tornan como negativas para los demás integrantes de la organización, y así mismo, para los mismos individuos que padecen como tal este tipo de comportamientos con desajustes hacia el entorno. Como lo señala (Nizama – Valladolid, 2003. Pp. 62) “el recurso humano en organizaciones públicas, a menudo posee una inadecuada salud mental que impacta negativamente en el rendimiento laboral, la productividad, calidad y calidez de la presentación de los servicios y por tanto, en el desarrollo de las instituciones”. Este es un ejemplo de lo que sobre sale en cuanto a la calidad de la salud mental que pueden manejar cada integrante de una organización, en este caso, del sector público.

Dentro del ámbito organizacional, desde el campo psicológico, se estudian las conductas que por su naturaleza se tornan negativas o desagradables para el funcionamiento de la empresa. (Patlán, Del Rosario y Navarrete, 2010) plantean dos tipos de conductas medibles y observables dentro de las organizaciones. El primero son todos aquellos comportamientos que por su naturaleza pueden ser considerados como negativos, desagradables, anormales e incluso patológicos (estrés, burnout, acoso laboral, alienación, violencia) y los positivos que pueden agruparse en aspectos placenteros, favorables o

normales (satisfacción laboral, motivación, compromiso organizacional, asertividad, bienestar en el trabajo).

La indicación del sentido negativo de las conductas que se pueden tornar como negativas se registra a través de las afectaciones que puedan causar a los demás integrantes de la organización. La connotación negativa del comportamiento organizacional es vislumbrada por (Griffin y O'Learly-Kelly, 2004; citado por Patlán, Del Rosario y Navarrete, 2010) a partir de los efectos (costos directos, indirectos y/o subjetivos; prejuicios o daños al bienestar humano) que se producen hacia los miembros de la organización y la organización misma. Es decir, se tiene en cuenta la afectación que tienen estos sobre los demás mecanismos de funcionamiento de la empresa, a través de su personal humano y material.

Según estos autores, existen dos tipos de conductas negativas dentro de las organizaciones. a) Los comportamientos negativos que dañan o son perjudiciales al ser humano (incluyendo los comportamientos que dañan o son perjudiciales al propio trabajador y a otros miembros de la organización) y b) los comportamientos negativos que dañan o son perjudiciales a la organización (incluyen aquellos comportamientos que generan un costo a la organización y los que se producen y no generan costo alguno) (Griffin y O'Learly-Kelly, 2004; citado por Patlán, Del Rosario y Navarrete, 2010. Pp. 8).

Existen diversos factores que afectan de forma directa el hecho de poseer este tipo de conductas desadaptativas que interfieren en el campo productivo y de rendimiento de la organización. (Avia, 2006) señala ciertos tipos de fuentes comunes de estos tipos de comportamientos. Uno de ellos es el ámbito social del individuo, basándose en las redes de apoyo que sostiene para su funcionamiento, desde lo emocional hasta sus relaciones interpersonales.

Es decir que en estas conductas no solo interviene el ámbito personal, también el ámbito social y familiar, causando afectaciones no solo a la persona si no también se ve reflejado en la organización, donde no le permite desempeñarse de la mejor manera o cumplir con el trabajo y deberes que la institución le establece, para una persona emocionalmente inestable le será difícil el poder relacionarse con los demás funcionarios impidiendo el adecuado funcionamiento de la organización.

Es de gran importancia el poder detectar las conductas negativas que afecten de cierto modo el debido funcionamiento con relación a empleados y que afecten de cierta manera la organización no dejando cumplir los objetivos propuestos por esta y buscar la manera de que estos aspectos negativos se puedan controlar y tener su debido manejo beneficiando al individuo, funcionarios y a la organización en general.

Entre las psicopatologías encontramos el estrés, la ansiedad, la depresión, el mobbing, que son desencadenadas por situaciones negativas que influyen el proceso laboral a quien las padece y las personas con las que trabaja.

Ansiedad según DSM IV

La ansiedad es una reacción emocional normal necesaria para la supervivencia de los individuos y de nuestra especie. No obstante, las reacciones de ansiedad pueden alcanzar niveles excesivamente altos o pueden ser poco adaptativas en determinadas situaciones. En este caso la reacción deja de ser normal y se considera patológica. Los trastornos que pueden producirse cuando la ansiedad es muy elevada tradicionalmente se dividen en: – trastornos físicos y – trastornos mentales. Entre los trastornos físicos que normalmente atiende el médico se encuentran los llamados trastornos psicofisiológicos: – trastornos cardiovasculares (enfermedad coronaria, hipertensión, arritmias, etc.), – trastornos digestivos (colon irritable, úlcera), – trastornos respiratorios (asma), – trastornos dermatológicos (psoriasis, acné, eczema), – y otros trastornos psicofisiológicos (cefaleas tensionales, dolor crónico, disfunciones sexuales, infertilidad, etc.). La ansiedad también está asociada a desórdenes relacionados con sistema inmune, como el cáncer o la artritis reumatoide. También encontramos niveles altos de ansiedad en trastornos crónicos que amenazan la calidad de vida, en los trastornos en los que el dolor juega un papel importante, etc. Entre los trastornos mentales los más frecuentes son sin duda los trastornos de ansiedad, sin embargo, también encontramos niveles de ansiedad elevados en muchos otros desórdenes mentales, entre ellos: – los trastornos del estado de ánimo (depresión mayor, distimia, etc.), – las adicciones (tabaco, alcohol, cafeína, derivados del cannabis, cocaína, heroína, etc.), – los trastornos de la alimentación (anorexia, bulimia), – trastornos del sueño, – trastornos sexuales, – trastornos del control de impulsos (juego patológico, tricotilomanía, etc.), – trastornos somatomorfos (hipocondría, somatización,

conversión, etc.) Para conocer los trastornos de ansiedad es necesario acudir a los criterios diagnósticos que, universalmente aceptados, definen dichos trastornos.

La ansiedad en el ámbito laboral se ve reflejada en las repercusiones negativas que conlleva la gran cantidad de trabajo, el poco tiempo disponible para el cumplimiento de los deberes, la falta de apoyo u acompañamiento al empleado, estas situaciones conllevan a la persona a no tener una concentración adecuada o las suficientes habilidades para el funcionamiento apropiado del lugar o empresa en el que esté desarrollando su trabajo, presentando síntomas físicos o mentales que repercuten en el bienestar del individuo.

Estrés laboral

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

Los altos costes personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante (Chermiss, 1980 citado por Forbes, 2011). En este proceso se distinguen tres fases:

“1 Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador. 2 Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas

crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga. 3 Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.”

Mobbing

El objetivo de quien practica el mobbing o acoso laboral es de intimidar, provocar, acobardar, consumir emocional, física e intelectualmente a la víctima buscando la renuncia o desesperación con el fin de que el empleado no continúe en la organización.

En el mobbing no importa lo que realiza la víctima sea bueno o malo siempre se le va a catalogar como una persona que no puede desempeñarse de la mejor manera o que todas las tareas que está realizando no son las mejores, con esto se le genera a la víctima pensamientos negativos generándole una baja autoestima y llegar al punto de que la persona cree que todo lo que está realizando está mal e incluso que es una mal persona, el mobbing no solo ataca el desempeño laboral de la persona sino que en la medida del tiempo y gravedad del acoso empiezan a influir en el autoconcepto de la persona es decir ya no se basa en lo laboral sino en lo personal y esto tiene repercusiones más complejas. (Piñuel, Oñate 2012)

Se evidencia que la práctica del mobbing puede ser realizada por uno o un grupo de victimarios que buscan que la víctima se sienta acosada, esta víctima puede ser escogida por el simple hecho de que no es compatible o no presenta cualidades para pertenecer al grupo de los acosadores, o por celos por un mejor puesto, o porque el rendimiento del acosado puede llegar a ser relevantemente mejor que otros empleados y buscan disminuir o afectar el desempeño de la víctima, también se ve influenciado por factores como el sexo, diferencias en la cultura o costumbres. Los victimarios pueden llegar a ser tan creativos que las técnicas que usan para afectar a la víctima tienen un alto impacto, siempre buscan modificar estas técnicas pero que con el tiempo alcancen un mayor nivel de efectividad. (Piñuel, Oñate 2012)

Burnout

El síndrome de burnout también conocido como desgaste ocupacional o síndrome del quemado es un padecimiento que se produce desencadenante a situaciones negativas, estresante personales o interpersonales o presiones ejercidas por una organización.

El síndrome de burnout presenta unos síntomas específicos que perjudican el bienestar y buen funcionamiento de la persona o empleado de la organización entre ellos se encuentran problemas como jaquecas, úlceras, insomnio, problemas alimentarios, distanciamiento de la vida social y familiar, refugiarse en problemas más graves como alcoholismo, tabaco, adicción a los juegos de azar como mecanismo de evitación o distanciamiento al problema que genera el burnout, en cuanto al nivel laboral este síndrome afecta relativamente puesto que la persona empieza a disminuir el nivel de funcionamiento imposibilitando el cumplimiento de las áreas específicas en el puesto que ocupa, actitud negativa hacia las personas con las que labora o quienes necesitan del servicio en la organización, entre las causas de este síndrome se encuentra horarios de trabajo, niveles de exigencia y características del lugar en el cual desempeña su trabajo. (Forbes, 2011)

Capítulo III. Síndrome de Burnout

El presente capítulo menciona la definición teórica del síndrome de burnout, sus principales características, manifestaciones, ámbito de afectación e impacto sobre la población que lo padece y el contexto laboral y social al que pertenece, resumiendo argumentos teóricos de varios autores que han contribuido de forma importante a desarrollar avances valiosos para comprender esta problemática de salud laboral.

Definición de Síndrome de Burnout.

Uno de los pioneros en la definición del síndrome de burnout es (Freudenberg, 1974), quien describió el término de desgaste profesional por el trabajo para dar un concepto emergente de Síndrome de Burnout (SB) tomado en cuenta como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo”, sin embargo años después otros autores seguirían estructurando este concepto y ampliando la información de este mediante sus investigaciones.

De tal modo se construye años más tarde una de las principales definiciones del burnout que dirigirían los estudios realizados en el campo laboral sobre esta problemática, y que darían a este tipo de respuesta al estrés laboral crónico la relevancia con la que cuenta en la actualidad, es así que (Maslach & Jackson, 1981), lo definen como “una respuesta inadecuada al estrés emocional crónico, cuyos rasgos principales son: el agotamiento emocional, la despersonalización, y la baja o falta de realización personal en el trabajo”, mencionando como estos tres factores interactúan generando una serie de efectos negativos para la persona y su contexto laboral.

En forma amplia (Maslach & Jackson, 1981), precisaron la definición de burnout como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”, describiendo estas tres dimensiones según sus características básicas, en esta forma el agotamiento o cansancio emocional, es expresado como desgaste, pérdida de energía y fatiga que lleva a los trabajadores a percibir que sus recursos emocionales y afectivos son desbordados por la situación de agotamiento generalizado con el puesto de trabajo.

Continuando con estas dimensiones, la despersonalización o deshumanización es descrita como el desarrollo de sentimientos y aptitudes negativas hacia otras personas, en general hacia los destinatarios del trabajo, junto a la pérdida de motivación e irritabilidad; por último la baja o falta de realización personal en el trabajo se describe como la tendencia a autoevaluarse negativamente y mantener esta actitud negativa hacia sí mismo y el trabajo así ocasionando una baja productividad laboral, descenso en el autoestima e incapacidad para soportar el estrés y realizarse profesionalmente, según (Maslach & Jackson, 1981).

Factores que inciden en el desarrollo del burnout

Así como existen diferencias en la forma en que se define y describe el síndrome de burnout, también varían los factores mencionados como influyentes para el desarrollo de burnout en los trabajadores, de acuerdo a las definiciones de cada autor; sin embargo (Apiquian, 2007), dentro de los factores que más se tienen en cuenta se destacan las características del puesto y del ambiente de trabajo que deben ser organizadas y controladas por la empresa con el fin de beneficiar la formación del empleado, establecer límites jerárquicos, roles interpersonales, horarios, funciones y demás aspectos para evitar la ocurrencia de conflictos, estrés y presión laboral, en este sentido los modelos laborales autoritarios y aquellos que están caracterizados por un ambiente tenso y hostil causan mayor predisposición a sus trabajadores a desarrollar esta problemática.

Algunas de estas características del puesto y ambiente de trabajo son la presencia de turnos laborales y horarios de trabajo nocturnos u horas extras que al generar alteraciones en los ritmos biológicos hacen al empleado más propenso al desarrollo de síndrome de burnout, se destaca también la falta de seguridad y estabilidad en el cargo, la antigüedad mayor a 10 años en el puesto o por el contrario menor a 2 años, las incongruencias entre las expectativas del trabajador y su nivel de progreso y las fallas en la adaptación en la incorporación de nuevas tecnologías son especialmente influyentes en el desarrollo del burnout. (Apiquian, 2007)

Por otra parte otros factores que inciden en la aparición de síndrome de burnout son la existencia de una estructura organizacional centralizada, especialmente cuando está conformada por varios niveles jerárquicos que exigen el desarrollo de múltiples tareas

para cada trabajador especialmente cuando no existe una clara realimentación de estas tareas hacia el trabajador certificando directamente la eficacia de su desempeño, las relaciones interpersonales dificultosas, que implican desconfianza, falta de apoyo y cooperación o tensión entre compañeros de trabajo, jefes, subalternos o clientes, por último la inconformidad con el horario y ausencia de capacitación de personal dificultan la satisfacción con el cargo y pueden llevar al desarrollo de síndrome de burnout. (Apiquian, 2007).

Sin embargo el burnout no se desarrolla únicamente por cuestiones relacionadas con la empresa y las condiciones del cargo pues algunos factores que influyen también son de índole personal, mencionando el deseo desmedido por destacar, altos grados de autoexigencia, baja tolerancia a la frustración, perfeccionismo, necesidad de control sobre las situaciones de trabajo, ambición, sentimientos de indispensabilidad laboral, altos intereses competitivos, dificultades para trabajar en equipo, dificultad para conocer y expresar sus emociones, intereses y relaciones personales limitados al margen del trabajo.

Además, (Apiquian, 2007), menciona que estos factores pueden agravarse cuando no se tiene una preparación adecuada para el cargo, no se comparten las ideas, metas o valores del grupo de trabajo o la empresa, existen sentimientos de miedo o culpa cuando no se logra una tarea, hay falta de apoyo en las personas cercanas para expresar las inconformidades o frustraciones, el descanso es insuficiente, se desea cambiar de empleo sin conseguirlo permaneciendo pro obligación en el cargo y se presentan problemas familiares, económicos o de otra índole personal.

Al igual, las variables sociodemográficas como la edad pueden influir, de modo que en los primeros años de carrera profesional puede darse una mayor prevalencia de burnout al enfrentarse a una transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, que en algunas personas no satisface las recompensas personales, profesionales y económicas, que se esperan, generando incoherencias con las expectativas generadas antes de comenzar su labor profesional. (Apiquian, 2007)

Otra variable que se relaciona con el burnout es el sexo, pues tiende a ser más frecuente en la mujer, quien generalmente enfrenta una doble carga laboral, integrando las labores profesionales y familiares; así mismo el estado civil es otra variable

sociodemográfica que se ha investigado en la aparición de burnout, asociándolo con las personas que no tienen pareja estable, puesto que pueden desarrollar un mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. (Apiquian, 2007)

Síntomas y manifestaciones

Como se menciona anteriormente no existe una única definición sobre el síndrome de burnout, (Apiquian, 2007), señala que es claro que se trata de una respuesta basada en la experiencia subjetiva al estrés laboral crónico, que engloba sentimientos y actitudes que afectan negativamente a la persona y la organización, presentándose con alta frecuencia en profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público como la medicina, enfermería, docencia, psicología, trabajo social, ventas, atención al público, policía, cuidadores, e incluso en estudiantes, siendo notable en los universitarios que están en los últimos años de carrera.

Los síntomas psicológicos son las principales manifestaciones del burnout, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos, se destaca la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico en casos iniciales, progresando hasta un nivel moderado en que aparecen distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, pérdida progresiva del idealismo asociada a sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa; en etapas más graves se llega al abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas. (Apiquian, 2007)

Aunque los síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, depresión, frustración, aburrimiento, distanciamiento afectivo, impaciencia, desorientación, sentimientos de soledad y vacío, impotencia y sentimientos de omnipresencia son la expresión principal del síndrome de burnout, pueden desarrollarse también síndromes psicósomáticos como fatiga crónica, dolores de cabeza, dolores musculares sobretodo en el cuello y la espalda, insomnio, pérdida de peso, úlceras y desórdenes gastrointestinales, dolores en el pecho, palpitaciones, hipertensión, crisis asmática, resfriados frecuentes y aparición de alergias. (Apiquian, 2007)

Otras manifestaciones del síndrome se expresan en el comportamiento, dando como resultado la aparición de cinismo, ausencia de dialogo, apatía, hostilidad, suspicacia, sarcasmo, pesimismo, relaciones interpersonales distantes y frías, conversación con tono de voz elevado incluyendo gritos frecuentes, llanto inespecífico, dificultad de concentración, disminución del contacto con el público, clientes o pacientes, incremento de los conflictos con compañeros, disminución de la calidad del servicio prestado, agresividad, cambios bruscos de humor, aislamiento, enfado frecuente y los ya mencionados ausentismo laboral y abuso de sustancias como el café, tabaco, alcohol, fármacos, etc. (Apiquian, 2007).

Criterios diagnósticos

Aunque el Síndrome de Burnout posee una alta incidencia en varias profesiones que se dedican al contacto con el público, incluyendo el personal que se dedica al cuidado de la salud, personal carcelario, docentes y trabajadores sociales que representan una amplia proporción de la población laboral general, no se cuenta con un reconocimiento oficial por parte del CIE-10, y los manuales DSM-IV y DSM-V que describan a esta problemática como una patología definida con pautas diagnósticas específicas, aun así debido es a las afectaciones en la calidad de vida de quienes lo sufren es vital entenderlo para poder prevenirlo y tratarlo, por medio de medidas individuales y organizacionales que favorezcan obtener mayores ingresos económicos, mejor trato al cliente, menor ausentismo, entre otros beneficios. (Morales & Hidalgo, 2015).

Sin embargo, (Morales & Hidalgo, 2015), menciona la existencia de múltiples estrategias para lograr el diagnóstico de burnout, destacándose el Maslach Burnout Inventory, que consta de 22 enunciados y cuestionamientos sobre los sentimientos y pensamientos del trabajador en relación con la interacción con su cargo, por medio de la valoración en un rango de 6 adjetivos que abarcan una escala comprendida entre "nunca" a "diariamente", para evaluar el nivel de fatiga laboral presentada según la frecuencia con la que se experimentan cada una de las situaciones descritas en los ítems, que evalúan tres componentes del síndrome de burnout como son el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal en el trabajo mediante tres subescalas que miden cada una de estas dimensiones.

Además del Maslach Burnout Inventory (MBI), (Morales & Hidalgo, 2015), exponen la existencia de otros instrumentos que permiten evaluar esta patología, evaluando diferentes aspectos del burnout de acuerdo a la orientación teórica con la que fueron elaborados, uno de ellos es el Copenhagen Burnout Inventory (CBI) que valora el desgaste personal, el desgaste relacionado al trabajo y el desgaste relacionado con el cliente, otro instrumento destacado es el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), que evalúa únicamente el agotamiento y la falta de compromiso con el trabajo y por último el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo, creado en España, que incluye la subescala de ilusión que abarca la desilusión progresiva con el puesto, la pérdida del sentido del trabajo y las expectativas como elementos importantes para el desarrollo de síndrome de burnout.

Tratamiento e intervención

Dada la amplitud de las dimensiones que abarca del síndrome de burnout y los diferentes factores que influyen en su desarrollo, así como es las afectaciones generadas, se plantean múltiples estrategias de intervención con diferentes intereses, que se agrupan, en individuales, grupales y organizacionales, según su foco de acción, en identificadoras, preventivas y de tratamiento según sus objetivos, llegando a combinarse con alta frecuencia a fin de aumentar la efectividad de las acciones implementadas. (Morín, 2014)

A nivel individual, las estrategias de intervención tienen el reto en aumentar los recursos personales del trabajador a través del desarrollo de competencias laborales, no solo para el desarrollo de actividades profesionales, sino también de comportamientos considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación para incrementar la resistencia de los trabajadores ante el estrés y su competitividad laboral, abordándose mediante técnicas para la solución de problemas y comunicación asertiva. (Morín, 2014)

Dentro de las estrategias a nivel grupal e interpersonal se opta por herramientas para fomentar el apoyo social por parte de los compañeros, permitiendo obtener nueva información, diferentes habilidades o mejoramiento de las capacidades que se tienen, añadiendo el refuerzo social, y apoyo emocional por medio de escucha al compañero de forma activa y empática, el ofrecimiento de apoyo técnico, la estimulación de la

creatividad en el ambiente laboral e incluso el suministro de apoyo emocional cuando se considera necesario para el otro. (Morín, 2014)

A su vez las estrategias para identificar el problema incluyen desde el acceso al individuo sobre información confiable acerca del síndrome que permitan realizar un auto seguimiento hasta la aplicación de instrumentos validados, la formación de grupos focales, y diversas técnicas que contribuyan a la obtención de un diagnóstico preciso de la problemática; mientras tanto las estrategias de prevención se clasifican en primarias y secundarias, puesto que las estrategias terciarias están incluidas dentro de las estrategias de tratamiento, así el objetivo de la prevención primaria es reducir los factores de riesgo o modificar los factores estresantes y el objetivo de la prevención secundaria es mejorar la respuesta ante los factores estresantes, dirigiéndose especialmente a aquellos trabajadores que corren riesgo de Burnout. (Morín, 2014)

Algunas de las estrategias de tratamiento más comúnmente utilizadas para intervenir sobre las personas que tienen el síndrome de burnout son los talleres grupales que tienen la función de aumentar la conciencia sobre los problemas relacionados con el trabajo para mejorar los recursos de afrontamiento de los participantes frente a esos problemas desarrollando adicionalmente determinadas competencias laborales, sin embargo la intervención debe centralizarse en cada caso específico para conocer a profundidad la problemática y el contexto de cada individuo generando las estrategias más pertinentes a su situación particular. (Morín, 2014)

La problemática del síndrome de burnout es actualmente una de las principales afectaciones en cuestiones de salud laboral para los trabajadores y el contexto organizacional en que se presenta su ocurrencia, numerosas definiciones teóricas se han formulado acerca de esta patología existiendo en la actualidad numerosos y variados aportes que dan una perspectiva diferente de la temática permitiendo enfocar de acuerdo a cada caso particular las estrategias necesarias para su prevención e intervención, es importante entonces que la problemática siga siendo estudiada en base a las características de cada contexto para dar aportes en cuanto a la disminución de la prevalencia del mismo en los entornos organizacionales. (Morín, 2014)

Capítulo IV. Adultez Media

La muestra escogida para la realización de la investigación acerca de si existe la presencia del síndrome de burnout está comprendida en la etapa denominada adultez media es por esto que es de gran relevancia el contextualizar acerca de esta etapa como características y el ámbito o procesos laborales que conlleva esta etapa, entendiendo que en todas las etapas los procesos son diferentes

El inicio de la etapa del desarrollo denominado Adultez Media, se evidencia con claridad el proceso de envejecimiento. Un proceso complejo claramente determinado por una serie de sucesos que aún no han sido totalmente explicados por sí mismos, dentro de los que se describen errores o daños fortuitos del vivir o de sucesos de desarrollo programado y ordenado genéticamente (Gamo y Pazos, 2009). Sin embargo no podemos olvidar que todo este proceso está influido por el estilo de vida presente y pasado.

Durante el desarrollo de esta etapa también existen cambios físicos notables en cuanto al desgastamiento cronológico. Esto se manifiesta de diversas formas en la edad media, como por ejemplo el desgaste de los tejidos, dolor y molestias, baja necesidad de ingesta calórica, disminución de la fuerza, la rapidez de reacción y tiempo con que funcionaban habitualmente los músculos. Hay cambios en el sistema Tegumentario, la piel se hace más fina, pierde turgencia y elasticidad, disminuye la velocidad de crecimiento del pelo, se puede adelgazar, aparecen canas, pierde brillo y firmeza. Aparecen unas pocas arrugas en la cara; las líneas de la risa surcan los extremos de los ojos. En el sistema óseo, comienzan a evidenciarse descalcificaciones. Se pierde progresivamente espacios inter vertebral, observándose por ello una disminución en la estatura. En la mujer se presenta la menopausia y el climaterio en donde hay transformaciones biopsicosociales. (Ursua y Buunk, 2012, p.30)

Según las etapas del desarrollo de Jean Piaget, tal como el adulto joven, el medio, posee un pensamiento formal. Sin embargo éste último posee una cualidad que establecería cierto grado de rigidez haciéndole difícil enfrentar el cambio y la novedad de las diversas situaciones que vive. Se plantea entonces, que el adulto tendría un pensamiento "Postformal" (Marzana, Pérez & González, 2010) en el que se integra el

pensamiento objetivo y analítico con el subjetivo y simbólico, siendo menos literal y más interpretativo.

Entre las características que tiene este pensamiento, se encuentran el "Relativismo", es decir, el adulto observa y analiza desde diferentes perspectivas, es capaz de hacer "Síntesis", replanteando las situaciones y planificando constantemente. Existe temor en relación con pérdida de habilidades mentales debido a que puede haber una disminución de memoria, mayor tiempo en terminar una tarea o solucionar un problema porque se distraen con mayor facilidad. Estos son cambios comunes en las destrezas intelectuales.

En las personas sanas, sus habilidades verbales y razonamiento tienden a ser mejores, así como la habilidad para organizar y procesar información visual. El grado de motivación para aprender o recordar, el interés o significatividad de la información, el tiempo de la experiencia educacional que se ha tenido, tienden a ser más importantes en esta edad que la modificación de las habilidades de aprendizaje y memoria. Son igualmente creativos que los adultos jóvenes. (Marzana, Pérez & González, 2010)

Es de gran importancia conocer las diferentes situaciones o características que identifican a las personas que se encuentra en la adultez media, esta etapa lleva consigo cambios relevantes en las personas, entre ellos esta cambios físicos y preocupaciones constantes en temas como pérdida de memoria o habilidades que posee la persona y que con el pasar de los años pueden ir disminuyendo, estas situaciones pueden llegar a dificultar la proactividad y el normal funcionamiento laboral en las personas entre más edad irá disminuyendo las actividades y esto puede llegar a causar inconformidad en la organización en la que está laborando y personalmente es decir creando pensamientos negativos como ya no soy capaz de realizar tal tarea o cumplirla en igual medida del tiempo, creando estrés, ansiedad, al no poder rendir laboralmente de la misma manera, se puede presentar dificultad ante el enfrentamiento a nuevas tecnologías o nuevos procesos para la realización de tareas asignadas, es por esto que para realizar la investigación se tuvo en cuenta en qué etapa se encuentra la muestra escogida y que factores podrían influir según la edad en la detección de la problemática a investigar en este caso si existe o no la presencia del burnout en los funcionarios públicos de la alcaldía de Yondó Antioquia.

Marco contextual

La siguiente información es suministrada por la página oficial de la organización, Alcaldía de Yondó, Antioquia:

La alcaldía municipal de Yondó, Antioquia es una organización liderada por el Alcalde Ing. Gibert Cartagena Rojas donde su principal enfoque es la promoción de políticas incluyentes y en el reconocimiento de la participación ciudadana. Se encuentra ubicada en la Carrera 55, No 46 A 16 Barrio Colonia Sur, para comunicarse con la organización se puede realizar vía electrónica al correo alcaldia@yondo-antioquia.gov.co o a los teléfonos (8)325109 - (8)325461.

Tienen como misión, gestionar la búsqueda de soluciones efectivas a los eternos problemas que han acompañado al municipio en los diferentes sectores durante más de dos décadas, nos proponemos a iniciar un proceso de transformación mediante mecanismos que permitan al talento humano obrar con honestidad, tolerancia, respeto, responsabilidad solidaridad y transparencia en todo lo relacionado con el manejo de los recursos públicos del municipio. Y asumen el reto de visionar a Yondó para los próximos años como un municipio más justo, más democrático, más humano, que ofrezca oportunidades para todos sin distinción de clase, religión, color político o género, así como habitado por líderes capaces de liderar procesos de convivencia pacífica y en armonía con la naturaleza.

De acuerdo a cada periodo de gobierno, se ejecutan diferentes planes de gobierno que benefician a la comunidad y al ser esta organización de carácter público, su objetivo para el periodo 2016-2019 es gestionar un espacio para el desarrollo sostenible del municipio, así como aumentar el nivel socioeconómico de la población, mejorar la calidad de vida de los Yondosinos y poder garantizar el acceso de todos los habitantes a las oportunidades en igualdad de condiciones.

La organización cuenta con 100 servidores dentro de los cuales 30 son funcionario de planta y 70 se encuentran por contratación de duración de 4 años, los puestos son rotativos de acuerdo a la disposición de cada gobierno. Estos servidores, son los

encargados de brindar a la comunidad las soluciones a sus inquietudes y ayudar a mejorar el servicio con el pasar de los años, desde la oficina de UMATA hasta la biblioteca municipal la cual es frecuentada por los estudiantes y los niños que desean pasar sus tiempos de ocio, practicando la lectura.

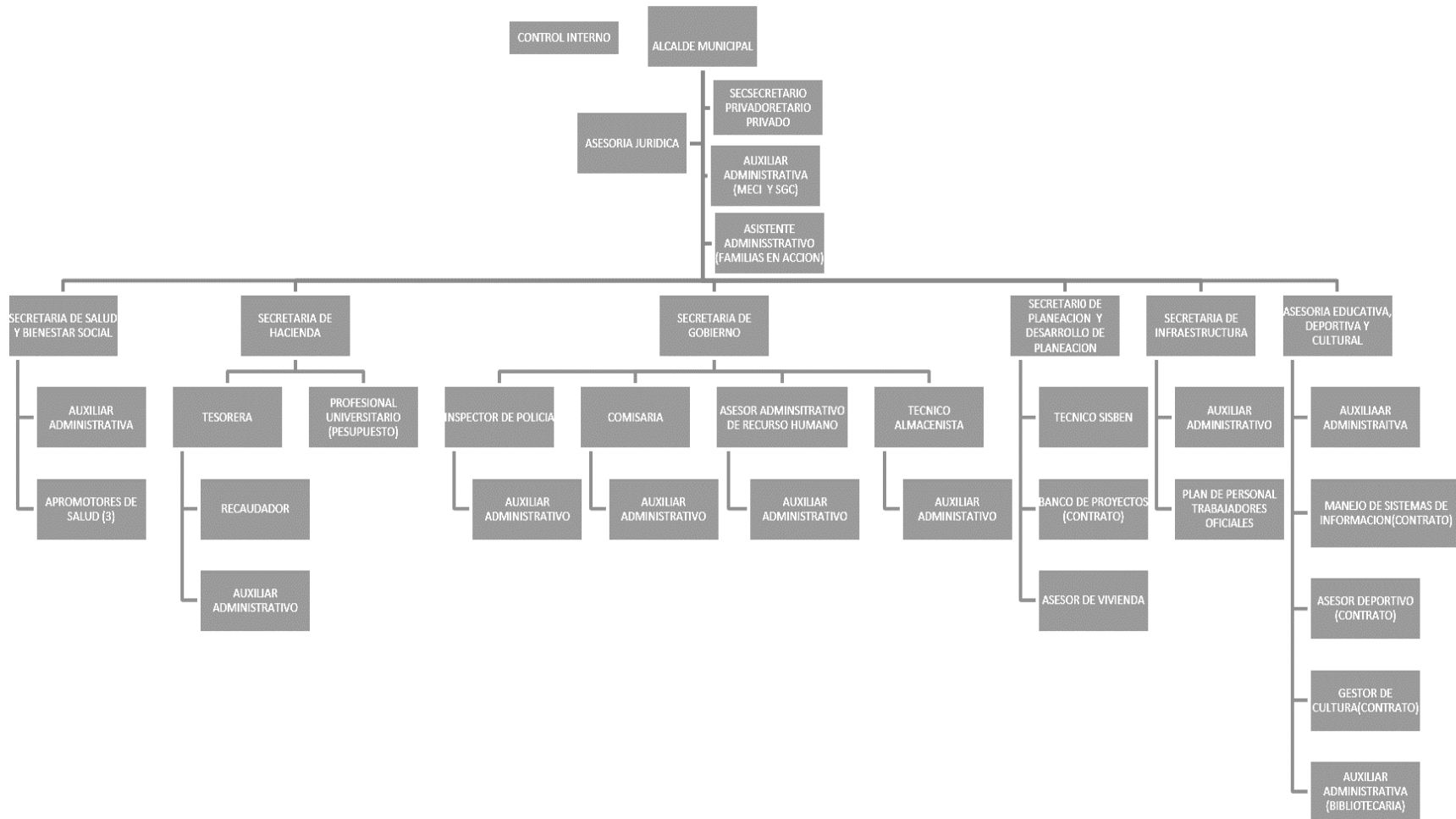


Figura 1. Organigrama alcaldía de Yondó. Fuente: página oficial del municipio de Yondó.

Marco legal

Para darle soporte legal a la investigación y cumplir las normativas que los diferentes decretos y leyes proponen con respecto al tema del trabajador y el cuidado de su salud, se realizó una revisión teórica donde se estipulen las reglas constitucionales que benefician a todo trabajador colombiano y en especial aquel que está padeciendo el síndrome de Burnout. Las que resaltan dentro de las normativas legales son las siguientes.

Ley 100 de 1993

Toda normativa presente en las empresas públicas o privadas que estén encaminadas para prevenir los efectos del síndrome de Burnout en Colombia, debe estar en concordancia con la Ley 100 de 1993 o Ley de la Seguridad Social mediante la cual se normatizan los planes de salud mental y física para los ciudadanos, de manera que toda iniciativa que se adelante con el propósito de promover la salud y el bienestar de las personas. En este sentido, la institución está obligada a cumplir esta ley en cuanto a tener afiliado a todo el personal que labora en ella, al Plan Obligatorio de Salud (POS), para garantizar una atención oportuna y eficiente por parte de las Entidades Prestadoras de Salud ante un caso relacionado con el Síndrome de Burnout que comprometa la salud mental y física de los trabajadores.

Resolución 2646 de 2008

Respecto al riesgo psicosocial a que están expuestos los trabajadores, la Resolución del ministerio de Protección en el artículo 6 establece que “las empresas deben identificar como mínimo, la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, del grupo social del trabajo, las condiciones de la tarea, la carga física, las características del medio ambiente del trabajo, la interfase persona – tarea, la persona de trabajo, el número de trabajadores por tipo de contrato, el tipo de beneficios recibidos a través del programa de bienestar de la empresa, así como, los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores”, es así como se establecen los factores psicosociales dentro del trabajo que deben evaluar los empleadores en sus trabajadores.

El artículo 8 de la Resolución contempla los factores psicosociales individuales que deben conocer los empleadores con el fin de proteger la integridad de sus empleados,

establece que los empleadores deben contar como mínimo, con la siguiente información de sus empleados: Información sociodemográfica, características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante la aplicación de pruebas psicométricas, condiciones de salud. Además de ello, se exige un registro epidemiológico de los empleados, para lo cual también se incluyen factores psicosociales ya mencionados.

Entendiendo así la sobrecarga laboral como factor principal de la consecución de estrés laboral, se hace posible y necesaria legalmente el estudio investigativo dentro poblaciones de empleados prestadores de servicios públicos.

Decreto 2566 de 2009

El ministerio de la protección social, en este decreto establece la tabla de enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales e identifica al estrés como una de las causas de enfermedades relacionadas con el ejercicio de una profesión. Dentro del decreto es llamada “patologías causadas por el estrés en el trabajo” donde manifiesta que aquellos trabajos con sobrecarga cuantificable, con demasiada dificultad para el conocimiento que se tiene, que sea repetitivo o monótono, con ritmo o control de máquinas, además de largos turnos o trabajos estresantes físicamente tienen efectos psicosociales, somáticos y físicos a largo plazo en el trabajador. Llegándole a causar estados de ansiedad y depresión, infarto al miocardio y otras enfermedades vasculares, e incluso colon irritable.

Código deontológico del psicólogo

En el Artículo 33 nombra que Todo Psicólogo, en el ejercicio de su profesión, procurará contribuir al progreso de la ciencia y de la profesión psicológica, investigando en su disciplina, ateniéndose a las reglas y exigencias del trabajo científico y comunicando su saber a estudiantes y otros profesionales según los usos científicos y el Artículo 37 donde plasma que la investigación psicológica, ya experimental, ya observacional en situaciones naturales, se hará siempre con respeto a la dignidad de las personas, a sus

creencias, su intimidad, su pudor, con especial delicadeza en áreas, como el comportamiento sexual, que la mayoría de los individuos reserva para su privacidad, y también en situaciones de ancianos, accidentados, enfermos, presos, etc.- que, además de cierta impotencia social entrañan un serio drama humano que es preciso respetar tanto como investigar.

La revisión documental de las leyes y decretos que rigen el trabajo investigativo, contribuye a que no se transgredan las normativas y llegar a incurrir en un delito, por lo que se hizo necesario incluir el artículo 33 y 37 del código deontológico del psicólogo.

Metodología

Para poder llevar a cabo esta investigación fue necesario direccionar el estudio por los siguientes lineamientos con el fin de que los resultados sean óptimos y se dé cumplimiento a los objetivos planteados.

Diseño de la investigación

Esta investigación se encamino bajo el diseño de investigación mixto con preponderancia cuantitativa, ya que facilita la obtención de información a través de diferentes instrumentos de recolección de datos. Para Baptista, Fernández, & Hernández (2010) el diseño mixto es la integración sistemática de los diseños cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una mejor visión del fenómeno a estudiar. Y es con predominio cuantitativo porque la mayoría de los datos recolectados serán con base numérica y su análisis será estadístico para probar la hipótesis planteada.

La metodología cuantitativa estará presente en esta investigación con la aplicación de la Escala de desgaste Ocupacional (Burnout) y la metodología cualitativa se evidencia en la aplicación de entrevistas semiestructuradas, que permitirá un mejor acercamiento a los trabajadores de la alcaldía del municipio de Yondó, Antioquia.

Tipo de investigación

El estudio es de tipo descriptivo, puesto que busca identificar características importantes de los participantes que muestren la presencia del síndrome de burnout, para enlistarlas y luego describirlas. Es así como Baptista, Fernández, & Hernández (2010) manifiestan que los estudios descriptivos buscan especificar las características de una población o fenómeno a analizar, se pretende recolectar la información para describir los resultados.

Para Ávila (2006) la investigación descriptiva es un tipo de investigación que describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría,

exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento

Población

30 miembros de planta de la alcaldía del municipio de Yondó, Antioquia.

Muestra

Es un tipo de muestra no probabilística, como lo refieren Baptista, Fernández, & Hernández (2006) es aquella que en la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador, obedeciendo a otros criterios de investigación.

Se seleccionó a 15 miembros de planta (trabajadores fijos) de la alcaldía del municipio de Yondó, Antioquia, cuya elección se basó en las necesidades del estudio que es identificar la presencia del Burnout en estos funcionarios pues son los únicos que permanecen fijos en la organización mientras que los demás miembros de esta, son empleados por contratación, es decir, que solo laboran por cierta cantidad de tiempo.

Variables

La siguiente información es suministrada por Uribe (2010):

Desgaste Ocupacional

Agotamiento pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.

Despersonalización se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas. Puede considerarse como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, pueden ser llamados deshumanizados.

Satisfacción (insatisfacción al logro) son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Esa tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y de manera especial, esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atiende.

Categorías

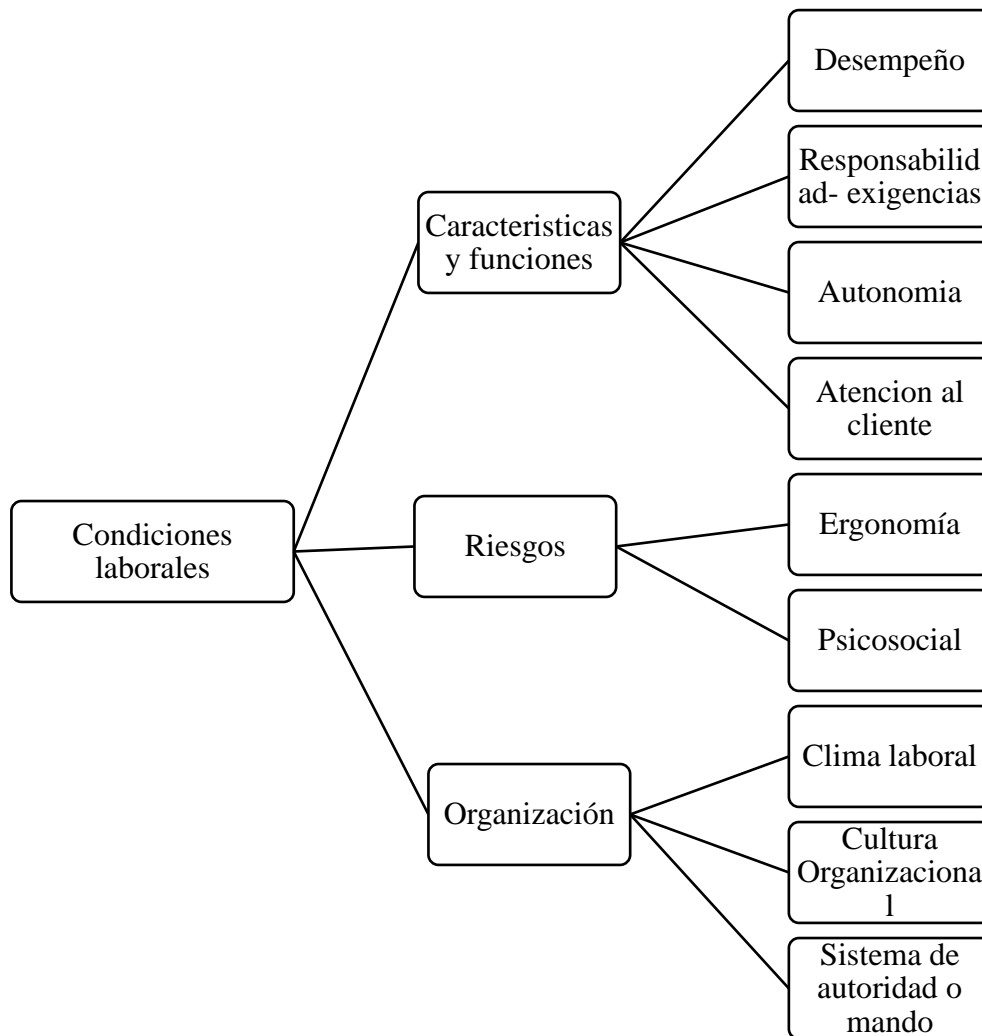


Figura 2. *Árbol de categorías.*

Procedimiento

Para iniciar la fase de recolección de datos se utilizó un instrumento cuantitativo llamado “Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), que se aplicó a los funcionarios públicos de la alcaldía de Yondó, Antioquia durante las reuniones semanales que realizan en conjunto, para esto se dispone de 40 minutos para su diligenciamiento, la prueba es autoaplicable por lo que las investigadoras estarán resolviendo las dudas que los participantes tengan a la hora de responder los ítems planteados en el instrumento.

Pasados 15 días, se abordó a los sujetos de manera individual en cada oficina para aplicar una técnica cualitativa, la entrevista semiestructurada fue validada por tres expertos, donde sus preguntas están encaminadas a una serie de categorías que el instrumento cuantitativo no evalúa, se realiza la entrevista con el fin de obtener más información desde diferentes perspectivas y así determinar la presencia o ausencia del síndrome de burnout en los funcionarios públicos de la alcaldía de Yondó, Antioquia.

Después de haber recolectado toda la información a través del instrumento y la técnica, se procederá a cuantificar los datos del instrumento por medio de método Leiter (estandarizado en la prueba) donde se utilizan los promedios individuales para convertirlos en valor Leiter (1 a 3) según su calificación con respecto a los promedios grupales, los cuales serán sumados para proceder la ubicación según el modelo en una fase de desgaste ocupacional siendo fase uno desgaste ocupacional bajo “sano, fase dos desgaste ocupacional regular “normal, fase tres desgaste ocupacional alto “en peligro” y fase cuatro desgaste ocupacional muy alto “quemado”.

Para la técnica, será implementada la matriz de análisis siendo una de las principales herramientas según Mayring (1983) citado por Flick (2012) para codificar datos ya que puede ajustarse al análisis de datos de entrevistas, recurriendo al uso de categorías con el fin de reducir el material obtenido para llegar a nivel más preciso de la abstracción de información.

Por último para relacionar los resultados obtenidos en el instrumento y en la técnica utilizada, se hará uso de la triangulación metodológica que consiste en analizar un mismo fenómeno a través de diversos acercamientos, se pueden utilizar herramientas

tanto cuantitativas como cualitativas en conjunto (Gómez & Okuda, 2005). Estos mismos, manifiestan que:

La triangulación es vista también como un procedimiento que disminuye la posibilidad de malos entendidos, al producir información redundante durante la recolección de datos que esclarece de esta manera significados y verifica la repetitividad de una observación y que la triangulación no sólo sirve para validar la información, sino que se utiliza para ampliar y profundizar su comprensión.

Instrumentos

Ficha técnica de la Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout) EDO

Autor Jesús Felipe Uribe Prado

Contextualización En los últimos años se ha comenzado a hablar sobre el fenómeno del burnout o desgaste ocupacional como una patología grave, relacionada de manera muy cercana con las exigencias del ámbito laboral y el estilo de vida que implica. El fenómeno ya se ha ubicado como un trastorno emocional provocado por el trabajo cuyas consecuencias físicas y psicológicas pueden llegar a ser verdaderamente graves si dicho fenómeno se somatiza.

Objetivo Evaluar, a través de la aplicación de 130 reactivos, el desgaste ocupacional en adultos dentro de su vida laboral.

Características Evalúa tres factores sumamente importantes

Agotamiento Definido como la pérdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste, la fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, jefes, etc.)

Despersonalización Se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, compañeros, etc.). Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos y

de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas, por ejemplo el enfermo bien se merece su enfermedad, el cliente es un sujeto detestable, el preso es un delincuente que merece su condena, el alumno merece ser reprobado, etc.

Satisfacción (insatisfacción al logro) Son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. La combinación de estos aspectos es lo que se conoce como ‘Síndrome de burnout’. En México y Latinoamérica no existe hasta el momento un instrumento que evalúe este fenómeno bajo las condiciones culturales y socioeconómicas de esta población.

Componentes Manual, cuestionario, hoja de respuestas, planilla y formato perfil

Evalúa Personas en edad laboral

Aplicación individual o colectiva

Tiempo de aplicación 30 minutos aproximadamente

Dirigido por Psicólogos

Técnicas

Según Sabino (1992) citado por Ruiz (2011), una entrevista semiestructurada es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. Es por esto que se plantean 29 ítems que pretenden recolectar información adicional a la que arroja el instrumento cuantitativo a aplicar. Será aplicada a 13 participantes. (Ver anexo 1)

Resultados

A continuación se presenta la matriz de análisis de la entrevista semiestructurada, seguido de los análisis de la técnica cualitativa y el instrumento cuantitativo implementados.

Categoría	subcategorías	Categorías de tercer orden	Preguntas	Respuesta	Análisis
Condiciones laborales Conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 2003)	Características y funciones	Desempeño Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chavenato, 2000 citado por Africano, Faría & Quintero, 2008)	¿Cómo considera su desempeño en los últimos dos años?, ¿por qué?	SUJETO UNO: Buena, porque siento haber cumplido mi propósito en el área que me corresponde y en todas las áreas que me asignen. SUJETO DOS: Mi desempeño es bueno, porque cada día me capacito más para dar un excelente servicio. SUJETO TRES: Bueno, porque en la actual dependencia es acogedor. SUJETO CUATRO: Bueno, porque he desempeñado otros cargos de más responsabilidad y me han servido para el crecimiento personal. SUJETO CINCO: muy bueno, porque me han brindado las herramientas necesarias para desempeñar mi labor.	Dentro de las condiciones laborales se tienen en cuenta las características y funciones en la organización, se evaluó el concepto de desempeño donde los sujetos entrevistados presentan similitud con el concepto de desempeño siendo este el comportamiento del empleado en la búsqueda de cumplir los objetivos de su dependencia y

<p>SUJETO SEIS: Es un desempeño ágil y oportuno.</p>	<p>responsabilidad. Los participantes</p>
<p>SUJETO SIETE: Bueno, lo considero así porque me gusta lo que hago.</p>	<p>coincidieron que su desempeño en la organización es bueno</p>
<p>SUJETO OCHO: Muy bueno, porque he cumplido con mi trabajo responsablemente.</p>	<p>ya que a lo largo del tiempo han adquirido la</p>
<p>SUJETO NUEVE: Muy bien, porque cumplí con mi obligación como funcionario público.</p>	<p>agilidad de cumplir con sus tareas asignadas, también por el sentido</p>
<p>SUJETO DIEZ: Bien, porque he aportado mis conocimientos en las áreas donde he estado.</p>	<p>de pertenencia que tienen con la institución.</p>
<p>SUJETO ONCE: Excelente, he aprendido mucho y he dado lo mejor de mí.</p>	<p>A pesar de que algunos no cuentan con todos los recursos necesarios</p>
<p>SUJETO DOCE: Excelente, ya que no he tenido contradicciones con nadie tanto en el ámbito laboral y personal.</p>	<p>para cumplir con sus tareas asignadas, generan diferentes</p>

SUJETO TRECE: Muy bueno, porque soy responsable en mi trabajo, ya que tengo sentido de pertenencia con mi empresa.

estrategias tales como traer los equipos de sus casas o ir a otra dependencia a pedir

¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñar su labor? ¿Por qué?

SUJETO UNO: No, porque como es de conocimiento no hay plata y muchas veces he tenido que buscar soluciones por mis propios medios llevando a cabo mis labores a medias. SUJETO DOS: Hace falta recursos económicos para materiales y transporte para desempeñar mi labor.

papelería o algún implemento que se necesite, lo que realmente les importa es brindar un buen servicio en especial a los usuarios del

SUJETO TRES: Si, gracias a Dios tengo todos los elementos requeridos para cumplir con mi labor.

municipio de Yondó, Antioquia. Otros participantes si cuentan con las herramientas necesarias pero al indagar más sobre la

SUJETO CUATRO: Más o menos porque hacen falta materiales en la parte de almacén.

pregunta, manifestaban que los computadores

SUJETO CINCO: Si, porque me brindan todas las herramientas para desempeñarlo.

SUJETO SEIS: Si, porque la administración municipal me suministra lo necesario, lo que se requiere para el desempeño laboral mío.

SUJETO SIETE: Considero que tengo todo lo que necesito en el momento.

SUJETO OCHO: Si cuento con los recursos porque en la oficina donde laboro está dotada de un muy buen equipo de trabajo.

SUJETO NUEVE: Si, porque cuento con los implementos tecnológicos requeridos para el desempeño de mis labores.

SUJETO DIEZ: no, faltan recursos físicos y humanos para cubrir el servicio completamente.

SUJETO ONCE: No, los trabajadores nos viven informando que faltan recursos para cumplir sus labores e incluso en mi oficina de recurso humano también hace falta.

no tenían un software actualizado pero que no les afectaba en el cumplimiento de sus labores. Es importante resaltar que los participantes miden su desempeño en la organización mediante el cumplimiento de sus objetivos y tareas asignadas para la cual todos coinciden que hasta el momento tienen sus metas logradas y cuando no logran terminar el mismo día, a la mañana siguiente la culminan

SUJETO DOCE: Si, porque debemos para iniciar con una adaptarnos a los presupuestos del trabajo. nueva tarea.

SUJETO TRECE: Hay que gestionar para En esta categoría se tener los recursos y es una rogadera. evidencian diferencias

¿Piensa usted SUJETO UNO: Si, porque me he esmerado que durante el por cumplir así sea que tenga que poner de tiempo que ha mis propios medios. Aunque últimamente he permanecido rendido menos por una enfermedad laboral muy bien su labor, ya en la empresa que no me quieren reconocer. (Túnel del que algunos si se ha cumplido carpo). encuentran de acuerdo

con el total de SUJETO DOS: Si las he cumplido a pesar de que tienen todo y otros los objetivos y las dificultades para el traslado ya que mi no, en especial material tareas labor la cumpla en la zona rural. de papelería y equipos asignadas? adecuados como

SUJETO TRES: En su mayoría, y lo que no lo termino al día siguiente. fotocopiadoras,

SUJETO CUATRO: No, todavía me falta impresoras y recurso cumplir algunos objetivos que debía tener económico para poder ejecutados para la fecha. desplazarse de un lugar a otro para dar

SUJETO CINCO: Si, porque tengo sentido de pertenencia con mi institución. cumplimiento a las tareas asignadas.

SUJETO SEIS: Si, soy muy cumplido y responsable con mis asuntos.

SUJETO SIETE: Si, porque cuando a uno le agrada el trabajo, lo hace muy bien.

SUJETO OCHO: Hasta el momento sí, he sido muy cumplido con mis compromisos.

SUJETO NUEVE: Si, he dado más de lo que requiere mi trabajo para que todo salga bien.

SUJETO DIEZ: sí, he cumplido con mis objetivos de la dependencia, aplicando mis conocimientos.

SUJETO ONCE: El cumplimiento es pausado, ya que por falta de capacitaciones y materiales, es muy complicado lograrlo.

SUJETO DOCE: si, parcialmente los he logrado.

SUJETO TRECE: Claro que sí, son 28 años al servicio de esta empresa y he realizado a cabalidad mi trabajo.

Responsabilidad -exigencia Compromiso con que las personas realizan las tareas encomendadas. Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado	¿Su cargo tiene responsabilida d con recursos (físicos, humanos, financieros)?	SUJETO UNO: si, todo trabajo tiene responsabilidad física, humana y financiera porque hay desgaste de la persona como tal y financiero porque implica gastos para hidratación, alimentos y a veces transporte. SUJETO DOS: Si, tengo responsabilidad con recursos humanos. SUJETO TRES: No lo considero, cada quien debe estar pendiente de lo suyo. Entonces solo tengo recursos físicos. SUJETO CUATRO: si, recursos físicos como mesa, computador, silla y archivador.	En las características y funciones se tuvo en cuenta también la responsabilidad y exigencias del puesto de trabajo para cada sujeto donde se evidenció lo siguiente: todos los participantes tienen responsabilidad con algún tipo de recurso sea físico, financieros y humanos,
---	--	--	--

está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primero. (Alles, 2002)

SUJETO CINCO: si, solo con físico un sujeto manifestó que (inventario de la oficina). aunque su trabajo necesita recursos financieros muy pocas veces tiene acceso a ellos para poder desempeñar sus tareas asignadas, pero por cumplir con su trabajo pone de sus propios recursos siendo consiente que estos no serán reembolsados por ninguna entidad.

SUJETO SEIS: Recursos físicos y humanos.

SUJETO SIETE: Si, con recursos físicos y humanos.

SUJETO OCHO: Con recursos humanos principalmente.

SUJETO NUEVE: Si, los recursos son mi personal a cargo y el inventario de mi oficina.

SUJETO DIEZ: Si, financieros desde la oficina de hacienda. Físicos la mesa, el computador, el teléfono y humanos el personal a cargo. Además para la mayoría de participantes las responsabilidades les han generado algún tipo

SUJETO ONCE: Con recursos físicos.

SUJETO DOCE: Si, puesto que mi trabajo conlleva a mucha responsabilidad.

SUJETO TRECE: mi cargo tiene de malestar, especialmente porque el éxito del cumplimiento de sus objetivos tiene que ver

¿Las responsabilidades de su cargo generan tensión en el cumplimiento de sus funciones?, ¿Por qué?

SUJETO UNO: sí, porque si uno cuenta con la facilidad económica de transporte y disposición de los jefes. Se sufre por el no querer quedar mal con los usuarios y con las entidades externas.

con otras dependencias y estas muchas veces no cumplen a tiempo lo que impide que la tarea del día no se cumpla en los plazos establecidos.

SUJETO DOS: si, porque en ocasiones no puedo cumplir con el 100% por inconvenientes de tipo económico de la empresa.

Se puede evidenciar una diferencia entre los participantes que sus responsabilidades les han generado algún tipo de tensión debido a que las responsabilidades son diferentes para cada persona y la respuesta

SUJETO TRES: no, porque me limito a lo mío nada más

SUJETO CUATRO: si, porque muchas veces hay cosas que se salen de control de uno como responsable

SUJETO CINCO: no, tengo buen clima laboral en mi dependencia

SUJETO SEIS: no, me tomo con calma pues me refiero a las situaciones

SUJETO SIETE: si porque requiere de mucha comprensión y hay momentos en que no todo lo que cliente desea es aplicable a su exigencia

SUJETO OCHO: no, porque cuento con experiencia y conocimientos suficientes

SUJETO NUEVE: si, porque hay plazos para cumplir y tareas que realizar que requieren de procedimientos de otras dependencias

SUJETO DIEZ: si, porque como se sabe que genera la dificultad en mi caso el no pago oportuno a los empleados

SUJETO ONCE: no, el cargo que desempeño es atención al público en interno y externo por lo cual no me generan tensión

SUJETO DOCE: si, ya que soy el responsable de estar pendiente a la hora de conducir el vehículo

SUJETO TRECE: si hay algunos días que tenemos que atender muchas personas y son cantidades, entonces uno se tensiona

<p>Autonomía La autonomía es la capacidad de los empleados para el control</p>	<p>Cuándo se presentan dificultades o situaciones de tensión, ¿cómo suele</p>	<p>se SUJETO UNO: a mi jefe le informo la situación pero de ahí no pasa porque no hacen nada con respecto al tema. Siempre es así a mí me pasó.</p>	<p>Continuando con la evaluación de las características y funciones, se tuvo en cuenta la autonomía como la capacidad del</p>
---	---	---	---

<p>de su situación resolverlas?, laboral, ¿a quién aporta al beneficio de la organización situaciones? (Smith, 2014)</p>	<p>SUJETO DOS: a veces nos reunimos el grupo de trabajo para resolver estas dificultades mediante el dialogo</p> <p>SUJETO TRES: primero a Dios le pido que ponga las palabras adecuadas en mí y voy a hablar con mi jefe inmediato</p> <p>SUJETO CUATRO: ser calmado y pensar en cómo resolverlos en mi caso si es muy grave aviso a mi jefe pero si no, yo mismo lo soluciono</p> <p>SUJETO CINCO: recurro a mi jefe inmediato generalmente</p> <p>SUJETO SEIS: me controlo y le comento a mi jefe inmediato lo sucedido</p> <p>SUJETO SIETE: las suelo resolver sola, teniendo en cuenta la experiencia y el grado de conocimiento. No existe comité al cual recurrir para resolver la situación mucho</p>	<p>el empleado para solucionar una situación que se presente en su dependencia y la importancia de recibir capacitación por parte de la organización.</p> <p>La mayoría de participantes manifiestan que recurren a su jefe inmediato para solucionar una situación por más básica que sea debido a los conductos regulares establecidos en la organización que no les</p>
--	---	--

<p>menos un psicólogo para que de al menos tranquilidad.</p> <p>SUJETO OCHO: nunca las he tenido, si llegara a suceder acudiría a mi superior inmediato</p> <p>SUJETO NUEVE: al jefe inmediato, se resuelven identificando el problema y dando pronta solución</p> <p>SUJETO DIEZ: por medio del dialogo con la dependencia en la cual se ven involucrados los problemas</p> <p>SUJETO ONCE: a nadie, siempre debemos solucionarlos solo; ya que no funciona</p> <p>SUJETO DOCE: poniendo mi profesionalismo en práctica y recurriendo a Dios</p>	<p>permite agotar sus propios recursos para solucionar una situación en especial si se refiere a la atención al cliente que es donde más se generan inconformismos y situaciones problemáticas. Otros participantes suelen tomar la iniciativa y proponer alternativas de solución a las situaciones y luego pasan el reporte al jefe inmediato, ya que estos muchas veces se</p>
---	---

	<p>SUJETO TRECE: cuando llegan muchos usuarios y hacen desorden, en la biblioteca muchas veces llamamos a las autoridades.</p>	<p>encuentran en reuniones o están muy ocupados para llegar a</p>
<p>¿Cuáles situaciones o problemáticas son las más comunes en el lugar de trabajo y como actúa usted para ayudar a resolverlos?</p>	<p>SUJETO UNO: el transporte. Debo buscar el traslado hacía la zona rural por medio de las líneas veredales, otra vez mis compañeros me recogen lo del pasaje para poder cumplir con mi trabajo</p>	<p>solucionar una problemática, cuando es por situaciones internas entre los empleados, suelen hablarlas entre todos.</p>
	<p>SUJETO DOS: a veces el problema es el mal genio del jefe inmediato, quien lanza expresiones agresivas y no reconoce su error. Yo lo ignoro en el momento.</p>	<p>De acuerdo a la dependencia en la que se encuentre el empleado, se</p>
	<p>SUJETO TRES: cuando se va la energía, entonces llamo a la empresa de servicios públicos y nos solucionan.</p>	<p>identificaron algunas problemáticas como la falta de transporte,</p>
	<p>SUJETO CUATRO: el manejo de los inventarios y la entrega de los elementos</p>	<p>mala relación con el jefe inmediato, el</p>

para el funcionamiento de las dependencias de la administración municipal	manejo de inventario de la administración municipal, falta de comunicación, poco trabajo en equipo y los más comunes son los inconformismos de la comunidad porque no saben a dónde dirigirse o se comportan de manera agresiva con el personal que los atiende.
SUJETO CINCO: el no pago oportuno a los usuarios y para ayudarlos hablo con mi jefe para acordar fecha de pago del usuario, ya sea empleado o contratista	
SUJETO SEIS: considero que ninguna	
SUJETO SIETE: el inconformismo, la falta de entendimiento de parte de los clientes y el desconocimiento por parte de los clientes sobre la normatividad	
SUJETO OCHO: la falta de una buena información a los usuarios, lo solucionaría direccionándolos al sitio u oficina correcta	En cuanto a la iniciativa de capacitarse en algún tema competente a su labor, los participantes están de acuerdo y
SUJETO NUEVE: trabajo en equipo, lo soluciono haciendo lo que me toca hacer de manera oportuna	

SUJETO DIEZ: los reclamos por parte de los trabajadores por el no pago en tesorería, aunque eso no me corresponde directamente aplicar por parte de los envío con el encargado de hacer los pagos bienestar del trabajador, que

SUJETO ONCE: no he tenido situaciones que afecten el ambiente laboral inviertan en pro del mejoramiento del servicio a los usuario o

SUJETO DOCE: ninguna gracias a Dios seminarios de

SUJETO TRECE: algunas veces lo actualización de resolvemos nosotros mismos, otras veces le contaduría o en comentamos a nuestro jefe inmediato administración

¿Le interesa SUJETO UNO: si claro, pero no hay capacitarse en compromiso de parte de nuestros jefes así temas que son uno tenga los títulos que sea siempre va a innovadores e encontrar obstáculos. (No le paguen lo que importantes merece)

para el SUJETO DOS: Si me gustaría actualizarme cumplimiento en temas de salud pública.

financiera e incluso en el manejo de relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

En cuanto a las diferencias presentes en esta categoría se evidencia que a pesar

<p>de los objetivos propuestos en su puesto de trabajo?</p>	<p>SUJETO TRES: si, sería bueno hacerlo.</p> <p>SUJETO CUATRO: si, en temas de contaduría que es mi fuerte</p> <p>SUJETO CINCO: si, ya lo hice. Realicé una técnica en administración financiera para desempeñar mejor mi trabajo</p> <p>SUJETO SEIS: si me interesa capacitarme en temas referentes a mi cargo, desde el área de jurídica</p> <p>SUJETO SIETE: si, me agrada estar actualizada al igual que transmitir o multiplicar lo aprendido</p> <p>SUJETO OCHO: totalmente, sería bueno para todos los empleados poder capacitarnos.</p> <p>SUJETO NUEVE: si, no está de más aprender cada día</p>	<p>de tener control de su ambiente laboral, no se puede ejercer en todas las situaciones ya que hay un conducto regular que les impide actuar en algunas problemáticas como solucionadores o facilitadores.</p>
---	---	---

SUJETO DIEZ: si, porque hay que innovar aplicando los nuevos conocimientos que se obtienen

SUJETO ONCE: si, es muy importante y necesario para todo tipo de empresa y mayor si es el público

SUJETO DOCE: si, puesto que esto me ayuda a desempeñar mejor mi cargo

SUJETO TRECE: si claro, me gustaría en especial en servicio a niños, niñas y adolescentes

Atención al usuario	¿Dentro de sus labores se	SUJETO UNO: si, de 7 am a 12 m y de 1:30 pm a 5:30 pm	Por ultimo en la categoría de
Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con	estipula la atención a usuarios?	SUJETO DOS: toda la jornada de trabajo, las ocho horas.	características y funciones se valoró la atención al usuario
		SUJETO TRES: durante toda la jornada atiendo usuarios	como principal servicio

el fin de que el usuario obtenga el servicio en el momento adecuado y se asegure de que hay un uso correcto de la información. (Jiménez & Rodríguez, 2008)

SUJETO CUATRO: si claro, los usuarios son nuestra razón de ser y los atiendo en mi jornada laboral de 7 am a 12:00 del mediodía y de 1:30 pm a 5:30 pm todos los días

SUJETO CINCO: si, todo el día laboral

SUJETO SEIS: si, usuarios internos de la institución

SUJETO SIETE: si, todo gira en torno a los clientes o usuarios. La función nuestra depende de los usuarios, sin ellos no habría recursos para nuestros pagos

SUJETO OCHO: si, en toda la jornada de trabajo

SUJETO NUEVE: todo el día en mi jornada laboral

SUJETO DIEZ: si, todo el día a los usuarios internos y a los externos.

de la alcaldía municipal de Yondó, Antioquia.

Todos los sujetos tienen contacto con los usuarios en un horario de 7 am hasta las 12 pm y en las tardes de 1:30 pm a 5:30 pm. Desde usuarios externos como propios de la organización. Esta atención se da de forma virtual, personal y telefónica siendo la personal con mayor afluente de usuarios en el día.

	<p>SUJETO ONCE: desde que llego a mi oficina hasta que me voy</p>	<p>Se evidencia que muy pocos participantes,</p>
	<p>SUJETO DOCE: si, en la jornada de las mañanas</p>	<p>sienten algún malestar al atender a los usuarios debido a la falta de</p>
	<p>SUJETO TRECE: toda la jornada de trabajo.</p>	<p>comprensión del</p>
<p>¿Cómo se da esta atención a usuarios (personal, virtual, telefónica?)</p>	<p>SUJETO UNO: de todas las maneras, personal, virtual, telefónica y por escrito cuando generan una inquietud por correspondencia.</p> <p>SUJETO DOS: la atención es personal y telefónica</p> <p>SUJETO TRES: personal, virtual y telefónica pero es mejor personal porque así se resuelven todas las inquietudes</p> <p>SUJETO CUATRO: de las tres maneras, virtual, personal y telefónicamente atiendo a las necesidades de los usuarios</p>	<p>usuario y por la forma en la que se dirigen a los empleados pero logran manejar la situación con buena actitud y paciencia. Otros participantes manifestaron que debido a la experiencia en el trabajo (más de 10 años) han adquirido la habilidad de controlar las situaciones y</p>

<p>SUJETO CINCO: personal, virtual y telefónica pero casi siempre es personal</p>	<p>y tranquilizar a los usuarios especialmente a la población del área rural.</p>
<p>SUJETO SEIS: atiende a los usuarios de manera virtual y personal</p>	<p>Los participantes manifestaron que mientras haya sentido de pertenencia y amor por el trabajo, no se generaba ningún tipo de tensión al realizarlo.</p>
<p>SUJETO SIETE: de las tres formas atiende al público</p>	<p>En cuanto a si el lugar de trabajo es el adecuado para atender a los usuarios se presenta una discrepancia entre los empleados ya que</p>
<p>SUJETO OCHO: las tres son importantes para una muy buena atención al público</p>	<p>comer a uno por el teléfono</p>
<p>SUJETO NUEVE: personal, virtual por correo electrónico o Skype y por teléfono</p>	<p></p>
<p>SUJETO DIEZ: se da de las tres formas en mi caso</p>	<p></p>
<p>SUJETO ONCE: solo personal y telefónico aunque muchas veces no es de mi agrado esta última porque la gente se lo quiere</p>	<p></p>

	<p>SUJETO DOCE: atiendo a los clientes de forma personal</p>	<p>algunos manifiestan que si es adecuado para</p>
	<p>SUJETO TRECE: de las tres formas en especial la personal</p>	<p>dar la atención necesaria mientras que</p>
<hr/>		<p>otros manifiestan que</p>
<p>¿Atender usuarios le genera algún tipo de tensión, por qué?</p>	<p>SUJETO UNO: No, para mi es gratificante porque esta es mi labor y fue para lo que me capacité y es lo que me gusta.</p>	<p>es muy pequeño y el ruido externo o de las otras dependencias</p>
	<p>SUJETO DOS: a veces el mal genio de los usuarios pero con buena actitud lo resuelvo.</p>	<p>generan malestar a la hora de atender a los usuarios.</p>
	<p>SUJETO TRES: No para nada, me gusta hablar con la gente y dar solución a sus inquietudes desde mis facultades</p>	
	<p>SUJETO CUATRO: no, para nada. Más bien me gusta</p>	
	<p>SUJETO CINCO: no, porque esa es la razón de ser de mi institución el servir a la comunidad</p>	

SUJETO SEIS: para nada, me encanta atender a los usuarios

SUJETO SIETE: si, por la incomprensión de algunos usuarios, pero a la vez es entendible porque muchos son analfabetas

SUJETO OCHO: no, es nuestro deber hacerlo siempre

SUJETO NUEVE: no, se sabe que soy funcionaria pública y como tal lo más importante es la atención al usuario

SUJETO DIEZ: no se genera ninguna tensión, pues hay que mantener una buena atención y relación con los usuarios.

SUJETO ONCE: No, el contacto con ellos es muy cordial y siempre tengo buena actitud así me traten mal

SUJETO DOCE: no, porque es algo muy sencillo

SUJETO TRECE: claro que no, ya estoy acostumbrada

¿Las condiciones del lugar de trabajo le permiten desempeñarse de la mejor manera y así ofrecer una adecuada atención al usuario?	SUJETO UNO: si, pues es un sitio amplio a nivel de oficina y a nivel de campo es mejor. SUJETO DOS: si, en la oficina hay un ambiente y condición laboral favorable. SUJETO TRES: Si, tengo todo a mi disposición para hacerlo SUJETO CUATRO: si, me cuido mucho en ese aspecto SUJETO CINCO: Si, en lo general SUJETO SEIS: si, mi lugar de trabajo es adecuado SUJETO SIETE: no son las mejores pero me acomodo a lo que hay en el momento
---	--

SUJETO OCHO: no, no es un lugar que llena los requisitos para el buen desempeño de mis atenciones

SUJETO NUEVE: si, no me quejo de ello

SUJETO DIEZ: no, se requiere de un espacio adecuado teniendo en cuenta que está la funcionaria que apoya en el archivo y el que recibe

SUJETO ONCE: las condiciones son regulares, ya que no cumplimos con lo estipulado

SUJETO DOCE: si, cuento con lo necesario para desempeñar mi labor

SUJETO TRECE: no, porque en sitio de trabajo hace demasiado calor ya que todos los aires están dañados hace mucho tiempo

Riesgos	Ergonomía	¿Considera	SUJETO UNO: No, porque la silla no es la	También se evaluaron
Se	Involucra todos	usted	que mejor y porque mi columna ya está torcida.	los riesgos presentes en
denomina	aquellos	mantiene	SUJETO DOS: no, porque no le he puesto	la organización, uno de
riesgo a la	agentes	buena postura	atención a eso.	ellos fue la ergonomía
probabilidad	situaciones que	a la hora de	SUJETO TRES: a veces, la verdad no estoy	desde la postura para
ad de que	tienen que ver	sentarse	y pendiente a eso	sentarse y manejar el
un objeto	con	manejar	el	computador, como
material,	adecuación del	computador?	SUJETO CUATRO: ninguna, me tocó traer	también se indagó
sustancia	trabajo, o los		una silla de mi casa para mantener la postura	sobre las
o	elementos de		adecuada.	incomodidades que
fenómeno	trabajo a la		SUJETO CINCO: No, por la silla de trabajo	genera el lugar de
pueda,	fisonomía		SUJETO SEIS: casi siempre, no le presto la	trabajo.
potencial	humana.		atención necesaria a eso	La mayoría de los
mente,	(Guillen, 2006)		SUJETO SIETE: no, por la incomodidad	participantes no cuidan
desencade			ergonómica, por el espacio o lugar de trabajo	su postura ya sea por el
nar			SUJETO OCHO: no, no lo hago	asiento o porque no
perturbaci			SUJETO NUEVE: no, no tengo la	prestan atención a eso,
ones en la			precaución de estar pendiente a eso	suelen ser conscientes
salud o				de la situación pero no
integridad				cuidan la forma de

<p>física del trabajador , así como en materiales y equipos. (Universi dad de Valle, SF)</p>	<p>SUJETO DIEZ: No, no la mantengo</p>	<p>sentarse y manejar el computador. Las</p>
	<p>SUJETO ONCE: sí, soy muy cuidadosa de mi postura porque la perjudicada voy a ser yo</p>	<p>principales incomodidades que se presentan en el lugar de</p>
	<p>SUJETO DOCE: si, mantengo la postura al igual que cuando me toca manejar</p>	<p>trabajo de los participantes son de</p>
	<p>SUJETO TRECE: sí, claro mantengo una postura erguida y adecuada</p>	<p>tipo ambiental como iluminación,</p>
<p>¿Qué incomodidad s le genera su puesto de trabajo?</p>	<p>SUJETO UNO: dolor de espalda, dolor de cuello y a veces estrés debido a la disposición de los usuarios que llegan de alterados</p>	<p>hacinamiento de cubículos, presentan</p>
	<p>SUJETO DOS: ninguno</p>	<p>dolor de espalda y cuello, problemas de</p>
	<p>SUJETO TRES: Visual, pero es debido a la resequedad en los ojos que presento hace años</p>	<p>visión y a una participante se le está</p>
		<p>gestionando una silla adecuada debido a una</p>
		<p>enfermedad.</p>
		<p>Para los participantes es de vital atención el</p>

SUJETO CUATRO: generalmente si, a problema del aire acondicionado ya que las oficinas son cerradas y no se ha realizado mantenimiento a estos, les genera estrés, mal humor e incluso se hace imposible permanecer mucho tiempo dentro de las oficinas. Para contrarrestar esta situación, los empleados llevan ventiladores de sus hogares para poder cumplir la jornada laboral.

SUJETO CINCO: la silla, pero ya me están gestionando una ya que sufro del nervio ciático

SUJETO SEIS: la iluminación de la oficina, hace mucho pedí una lámpara nueva y es la hora y nada

SUJETO SIETE: ruido y que en los demás cubículos molestan más los usuarios

SUJETO OCHO: la falta de un buen ambiente, la oficina es muy pequeña, la atención a los usuarios es incomoda por el espacio tan reducido

SUJETO NUEVE: hacinamiento y poco espacio para organizar documentos

SUJETO DIEZ: el espacio es muy pequeño e incómodo y además se la pasa el personal de la alcaldía de atrás hacia adelante y viceversa

SUJETO ONCE: el no tener un óptimo ambiente de oficina con las condiciones que exige la ley

SUJETO DOCE: ninguno

SUJETO TRECE: demasiado calor, me produce estrés

<p>Psicosocial</p> <p>Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del</p>	<p>¿Para dar cumplimiento a las tareas asignadas debe utilizar hora extras?, ¿Estas horas son</p>	<p>SUJETO UNO: si, sobre todo cuando están en desarrollo todos los programas. No me remuneran esas horas.</p> <p>SUJETO DOS: a veces si debo trabajar horas extras aunque estas no sean remuneradas económicamente pero si con días compensatorios</p>	<p>Otro de los riesgos evaluados fueron los factores psicosociales donde se midió el trabajo de horas extras, tranquilidad del ambiente laboral, enfermedades a causa</p>
--	---	--	---

<p>trabajo y las remuneradas condiciones por el lugar de ambientales, trabajo? por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia (OIT, 1986</p>	<p>SUJETO TRES: No trabajo horas extras</p> <p>SUJETO CUATRO: no trabajo horas extras</p> <p>SUJETO CINCO: Si, casi todos los días pero no son remuneradas</p> <p>SUJETO SEIS: No trabajo horas extras</p> <p>SUJETO SIETE: No trabajo horas extras</p> <p>SUJETO OCHO: no trabajo horas extras</p> <p>SUJETO NUEVE: si trabajo horas extras pero no son remuneradas</p> <p>SUJETO DIEZ: No trabajo horas extras</p> <p>SUJETO ONCE: no, ya que organizo las actividades por tiempos limitados</p> <p>SUJETO DOCE: no, ya que mi trabajo consiste en estar disponible las 24 horas del día</p>	<p>del trabajo y un poco el área familiar del trabajador.</p> <p>La mayoría de participantes no trabajan horas extras por su tipo de contrato mientras que los demás si laboran horas extras las cuales no son remuneradas económicamente sino con días compensatorios manifiesta un sujeto.</p> <p>Con respecto a la tranquilidad con la cual pueden desempeñar</p>
--	--	--

<p>citado por Matabanchoy, 2012)</p>	<p>SUJETO TRECE: claro, muchas veces trabajo horas extras y nunca son remuneradas</p>	<p>bien sus labores, se ve interrumpida por factores como el ruido, la falta de iluminación, la falta de aire acondicionado pero a pesar de todas estas dificultades, hacen sus labores con el fin de cumplir los objetivos y brindar un buen servicio a la comunidad.</p>
<p>¿Puede realizar su trabajo con tranquilidad y transporte. responder responsablem ente con las tareas asignadas?</p>	<p>SUJETO UNO: No, porque no contamos con todos los medios para poder responder a las exigencias de nuestra labor, en especial de tranquilidad y transporte.</p> <p>SUJETO DOS: si, porque me dedico a cumplir mis objetivos con compromiso</p> <p>SUJETO TRES: Si, soy muy tranquila y no dejo que lo personal afecte lo laboral</p> <p>SUJETO CUATRO: si, lo personal es aparte de lo laboral</p>	<p>Con el pasar de los años, los participantes han desarrollado una serie de enfermedades que atribuyen a sus</p>

<p>SUJETO CINCO: si, porque no tengo sobre carga de tareas</p>	<p>jornadas de trabajo tales como estrés, dolores lumbares y de</p>
<p>SUJETO SEIS: si, mi oficina es acogedora y adecuada para realizar mis tareas asignadas</p>	<p> cuello, dolor de cadera y cintura, migraña y un</p>
<p>SUJETO SIETE: pues si, a pesar de las dificultades</p>	<p> participante manifiesta que es tratado por</p>
<p>SUJETO OCHO: en lugares tan inadecuados como en el que trabajo nunca hay tranquilidad, pero si soy muy responsable con mis tareas asignadas y se cumplen siempre</p>	<p> trastorno depresivo por una situación familiar pero que por las jornadas de trabajo ha presentado crisis nerviosas.</p>
<p>SUJETO NUEVE: si, trato de que no me afecte lo de alrededor</p>	<p> Por último se preguntó a los participantes sobre el tiempo que le</p>
<p>SUJETO DIEZ: si, acomodándose a la situación</p>	<p></p>

	SUJETO ONCE: no siempre, ya que las limitaciones del ambiente muchas veces son impedimento para atender al usuario	dedican a su familia, si sentían que por el trabajo se habían alejado de ellas, una participante respondió <i>“si me ha quitado tiempo con mi familia, aunque tener un empleo es una bendición, no se</i>
	SUJETO DOCE: claro, para eso fue que me formé	<i>puede negar que la familia como son los hijos se descuida por el tiempo diurno que se ausenta uno del lado de ellos”.</i> La mayoría de los participantes coinciden con esta respuesta puesto que han tenido que dejar a
	SUJETO TRECE: en general si, se complica los días que hace mucho calor y hay muy usuario	
¿En los últimos meses ha presentado o desarrollado alguna enfermedad o molestia por el nivel de exigencia en el trabajo?	SUJETO UNO: si, dolor lumbar, dolor de espalda y está por descartar hepatitis B	
	SUJETO DOS: no, ni ahora ni antes.	
	SUJETO TRES: solo la parte visual se ha visto comprometida	
	SUJETO CUATRO: no, ninguna. Solo gripes pero nada que ver con el trabajo	
	SUJETO CINCO: hace aproximadamente 3 años me trasladaron de oficina por causa del	

estrés. Pero en estos momentos estoy muy su familia durante la
bien donde me encuentro ubicada. jornada diurna de lunes

SUJETO SEIS: sí, tengo problemas del a viernes desde hace
estado del ánimo en control permanente muchos años.

SUJETO SIETE: si, dolor de espalda, cadera
y a la vez exceso de trabajo sin derecho a
realizar pausas activas

SUJETO OCHO: si, molestias en la
cintura por sillas no adecuadas para el
desempeño de mis labores diarias

SUJETO NUEVE: si, estrés

SUJETO DIEZ: no, ninguna.

SUJETO ONCE: no, gracias a Dios.

SUJETO DOCE: probablemente estrés

SUJETO TRECE: mucha gripa y dolor de
cabeza por el polvo y el calor

¿Alguna vez ha pensado de mi tiempo lo paso en el trabajo. A veces que su trabajo hasta altas horas de la noche y los sábados lo ha alejado todo el día

de compartir más con su familia y por qué?

SUJETO DOS: si, porque mis hijos han tenido que quedarse solos mucho tiempo cuando me desplazo a las veredas.

SUJETO TRES: No, trabajo lo que debo

SUJETO CUATRO: algunas veces pero muy poco

SUJETO CINCO: si, en algunos periodos me ha tocado jefes que no me daban permisos para compartir con mi familia.

SUJETO SEIS: para nada, reparto mi tiempo para dedicárselo a mi familia

SUJETO SIETE: si, porque por la responsabilidad para el cumplimiento de funciones, me absorbe el trabajo

SUJETO OCHO: no, nunca gracias a Dios

SUJETO NUEVE: no, aunque algunas veces trabajo horas extras trato de llegar a casa lo más pronto que pueda

SUJETO DIEZ: si, porque el trabajo requiere muy tiempo que el que se pasa en la casa

SUJETO ONCE: si me ha quitado tiempo con mi familia, aunque tener un empleo es una bendición, no se puede negar que la familia como son los hijos se descuida por el tiempo diurno que se ausenta uno del lado de ellos

SUJETO DOCE: si, puesto que mi trabajo demanda mucho tiempo

			SUJETO TRECE: claro, muchas veces porque el trabajo es hasta los sábados	
Organización	Clima laboral	¿Cuál es su percepción de las políticas de gestión o talento humano de la organización?	SUJETO UNO: es regular porque acá todo es de papel y nada se cumple. SUJETO DOS: es regular, por ejemplo en bienestar social no se cumplen los objetivos programados para los empleados SUJETO TRES: No, realmente ninguna de ellas se cumplen, solo están en papel SUJETO CUATRO: son regulares porque no se están cumpliendo SUJETO CINCO: son muy pocas y que no se cumplen SUJETO SEIS: lastimosamente se quedan en palabras y en papel SUJETO SIETE: falta más interés en el respaldo hacia los funcionarios	Por último se evaluó mediante la categoría de organización el clima laboral buscando identificar las percepciones de los empleados frente a la organización. De acuerdo a la pregunta sobre la percepción de las políticas de la empresa, se encuentran de acuerdo que no son implementadas, otros no las conocen o que solamente hablan de ellas cuando hay
Organización es la estructura permanente técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones y niveles de actividad de los elementos	Se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una			

<p>materiales organización de y otra. (Anzola, humanos 2003 citado por de un García 2009) organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. (Chiavena to, 2000</p>	<p>SUJETO OCHO: aunque son buenas, todavía hace falta más trabajo</p> <p>SUJETO NUEVE: se desconocen y por lo tanto no se exige la aplicabilidad</p> <p>SUJETO DIEZ: actualmente no contamos con políticas en gestión del talento humano</p> <p>SUJETO ONCE: que hay compromisos de norma y ley que hay que cumplir</p> <p>SUJETO DOCE: buenas, en lo general. Hay gente que se queja de que no hay nada de que todo está en papel pero yo si veo que se cumplen</p> <p>SUJETO TRECE: poca gestión para las actividades de bienestar social de los empleados</p>	<p>auditoría general desde la gobernación de Antioquia. Un participante manifestó que el manejo de las políticas de gestión de talento humano “<i>es regular, por ejemplo en bienestar social no se cumplen los objetivos programados para los empleados</i>”. Los participantes coinciden en que a pesar de existir dichas políticas, no se</p>
--	--	--

citado por Valdez, 2010)	¿Cómo son las relaciones de los jefes con las personas que están a su cargo?	SUJETO UNO: regular, porque se clasifican por el de la corriente política, por el título que tenga y por el nivel social. SUJETO DOS: algunos jefes son prepotentes, entonces las relaciones son regulares. SUJETO TRES: buena dentro de lo general y cordialidad SUJETO CUATRO: bien, me llevo muy bien con los jefes SUJETO CINCO: Excelente, gracias a Dios SUJETO SEIS: normales, supongo que será porque son los superiores así los traten mal SUJETO SIETE: buenas, relativamente SUJETO OCHO: muy buenas con todos los jefes	implementan en la organización. Cuando se indagó sobre la relación del jefe inmediato con ellos manifestaron que en general son buenas, respetando los rangos de mando pero siempre buscando el bienestar de todos, cuando se debe hacer un llamado de atención o cuando se debe gestionar alguna solicitud por la dependencia. Algunos de ellos manifiestan que las relaciones son regulares debido a la
--------------------------------	--	--	--

SUJETO NUEVE: buena, en lo general	forma de expresarse de
SUJETO DIEZ: desde mi punto de vista son muy buenas	jefe inmediato en especial cuando el trabajador comete un
SUJETO ONCE: con mi jefe inmediato es excelente es una persona que aporta a mi crecimiento profesional y personal	error, no son asertivos en la comunicación verbal y no verbal.
SUJETO DOCE: bien, en especial con el mío que es el alcalde	En cuanto a las relaciones con sus
SUJETO TRECE: muy buenas, la jefe es muy pilosa para gestionar y muy atenta de las relaciones con sus empleados	demás compañeros, los participantes describieron que estas
¿Cómo describiría la relación entre sus compañeros de trabajo?	SUJETO UNO: buena, porque se trata de llevar a cabo las labores sin mezclar lo personal y lo político.
	SUJETO DOS: muy buena, existe respeto, apoyo y trabajo en grupo-
	eran buenas dentro de la misma dependencia, pero con los demás trabajadores era complicado porque cada uno se encuentra realizando sus tareas asignadas. Otros

<p>SUJETO TRES: Armonía, compañerismo, apoyo y respeto</p>	<p>informaron que estas relaciones eran apáticas</p>
<p>SUJETO CUATRO: buena dentro de lo general</p>	<p>o se evidencia un ambiente pesado debido a la falta de</p>
<p>SUJETO CINCO: con los de mi dependencia excelente, pero con los demás muy poco se relaciona uno</p>	<p>compañerismo entre los mismos empleados de una dependencia.</p>
<p>SUJETO SEIS: es muy buena la relación con mis compañeros</p>	<p>Los participantes a la hora de responder esta</p>
<p>SUJETO SIETE: es una relación de apatía a nivel general, pero internamente en la oficina donde desempeño mis funciones son buenas</p>	<p>pregunta, fueron muy enfáticos en resaltar que la comunicación era un factor que generaba discordia</p>
<p>SUJETO OCHO: considero que son muy buenas y de mucha formalidad</p>	<p>muchas veces por la forma de expresarse de algunos compañeros o cuando intentaban imponer su</p>

SUJETO NUEVE: con los de mi oficina pensamiento o su deseo súper bien, hasta compartimos el desayuno de acuerdo a lo que se así sea que cada uno traiga su lonche estuviera hablando en el momento.

SUJETO DIEZ: la relación entre los compañeros en ocasiones es de un ambiente Las relaciones entre los pesado, pues manejan unas relaciones no empleados son de muy buenas formalidad y en algunos casos de SUJETO ONCE: no siempre es buena o por compañerismo y camaradería, pero en lo menos no con todos ocasiones según un SUJETO DOCE: buena participante manifiesta SUJETO TRECE: muy buena ya que todos que: *“la relación entre tenemos respeto con los demás los compañeros en ocasiones es de un ambiente pesado, pues manejan unas relaciones no muy buenas”*, al indagar sobre esta respuesta, el

participante refiere que muchos se dejan llevar de los problemas personales o por causas políticas en especial si es un trabajador por contratación.

<p>Cultura organizacional</p> <p>El conjunto de creencias, costumbres, prácticas y formas de pensar que un grupo de</p>	<p>¿Cómo describiría la comunicación dentro de la organización?</p>	<p>SUJETO UNO: regular, por lo mismo dicho en la anterior pregunta (se trata de llevar a cabo las labores sin mezclar lo personal y lo político).</p> <p>SUJETO DOS: muy mala, ya que cada dependencia se relaciona entre si y muy poco con los demás.</p> <p>SUJETO TRES: una comunicación muy compañerista y cordial con los compañeros</p>	<p>También se evaluó la cultura organizacional con el fin de identificar algunos aspectos propios dentro de la organización, de lo cual se puede deducir según lo referido por los participantes, que la comunicación primaria</p>
---	---	---	--

<p>personas han llegado a compartir por medio de su convivencia y trabajo. A un nivel visible la cultura de un grupo de personas toma forma en los comportamientos, símbolos, mitos, ritos y artefactos. De esta manera se moldean los</p>	<p>SUJETO CUATRO: regular porque eso por dependencias es mucho el chisme</p> <p>SUJETO CINCO: Muy poca, hay mucho subgrupo es decir los combos como dicen ahora</p> <p>SUJETO SEIS: hay buena comunicación entre los de mi dependencia, con las otras es muy difícil porque todos estamos trabajando</p> <p>SUJETO SIETE: falta mucha comunicación de manera interpersonal</p> <p>SUJETO OCHO: normal, buenos días y hasta luego</p> <p>SUJETO NUEVE: buena dentro de cada dependencia pero para hablar a nivel general es complicado</p>	<p>y frecuente se da entre los mismos miembros de una dependencia y cuando ya se va a socializar con los demás empleados es un trato cordial o básico de saludo por la poca interacción que se da con ellos por diferentes situaciones en especial porque comparten pocos espacios para socializar.</p> <p>Cuando se preguntó sobre lo que más les</p>
--	---	--

<p>esquemas mentales de la empresa y su funcionamiento en cada uno de los colaboradores.</p> <p>(Barón, 2006 citado por Cano, Marín, Mora & Zevallos, 2009)</p>	<p>SUJETO DIEZ: comunicación en términos generales es buena, sabiendo escuchar a los demás</p> <p>SUJETO ONCE: mala, hay situaciones que se pueden percibir como poco profesionales</p> <p>SUJETO DOCE: buena</p> <p>SUJETO TRECE: buena, aunque mi oficina está retirada del bloque administrativo siempre nos comunicamos las cosas</p>	<p>gustaba de la organización, las respuestas fueron con respecto a sus relaciones interpersonales, la equidad que existe en la organización, el respeto y los valores existentes en el personal y el hecho de enriquecer el conocimiento cada día más, lo que demuestra que con el pasar del tiempo los participantes se acostumbran a las situaciones y las adoptan en su diario vivir.</p>
<p>¿Qué es lo más agradable o lo que más le gusta de la organización?</p>	<p>SUJETO UNO: la amistad con algunos compañeros</p> <p>SUJETO DOS: que nuestro jefe el alcalde, es muy equitativo y tiene sentido de igualdad con el empleado.</p> <p>SUJETO TRES: Lo más agradable de mi organización es el interés por respetar a los demás</p>	

SUJETO CUATRO: saber que estoy sirviendo a la comunidad de la mejor manera	Analizando las respuestas de los participantes con respecto a la pregunta sobre el cambio que harían en la organización, fueron muy precisos en resaltar el cambio en las dificultades que anteriormente mencionaron como el cambio a la estructura física, el mantenimiento a los aires acondicionados,
SUJETO CINCO: que me ha brindado 25 años de trabajo y así le he podido dar buena calidad de vida a mi familia	
SUJETO SEIS: que se trabaja en equipo	
SUJETO SIETE: el conocimiento, la experiencia, las ganas de servicio hacia los demás	
SUJETO OCHO: el compañerismo y la unión	
SUJETO NUEVE: aprender cada día algo nuevo y la satisfacción de poder ayudar a la gente	
SUJETO DIEZ: de la organización me gusta todo, lo más agradable para mi es el personal que presta el servicio.	otro manifestó que “ <i>cambiaría el horario de trabajo ya que no me</i>

SUJETO ONCE: realmente mi trabajo me gusta y podría decir que también se comparte con compañeros muy agradables *gusta trabajar los sábados*”, porque le quitaba tiempo con su familia y porque sentía

SUJETO DOCE: hay calidad humana que trabaja tanto que un solo día no es suficiente

SUJETO TRECE: el respeto con que nos caracterizamos todos para descansar.

Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de la organización, ¿Qué haría?

SUJETO UNO: las relaciones humanas del equipo en donde no se estigmatice a los empleados. Donde se contrate por mérito y lo más importante que no nos busquen la caída solo por llevar mucho tiempo en la institución

SUJETO DOS: haría que todos habláramos el mismo idioma, o sea trabajar con más coordinación y no se distorsione la información

Por ultimo en esta categoría se preguntó sobre las áreas comunes de la organización para detectar los puntos de encuentro a lo cual todos coincidieron que es el quiosco o cafetería a la cual van cuando tienen unos minutos libres y toman un tinto

SUJETO TRES: Sería hacer un cambio en la estructura física de las oficinas o té de acuerdo al cansancio, para poder

SUJETO CUATRO: No sé, la verdad seguir con sus labores y empezaría por contratar gente del municipio cumplir los objetivos del día.

SUJETO CINCO: integrar más a los funcionarios de alto rango con los de bajo rango

SUJETO SEIS: cambiaría la estructura física de la administración en general

SUJETO SIETE: incentivar la labor de las personas mediante reconocimientos, crear y dar cumplimiento a los comités que deben existir según las normas.

SUJETO OCHO: más oportunidades de diálogos para intercambiar ideas

SUJETO NUEVE: mejoraría la parte de incentivos a los empleados y reforzaría la seguridad social y salud en el trabajo

SUJETO DIEZ: haría cambios físicos en la infraestructura

SUJETO ONCE: en cuanto tuviera la oportunidad, todo el personal que ingresara a laboral primero se le haría una entrevista psicosocial para así verificar que haga su trabajo con responsabilidad.

SUJETO DOCE: ninguno

SUJETO TRECE: cambiaría el horario de trabajo ya que no me gusta trabajar los sábados

¿Cuáles son SUJETO UNO: La cafetería

las áreas SUJETO DOS: cafetería, patio de la
comunes con alcaldía, coliseo y parque educativo
la que cuenta

la organización?

SUJETO TRES: La recepción y la cafetería

SUJETO CUATRO: quiosco de la cafetería y placa polideportiva

SUJETO CINCO: cafetería y el patio para las reuniones

SUJETO SEIS: Cafetería

SUJETO SIETE: cafetería o quiosco

SUJETO OCHO: el área operativa

SUJETO NUEVE: cafetería

SUJETO DIEZ: cafetería

SUJETO ONCE: quiosco y el patio de reuniones

SUJETO DOCE: despacho del alcalde, hay me reúno con mis compañeros

SUJETO TRECE: un pequeño quiosco llamado cafetería

<p>Sistema de autoridad o mando de la organización? Establecen canales de autoridad y responsabilidad para una buena dirección y control de las actividades planeadas y así cumplir con el curso de acción fijado con las metas propuestas. (Lara,2011)</p>	<p>¿Conoce el organigrama de la organización?</p>	<p>SUJETO UNO: si lo conozco, pero no lo recuerdo. SUJETO DOS: si existe pero eso debe estar desactualizado SUJETO TRES: si, nos lo socializaron hace algún tiempo SUJETO CUATRO: si tengo conocimiento de él SUJETO CINCO: si lo conozco y sé que no está actualizado SUJETO SEIS: si, lo normal. SUJETO SIETE: si, me lo se SUJETO OCHO: sí, creo que todos debemos conocerla SUJETO NUEVE: pues lo normal, las jerarquías</p>	<p>Para finalizar se evaluó el sistema de autoridad o mando para observar si los participantes tienen clara las líneas de mando y las jerarquías de autoridad de la organización además de identificar cuáles son las consecuencias de cometer una falta en la organización. Los participantes conocen las líneas de mando, afirman que hay un organigrama en la institución pero algunos participantes coinciden en que se encuentra</p>
---	---	--	--

<p>SUJETO DIEZ: si, está desactualizado pero si conozco</p> <p>SUJETO ONCE: sé que hay uno que está desactualizado</p> <p>SUJETO DOCE: no</p> <p>SUJETO TRECE: no</p>	<p>desactualizado debido a que se han hecho cambios en la jerarquía.</p> <p>Con respecto a las consecuencias a una falta grave, van desde un llamado de atención o memorando hasta una investigación interdisciplinar y la pérdida del cargo, para cuando se incurre en una falta grave.</p>
---	--

<p>¿Cómo se dan o están estipuladas las líneas de mando en la organización?</p>	<p>SUJETO UNO: jefe mayor, jefe inmediato, recurso humano.</p> <p>SUJETO DOS: Alcalde, jefe inmediato</p>
---	---

SUJETO TRES: El primero va el alcalde, secretario de despacho, jefe por dependencia y auxiliar administrativo

SUJETO CUATRO: desde los directivos hasta los administrativos

SUJETO CINCO: como cabeza principal es el alcalde, luego viene el jefe de despacho con los operarios, después viene subjefe quien tiene a cargo a los auxiliares administrativos.

SUJETO SEIS: alcalde, secretario del despacho, técnicos y auxiliares administrativos

SUJETO SIETE: por jerarquía como aparece en el organigrama

SUJETO OCHO: por orden de jerarquías

SUJETO NUEVE: 1. alcalde, 2. secretario de despacho 3. Funcionarios administrativos y 4. Funcionarios operativos

SUJETO DIEZ: por jerarquías, la cabeza principal es el alcalde

SUJETO ONCE: alcalde, secretario de despacho y auxiliar administrativo

SUJETO DOCE: jefe, jefes de despacho y secretarios

SUJETO TRECE: alcalde, jefe de despacho, auxiliares administrativos

¿Cuál es el SUJETO UNO: jefe inmediato, recurso conducto humano, comité de conciliación y si no se regular para la soluciona en ninguna de las instancias resolución de anteriores, se debe ir al jefe mayor que es el un conflicto? alcalde.

SUJETO DOS: directamente con recurso humano

SUJETO TRES: Hay que buscar al jefe inmediato para solucionar la situación y que tomen la decisión

SUJETO CUATRO: se acude al comité de convivencia

SUJETO CINCO: se soluciona con el jefe de despacho, sino hay solución me dirijo al señor alcalde

SUJETO SEIS: informarle a mi jefe inmediato y comunicarlo al comité de convivencia laboral

SUJETO SIETE: personalmente el dialogo

SUJETO OCHO: el dialogo permanente

SUJETO NUEVE: primero al empleado que le trasmite la información al jefe

inmediato quien si no encuentra solución busca al asesor. Si ninguno encuentra solución vamos donde el alcalde

SUJETO DIEZ: desde el jefe inmediato hasta el alcalde si ya no se encuentra solución en los otros agentes mediadores

SUJETO ONCE: comité de convivencia

SUJETO DOCE: llamados de atención por parte del jefe

SUJETO TRECE: recursos humanos nos busca alguna solución

¿Qué consecuencias puede tener por cometer una falta en la organización?	SUJETO UNO: llamados de atención verbal o escritos, memorando a la hoja de vida, puede tener despido. SUJETO DOS: principalmente sanciones y despidos.
--	---

SUJETO TRES: Llamado verbal o escrito luego una suspensión y acciones disciplinarias

SUJETO CUATRO: desde un llamado de atención hasta una destitución del puesto de trabajo

SUJETO CINCO: depende de las faltas: hay llamados de atención, suspensión del cargo y hasta procesos disciplinarios, en los de prestación del servicio se les termina el contrato en forma bilateral

SUJETO SEIS: llamado de atención o una investigación disciplinaria.

SUJETO SIETE: llamados de atención o memorando y una investigación por parte de las entidades encargadas.

SUJETO OCHO: consecuencias graves como la expulsión

SUJETO NUEVE: Penal con cárcel, monetaria y disciplinaria con inhabilidad para trabajar

SUJETO DIEZ: eso depende de la falta

SUJETO ONCE: dependiendo de la falta, va desde memorando hasta el despido

SUJETO DOCE: despido

SUJETO TRECE: una sanción y en su defecto el despido

Tabla 1. Matriz de análisis de la Entrevista semiestructurada

Análisis técnica entrevista semiestructurada

A continuación se presentan los resultados de los datos recolectados en la técnica, los cuales están organizados a través de categorías, subcategorías y categorías de tercer orden que permiten observar la percepción de los empleados frente al tema principal que son las condiciones laborales entendidas como el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 2003)

La información se encuentra organizada por la categoría condiciones laborales de la cual se desprenden las siguientes subcategorías: características y funciones, riesgos y organización.

Características y funciones

Entendida como las particularidades de cada organización para lograr sus objetivos, además se encarga de dejar en claro las normas que deben cumplirse y las actividades que se deben realizar. En esta subcategoría, se evaluó el desempeño, responsabilidad y exigencia, autonomía y atención al usuario para poder obtener la información sobre esta.

La muestra refleja tener definido su rol dentro de la organización, utiliza sus conocimientos para crear diferentes estrategias para cumplir con sus tareas asignadas de forma eficiente, busca en las líneas de mando el apoyo para la solución de situaciones problemáticas que alteren el buen desarrollo de la atención al usuario lo cual, muestra que no tienen autonomía para tomar una decisión y dar solución al problema por sus propios medios.

Se evidencia el compromiso y sentido de pertenencia con la institución a la hora de ejecutar sus funciones, en especial cuando gestionan los recursos para dar una buena atención al usuario, siendo una labor llevada a cabo diariamente. Este trabajo no les genera tensión puesto que es una actividad que realizan hace más de 10 años en la organización y refieren que esa es la esencia de la institución.

Cada empleado realiza su función de acuerdo a la necesidad de su cargo, tiene en cuenta todos los factores a la hora de cumplir con las tareas asignadas, según lo referido por los participantes se puede evidenciar el desempeño adecuado y la responsabilidad que tienen con la organización y con ellos mismos.

Se observa según las respuesta de un participante que hay empleados que trabajan solo para su propio beneficio, cumplen sus objetivos, lo que suceda a su alrededor no les afecta mientras no se vean involucrados en las situaciones. Al indagar más sobre la situación cabe resaltar que para este participante, el cumplimiento de sus tareas asignadas hace parte de la monotonía del diario vivir por lo que ya nada le afecta. Aunque lo ideal es estar atento a que la dinámica de la oficina funcione para todos, es importante estar pendientes de cumplir los objetivos planteados y luego ayudar y aportar al cumplimiento de los demás.

Por último se puede concluir de acuerdo a las respuestas de los participantes, para que una organización trabaje de forma sincronizada y cumpla con su misión, cada empleado debe tener clara su función y los límites de su labor. Además, todos los trabajadores contribuyen al cumplimiento de las metas planteadas de cada dependencia, a pesar de tener un rol específico, cada parte de la organización es importante que si funciona adecuadamente, los resultados serán óptimos.

Riesgos

Cabaleiro (2010) citado por Godoy & Moreno (2012) define los riesgos como toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, se habla de un daño irreparable. En este caso se tuvo en cuenta los riesgos ergonómicos y psicosociales para evaluar esta subcategoría.

Según lo referido por los participantes, reconocen la existencia de los riesgos que se presentan en su trabajo pero no cuentan con las estrategias o herramientas para minimizarlos y evitar una lesión o situación que desencadene problemas a futuro de tipo físico, psicológico y familiar. Con respecto a los riesgos ergonómicos, a nivel visual y

físicos debido a la falta de iluminación de las oficinas y por las posturas en las sillas de trabajo y en el manejo de computadores generando síndrome del túnel carpiano en algunos de los participantes.

Apud & Meyer (2003) destacan que la ergonomía es un método de prevención que intenta adaptar las condiciones y organización del trabajo al individuo. Su finalidad es el estudio de la persona en su trabajo y tiene como propósito conseguir el mayor grado de adaptación o ajuste del trabajador en dignas condiciones, lo cual se ve reflejado en las respuestas de los participantes sobre su puesto de trabajo, algunos se adaptaron a lo que la organización les brindó para desarrollar sus labores, otros gestionan bajo sus propios medios los recursos, a otros las incomodidades de su lugar de trabajo tales como la falta de aire acondicionado, afecta de forma directa a los usuarios que van en busca de un servicio.

En relación a carga laboral reflejada en horas extras, algunos participantes manifestaron el no reconocimiento o remuneración monetaria de estas, teniendo en cuenta que su frecuencia es casi diaria, además, se puede evidencia una desigualdad de condiciones en el reconocimiento de estas horas extras, ya que un participante manifestó que si le eran reconocidas pero con días compensatorios mientras los demás participantes no cuentan con este beneficio. Lo cual representa un riesgo psicosocial en cuanto a preferencias dentro de la organización con algunos de los trabajadores.

En cuanto a la categoría de tercer orden factores psicosociales es pertinente mencionar que un participante hace alusión a presentar un trastorno del estado del ánimo (depresión), el cual se relaciona con la existencia de crisis propias de su trastorno debido a la carga laboral que maneja.

Organización

Para Chiavenato (2000) citado por Valdez (2010) la organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Dentro de esta

subcategoría se evaluó el clima laboral, la cultura organizacional y los sistemas de autoridad o mando.

Los participantes logran identificar la línea de jerarquías dentro de la institución, lo cual permite una mayor organización en la distribución de las tareas a cada empleado, además de tener claro las vías de hecho o conductor regular para la solución de problemáticas que se presenten en el transcurso del cumplimiento de las tareas asignadas. Según refieren los participantes, las consecuencias de cometer una falta van desde un memorando o llamado de atención hasta la desvinculación de la empresa siendo esta la consecuencia más grave.

En la parte de cultura organizacional se evaluó la comunicación de los empleados con sus compañeros, donde hicieron alusión a la poca relación entre las dependencias lo que dificulta interactuar con los demás compañeros en horarios de oficina, generalmente se encuentran todos en reuniones cada quince días o en las zonas en común como el quiosco o cafetería según los participantes. Al momento de indagar sobre qué es lo mejor de la organización, los empleados opinaron sobre la amistad entre los compañeros, la calidad humana, el respeto por el otro y brindar el conocimiento al servicio de la comunidad para solucionar sus inquietudes.

Por último en la parte de clima laboral, se tuvo en cuenta las relaciones con los jefes inmediatos y con los demás empleados de la organización, donde hubo concordancia en que las relaciones interpersonales con personas ajenas a la dependencia de cada sujeto, es muy complicada ya que muy poco se encuentran o no han tenido suficiente acercamiento para entablar una relación de amistad o compañerista. Con relación a los jefes inmediatos se evidencia según los empleados participantes que se utiliza una línea de mando autoritaria lo cual dificulta una comunicación asertiva y hace que las relaciones humanas se limiten al saludo o al cumplimiento de las tareas.

Análisis de resultados escala de desgaste ocupacional

La muestra para la aplicación fue de 15 funcionarios de planta de la alcaldía de Yondó Antioquia, en la que se encuentran 4 hombres y 11 mujeres, la edad oscila entre los 30 y 60 años con un tiempo de antigüedad en la alcaldía entre los 10 y 30 años, el

salario devengado por los funcionarios se encuentra entre 1.500.000 y 4.000.000 con un tipo de contrato indefinido.

En el presente apartado se muestran los resultados obtenidos a través de la aplicación de la escala de desgaste ocupacional la cual la evalúan los siguientes factores o dimensiones, agotamiento, insatisfacción al logro y despersonalización, la forma de calificación utilizada fue por el modelo Leiter sugerido por el manual de aplicación e interpretación. El análisis de los datos se presenta a través de gráficas y tablas organizado por los factores principales mencionados anteriormente.

Calificación rápida con el modelo de Leiter

A continuación, se especifican los pasos utilizados para la calificación de las pruebas a través del modelo de Leiter

- 1) Se utilizaron los puntajes de cada factor siendo F1 agotamiento, F2 despersonalización y F3 insatisfacción al logro.

	X<=Y	X>Y	CALIFICACIÓN
F1 Y1= 2,8784	1	3	3
F2 Y2= 2,0730	1	2	2
F3 Y3= 2,1071	1	2	1

Tabla 2. Conversión de promedio a valores Leiter

- 2) Para obtener el diagnostico, se debe hacer la sumatoria de la calificación.

	VALOR LEITER
F1	3
F2	2
F3	1
SUMA	6

Tabla 3. Sumatoria calificación Leiter

3) Por último, se identifica el diagnóstico de acuerdo a la siguiente tabla según el resultado de la suma en el paso anterior.

SUMA	FASE LEITER	DIAGNOSTICO	MARCAR
3	Fase 1	desgaste ocupacional bajo "sano"	
4	Fase 2	desgaste ocupacional regular "normal"	
5 o 6	Fase 3	desgaste ocupacional alto "en peligro"	X
7	Fase 4	desgaste ocupacional muy alto "quemado"	

Tabla 4. Diagnostico modelo Leiter

De acuerdo a los procedimientos realizados anteriormente se analiza que la población según el resultado de la suma es decir 6, se encuentra en la fase 3 con un diagnóstico de desgaste ocupacional alto “en peligro” posteriormente se realiza el análisis de los resultados por factores.

Agotamiento emocional

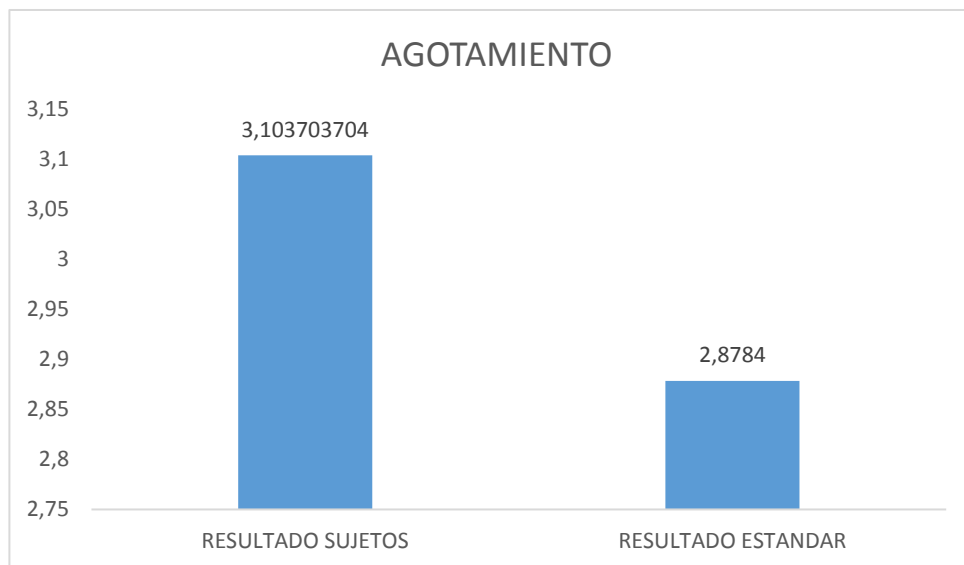


Figura 1 análisis cuantitativo factor agotamiento

Según la gráfica anterior, se identifican los resultados obtenidos sobre la dimensión agotamiento, donde evidencia que la muestra se encuentran con una puntuación de 3.1 frente al resultado estándar establecido en 2,8; a partir de lo anterior se establece que la población en general está en un grado estándar Superior término medio, según la puntuación propia de la escala, eso quiere decir que ocasionalmente se sienten agotados puesto que consideran que el tiempo y la energía es difícil de reponer frente a la realización de sus labores, por lo tanto, requieren un espacio reparador permitiéndoles estar en óptimas condiciones para responder a las tareas específicas que tienen asignadas según el puesto de trabajo, en algunas ocasiones sienten que la carga laboral les produce cansancio, dificultad para concentrarse en el trabajo y esto lo pueden manifestar en dificultades en las áreas sexual, de sueño, estado de ánimo y otros síntomas a nivel fisiológico.

Insatisfacción de logro

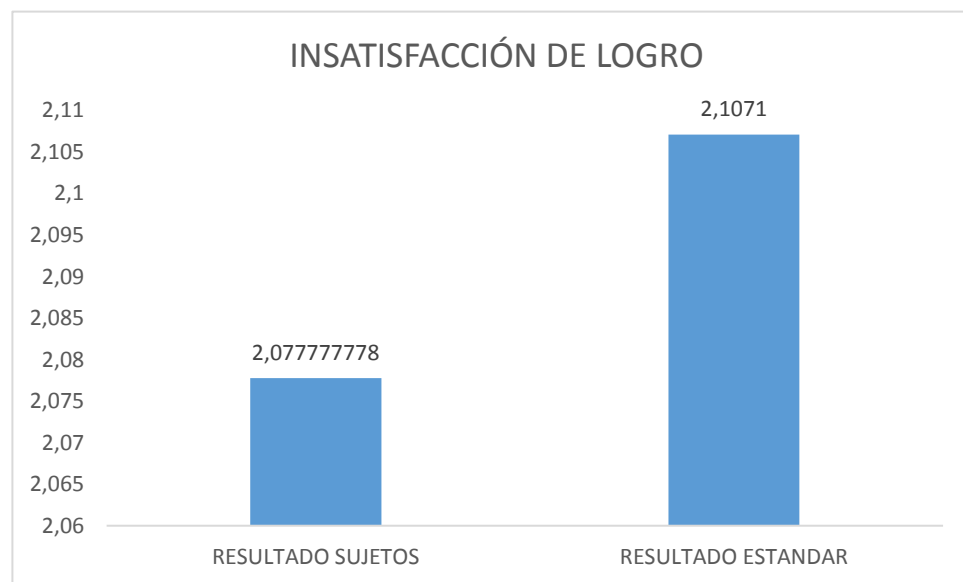


Figura 2. Análisis cuantitativo factor insatisfacción de logro

Los resultados obtenidos para evaluar la dimensión de insatisfacción al logro se encuentran plasmados en la gráfica anterior, la cual permite evidenciar el resultado estándar con un puntaje de 2, 1 frente al resultado de la población con un puntaje de 2,0 lo que indica según la clasificación de la prueba que la población se encuentra en un grado estándar abajo término medio, es decir que la población presenta un nivel normal de

insatisfacción al logro, a pesar de que el trabajo se torna rutinario y monótono los funcionarios tienden a buscar estrategias para que este sea más ameno y dinámico, se siente conforme con su cargo aunque muchas veces trabajan por la remuneración es poco frecuente la visualización frente a otras oportunidades laborales puesto que ya llevan tiempo en la alcaldía pero por el área económica podrían hacerlo, estas personas buscan que a partir de sus habilidades su trabajo sea reconocido por sus compañeros y jefes aunque muchas veces no es valorado.

Despersonalización

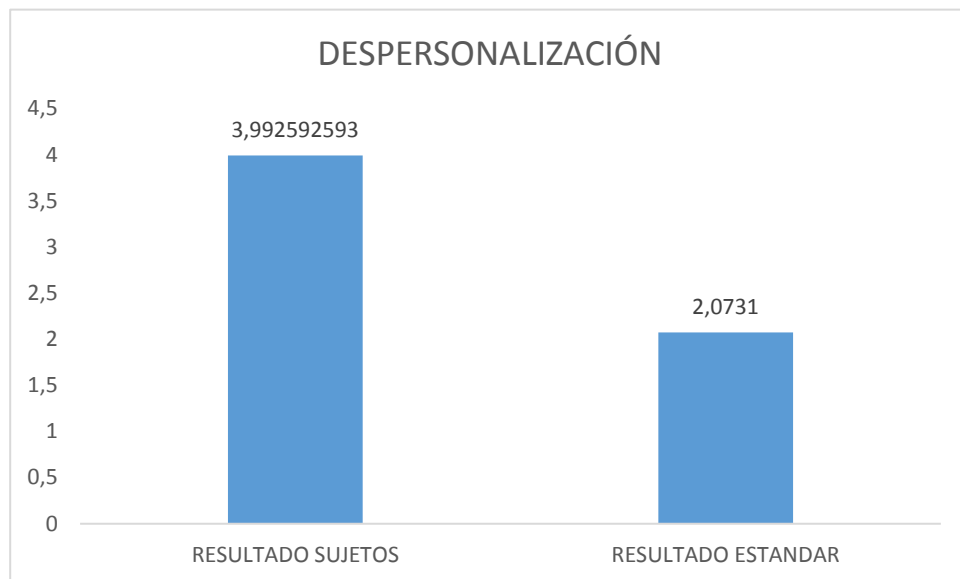


Figura 3. Análisis cuantitativo factor despersonalización

Según la gráfica anterior se evidencian los resultados obtenidos acerca de la dimensión de despersonalización, con un resultado estándar en 2,0 frente al resultado de la población con un puntaje de 3,9 es decir en un grado estándar de muy alto, según lo indica la escala, significa que los participantes manejan una comunicación directiva y autoritaria para generar respeto frente al servicio que ofrecen tanto a sus compañeros de trabajo como a los usuarios, no se preocupan por dar solución a los problemas de los usuarios teniendo siempre una actitud agresiva frente a ellos, no hay interés por las relaciones interpersonales tanto internas como externas; por lo general tienen a buscar el

beneficio personal llegando a presentar malos tratos justificando y buscando culpabilidad de los demás, las situaciones que se les presentan en el trabajo comúnmente les presentan tensiones provocándoles pensamientos negativos, sintiendo que las habilidades y conocimientos muchas veces no son valorados como se debe.

Nivel de desgaste ocupacional



Figura 4. Comparación factores

A partir de los resultados y análisis de las dimensiones que evalúan el desgaste ocupacional, se evidencia que en el factor de insatisfacción al logro se encuentra en el puntaje estándar normal con riesgo a aumentar, con relación al factor de agotamiento se establece que la población se encuentra en un nivel medio alto con tendencia al aumento de este, en el factor de despersonalización la prevalencia es mayor en comparación a las otras dos dimensiones evaluado con un resultado estándar en muy alto, con base en los resultados obtenidos se puede concluir que la población se encuentra en un riesgo alto es decir en peligro de desarrollar y presentar el síndrome de burnout.

Análisis y Discusión de Resultados

Esta investigación contó con una muestra de 15 funcionarios públicos de la Alcaldía municipal de Yondó, Antioquia, seleccionados aleatoriamente de acuerdo a las necesidades del estudio, que tuvieran un contrato indefinido y fueran funcionarios de planta, es decir, fijos en la organización. Para analizar e identificar la presencia del síndrome de Burnout se establecieron una serie de instrumentos y técnicas para la recolección de la información. En la escala de desgaste ocupacional se evaluaron los factores de agotamiento, despersonalización e insatisfacción al logro, mientras que en la entrevista semiestructurada se estableció una categoría llamada condiciones laborales y de esta se desprenden 3 sub categorías características y funciones, riesgo y organización.

La población presenta un grado alto de despersonalización, cansancio emocional y tiende a aumentar la insatisfacción al logro, lo que indica que está en peligro de presentar síndrome de burnout, esto lo afirman (Maslach y Jackson, 1981 citados por Cáceres 2009) quienes refieren que el burnout es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el lugar de trabajo y cuando están en contacto con otras personas o usuarios.

Los participantes refieren tener pensamientos negativos frente a las situaciones que se les presentan y con ellos mismos, poco interés para establecer relaciones interpersonales con sus compañeros y en especial con los usuarios a los que les ofrecen los servicios, tienden a culpar a los demás de las dificultades sin hacerse cargo de las implicaciones que esto ocasiona, estos factores desencadenan la despersonalización, esto lo sustenta o confirman (Maslach y Jackson, 1981) quienes en su postulado describen que el burnout presenta una dimensión es decir la personalización y la identifican como el desarrollo de sentimientos y aptitudes negativos hacia ellos mismos, autoevaluándose negativamente y en especial hacia los destinatarios de su trabajo, y esto ocasiona baja productividad autoestima y desarrollo de estrés. Otro autor quien en su postulado teórico refiere la despersonalización como factor desencadenante del síndrome es Uribe (2010) afirma que la despersonalización se caracteriza por la irritabilidad y malos tratos o servicios a los clientes o usuarios que requieren del servicio.

La población refiere que en muchos casos el trabajo realizado no es valorado, sin embargo trabajan por la remuneración económica, esto disminuye la autoestima y motivación para la realización de sus funciones afectando tanto la productividad como a la empresa viéndose afectado ya que sienten que su trabajo no sirve y esto causa frustración siendo esto desencadenante para desarrollar o ser vulnerables a la presencia del síndrome de burnout puesto que se ve involucrado un factor que evalúa el desgaste ocupacional es decir la insatisfacción al logro, Esto es afirmado por el autor Uribe 2010 quien en su planteamiento establece que la insatisfacción al logro se caracteriza por respuestas negativas hacia sí mismos, ya sea por experiencias individuales o externas es decir la poca motivación o reconocimiento de la organización hacia el trabajo de los funcionarios.

Se evidencia presencia de agotamiento emocional en situaciones como pérdida de energía, agotamiento, y esto les produce falta de concentración y rendimiento en el trabajo, sentimientos y estados de ánimo negativos, esto lo confirma el autor Uribe 2010 quien establece que el agotamiento es un factor clave en la aparición del burnout con características como pérdida progresiva de energía, fatiga, se sienten emocionalmente agotados especialmente con las personas a las que ofrecen sus servicios.

Según análisis de resultados los participantes refieren que muchas situaciones laborales influyen en el desempeño de su trabajo y en otras áreas es decir la familiar social entre otras, y que es importante que la organización se responsabilice y tenga control adecuado del bienestar mental y físico de sus funcionarios puesto que se evidencian situaciones de estrés y ansiedad generadas por el mismo trabajo y si un empleado se encuentra con falencias en esto va a afectar tanto a sus compañeros como a la organización en su totalidad, (Griffin y O'Learly-Kelly, 2004; citado por Patlán, Del Rosario y Navarrete, 2010. Pp. 8). Sustentan que en las organizaciones hay dos tipos de conductas negativas, las que afectan al ser humano es decir al empleado o a sus compañeros y las que dañan o son perjudiciales para la organización generando costo directo o indirecto.

Se evidencia que las puntuaciones más altas están evaluadas en ítems que tengan que ver con la apatía, pocas relaciones sociales en especial con los usuarios, superioridad,

cambios de humor pero se mantienen comúnmente en mal humor, y esto genera dificultades en las relaciones interpersonales y en la atención y ofrecimiento de servicios a la población que lo requiere, estas situaciones tienden a aumentar la posibilidad de presentar el síndrome de burnout, (Apiquian, 2007) afirma que entre las manifestaciones del síndrome de burnout se encuentra cinismo, ausencia de dialogo, apatía, hostilidad, suspicacia, sarcasmo, pesimismo, relaciones interpersonales distantes y frías, conversación con tono de voz elevado incluyendo gritos frecuentes, llanto inespecífico, dificultad de concentración, disminución del contacto con el público, clientes o pacientes, cambios de humor, y si se dejan que vayan aumentando el síndrome de burnout va a aparecer más rápido o puede complicarse.

A partir de lo anterior se evidencia que el análisis realizado a través de las respuestas que dieron los participantes se sustentan teóricamente y van enfocadas al síndrome de burnout, hablando de síntomas dimensiones y factores que evalúan como tal el desgaste ocupacional, se establece que es una población en un riesgo alto de presentar el síndrome con puntuaciones altas en el factor de despersonalización.

En relación a los resultados obtenidos en la entrevista semiestructurada se puede evidenciar la percepción de los participantes frente a aspectos o factores importantes que pueden desencadenar o mantener el burnout en las organizaciones, tal como lo menciona Apiquian (2007) los factores que más se tienen en cuenta para evaluar el desarrollo del síndrome son: las características del puesto y del ambiente de trabajo, establecer límites jerárquicos, roles interpersonales, horarios, funciones y riesgos para valorar la dinámica del empleado dentro de la organización en general.

Los participantes evidencian en sus respuestas que suelen trabajar de manera individual para lograr cumplir con sus objetivos, en general se preocupan por cumplir con lo asignado para no atrasarse en labores, consideran que su desempeño es bueno y contribuyen al proceso de la organización con su buen trabajo, pero a la hora de indagar por el aporte al cumplimiento de los propósitos en general, manifiestan que cada uno hace lo que le corresponde y ahí se queda, es entonces donde el concepto del autor Chiavenato (2000) citado por Africano, Faría & Quintero (2008) coincide con el de los participantes,

ya que define el desempeño como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Con respecto a las responsabilidades y exigencias de su cargo, los sujetos tienen definido y muy claro el tipo de rol que ejercen en la organización, además del compromiso con el que realizan sus labores, en algunos participantes es muy importante dar cumplimiento a sus tareas antes de iniciar otras, por lo que concuerda con el concepto de Alles (2002) donde refiere que la preocupación del empleado por el cumplimiento de lo asignado está por encima de sus propios intereses, la tarea asignada está primero y antes de iniciar con otra labor, decide dar finalización a la que había iniciado anteriormente.

Se presenta una diferencia entre los niveles de autonomía presentes en los participantes y el descrito por Smith (2014) que hace alusión a esta como la capacidad de los empleados de controlar una situación laboral, en las respuestas se evidenció que los participantes buscaban ayuda de un tercero para dar solución al problema, al indagar más sobre las preguntas, manifestaban que por ayudar y aportar en la solución de una situación problema muchas veces recibían llamados de atención por parte de sus superiores pero cuando los buscan para que den una solución dicen que no tienen tiempo y toca recurrir a otro ente que pueda ayudar a brindar una solución.

Analizando los resultados descritos en la subcategoría de atención al cliente se pudo evidenciar que este servicio es la razón de ser de la organización por lo que los participantes se mostraron muy conformes con sus respuestas en especial cuando se indagó sobre si la atención al cliente les generaba algún tipo de tensión, en lo cual coincidieron que no, aunque se presentan dificultades en este servicio por diferentes factores como la falta de entendimiento por parte del usuario o del empleado, la poca tolerancia de los usuarios o el nivel de complejidad de su requerimiento hacia la institución. Se presenta similitud entre los participantes y Jiménez & Rodríguez (2008) donde manifiestan que la finalidad del servicio es que el usuario obtenga solución en el momento adecuado y que el empleado se asegure de que hay un uso correcto de la información.

Se denomina riesgo a la probabilidad de que un objeto material, sustancia o fenómeno pueda, potencialmente, desencadenar perturbaciones en la salud o integridad

física del trabajador, así como en materiales y equipos (Universidad de Valle, SF), los participantes refieren en sus respuestas que los principales riesgos dentro de su lugar de trabajo son dolores de espalda y cuello, malas posturas, agresión de los usuarios, exposición al polvo entre otras, se identifican los ergonómicos y psicosociales dentro de las respuestas de los usuarios, puesto que la mala postura en algunos se debe a la falta de un buen equipo de trabajo como sillas ergonómicas, mesas a la altura adecuada y equipamiento de aire acondicionado, además de los psicosociales en la falta de implementación en las políticas de gestión de talento humano o como lo referían los participantes las actividades de bienestar social en pro del mejoramiento de la calidad del servicio de los empleados hacia los usuarios con respecto a las capacitaciones y encuentros de aprendizaje.

Por último se evaluó la subcategoría de organización que es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. (Chiavenato, 2000 citado por Valdez, 2010) En este apartado se pudo evidenciar que los participantes tienen claro la jerarquía de la institución, además de respetar los roles que cada uno como empleado representa para el cumplimiento de los objetivos. Es importante resaltar que según los participantes, se cuenta con una buena estructuración de líneas de mando y de funciones lo cual facilita: el cumplimiento de los objetivos, un buen servicio a la comunidad, solución de problemas internos y la toma de decisiones importantes sin pasar por encima de las jerarquías.

Conclusiones

La presente investigación buscaba identificar la presencia del síndrome de burnout en los funcionarios públicos de la Alcaldía de Yondó Antioquia, mediante un estudio mixto, con la intención de prevención o disminución de los síntomas para el mejoramiento del bienestar a futuro de los colaboradores de la organización. Se realizó la aplicación de la escala de desgaste ocupacional y una entrevista semiestructurada con el fin de evaluar los resultados para realizar el respectivo análisis y realizar las conclusiones que en este caso se obtuvo que la población se encuentra en un riesgo alto de presentar el síndrome lo cual indica que a partir del proceso de la investigación se realizó una estrategia con el fin de prevenir la presencia de este y será explicado específicamente en el apartado de recomendaciones.

A partir de la aplicación de la escala de desgaste ocupacional se realizó el análisis cuantitativo lo que permitió concluir que la población se encuentra en peligro con un puntaje muy alto es decir que tiende a aumentar y desencadenar la presencia del síndrome de burnout, se analizaron los 3 factores que miden el desgaste ocupacional es decir la insatisfacción al logro con un puntaje medio, el agotamiento con puntaje alto y la despersonalización con un puntaje superior según la calificación estándar de la escala.

Se logró describir las categorías relacionadas con desgaste ocupacional, de acuerdo a lo evidenciado en las respuestas de los participantes mediante la entrevista semiestructurada, estas categorías fueron las características y funciones, riesgos y organización. Mostrando así que la población se encuentra consciente y reconoce sus funciones, la situación de su organización, las consecuencias a la mala praxis y los riesgos que pueden sufrir por diferentes aspectos, en este caso ergonómicos y psicosociales.

Se determinaron los factores predisponente que pueden desencadenar el síndrome de Burnout en los funcionarios públicos de la alcaldía de Yondó, Antioquia, siendo estos el factor de despersonalización con puntaje superior, el clima laboral que se maneja dentro de la organización y en la parte del manejo de horas extras sin remuneración alguna genera malestar en los empleados de la organización.

Debido a que la población se encuentra en peligro de sufrir este síndrome, que realiza una estrategia de intervención en forma de cuadernillo informativo donde se puede encontrar información sobre el síndrome de Burnout, sus causas, sus síntomas y unos tips para el manejo de las situaciones mediante actividades cortas que no interrumpen el desarrollo habitual de las actividades de los empleados de la organización.

Por último se da respuesta a la pregunta problema que fue: ¿Cómo es el nivel de desgaste ocupacional que presentan los funcionarios públicos de la alcaldía de Yondó Antioquia?, después de haber realizado la fase de planeación, ejecución y análisis de resultados de toda la información obtenida en la escala de Desgaste Ocupacional y la entrevista semiestructura, el nivel de desgaste ocupacional de los empleados es alto, es decir, se encuentran en peligro, de desarrollar el síndrome de burnout.

Recomendaciones

Aun cuando no se encontró evidencia de la presencia del síndrome de Burnout en la alcaldía municipal de Yondó, Antioquia, se recomienda la necesidad de establecer estrategias de detección oportuna, ya que en esta organización es el primer estudio que se realiza para evaluar el nivel de desgaste ocupacional de los trabajadores.

Se recomienda a los psicólogos en formación, realizar trabajos investigativos sobre esta temática en las organizaciones para la detección de casos e implementación de una estrategia de abordaje para disminuir los síntomas.

Se recomienda al departamento de psicología, tener en cuenta la temática del síndrome de Burnout en la materia de psicología organizacional en su contenido programático para que sea del conocimiento de todos los estudiantes y se despierte el interés por estudiar este tema.

Para la organización, recomendamos implementar charlas y capacitaciones sobre estrés laboral y burnout en espacios de encuentros grupales como son cada quince días, con el fin de realizar una prevención permanente a la aparición de los síntomas.

A los participantes se deja como recomendación, el cuadernillo de prevención para que sea de su conocimiento las estrategias que se pueden llevar a cabo para evitar sufrir este síndrome, además para que sean voceros dentro de la propia organización.

Referencias bibliográficas

- Africano, N.; Faría, E. & Quintero, N. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales*, Pp. 33-51.
- Alles, M. (2006). *Diccionario de comportamientos: gestión por competencias*. Editorial Garnica. Argentina.
- Amaya, W., & Escalante, C. (2008). Prevalencia del síndrome de Burnout en docentes del departamento de psicología de la facultad de salud de la Universidad de Pamplona (*Trabajo de grado no publicado*). Pamplona, Colombia.
- Apiquian, A. (2007). *El síndrome de burnout en las empresas*. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-28861/sindrome%20burnout.pdf>
- Avía, M. (2006). La Psicología Positiva y la moda de la “soft psychology”. *Clínica y Salud* Vol. 17 (3). Pp. 239-244
- Ávila, H. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación*. Edición electrónica. Disponible en: www.eumed.net/libros/2006c/203/. México.
- Baptista, M., Fernández, C., & Hernández, R. (2008). *Metodología de la investigación*, cuarta edición. México: McGraw-Hill.
- Baptista, M., Fernández, C., & Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*, quinta edición. México: McGraw-Hill.
- Cano, C., Marín, D., Mora, R., & Zevallos, M. (2009). *Determinantes del Análisis y Diseño Organizacional*. Bogotá.
- Código deontológico del psicólogo (2010) Artículos 33 y 37. Colombia
- Díaz, F., López, A. & Varela, M. (2012). Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia. *Revista Universitas Psychologica*, 11(1), 217- 227.
- Echeburúa, E. (2016). Estrés y recursos de afrontamiento en la sociedad. *Avances en Salud Mental Relacional*. Vol. 15 - Núm. 1.

- Enríquez, A., & Castañeda, D. (2006). Estado actual de la investigación en psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 78-85.
- Freudenberger H. (1974) Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. Volumen 30(1). Pp. 159-166.
- Freudenberg, H. (1974). *Staff Burn-Out*. Nueva York.
- Forero, E. y Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la Psicología Organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, PP 5-22. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3181847>
- Gamo, E; Pazos, P, (2009): El duelo y las etapas de la vida. Madrid. España. Disponible: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0211-57352009000200011&script=sci_arttext
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Revista de administración y negocios*, Vol 25, No 42.
- Guillen, M. (2006). Ergonomía y la relación con los factores de riesgo en salud ocupacional. *Revista Cubana Enfermer*, 22(4).
- Herruzo, J., & Moriana, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 597-621.
- Jaramillo, M. (2014). Redefinición de la entrevista psicológica como herramienta. Bello, Antioquia: http://repository.uniminuto.edu:8080/xmlui/bitstream/handle/10656/4172/TP_JaramilloMelissa_2014.pdf?sequence=1.
- Jiménez, J. &. (2008). Aula de economía. Servicio al Cliente. Disponible en: <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>
- Lara, R. (2011). Tipos de estructura organizacional. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/tipos-de-estructura-organizacional/>
- Marzana, D; Pérez, A; Marta, E; González, M, (2010): La transición a la edad adulta en Colombia: una lectura relacional. Bogotá. Colombia. Disponible:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-47242010000100009&lng=es&nrm=.pf&tlng=es

Matabanchoy, S. (2012). Salud en el trabajo. Revista Univ. Salud. vol.14 no.1 Pasto.

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 2, 99113

Malvezzi, S. (2000) Psicología Organizacional da administración científica y globalización. Una historia de desafíos. Fronteras de Psicología (Vol. 2). Évora, Portugal: Universidad de Évora.

Montenegro, L. (2009). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Obtenido de Lección: Antecedentes Históricos: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/301136_Modulo_Exe/leccin_antecedentes_histricos.html

Morales, L., & Hidalgo, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Morín, V. (2014). *Síndrome de Desgaste profesional: ¿Qué podemos hacer?* Recuperado el 21 de abril de 2017, de http://www.um.edu.uy/docs/sindrome_desgaste_rcb.pdf

Organización internacional del trabajo. (2003). Condiciones laborales. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/index.htm>

Pinzón, J., Riveros, A., Rodríguez, M., Rodríguez, R., & Rodríguez, M. (2010). Síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de Bogotá en diciembre de 2010. Bogotá, Colombia.

Piñuel, I; Oñate, A, (2002) La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Resultados del barómetro de Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. Revista de Relaciones Laborales pp, 38-42.

Psicología y empresa. (2010). Escuela de ciencias sociales, artes y humanidades. Obtenido de El psicólogo organizacional: Roles, tareas y funciones. Disponible en

<http://psicologiayempresa.com/el-psicologo-organizacional-roles-tareas-y-funciones.html>

Quintero, B., Vargas Miguel (2015). Burnout Syndrome in the Practice Phonoaudiologic. Cúcuta, Colombia Revista Signos Fónicos Vol. 1 N° 3

Riesgos psicosociales de los trabajadores (Resolución 2646) (2008). Diario Oficial No. 47.059, 2008, 23, Julio.

Ruiz, C; López, F (2004) El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. International Journal of Clinical and Health Psychology, vol. 4, núm. 1, (pag 140-150) Granada, España. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740108>

Smith, E. (2014). La Voz de Houston. ¿Qué es la autonomía del empleado?: <http://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-autonoma-del-empleado-11979.html>

Uribe, J. (2010). Escala de Desgaste Ocupacional. Manual de aplicación e interpretación. México. Editorial: El Manual Moderno



Ursua, A; Buunk, A, (2012). La Edad y el Sexo en la Orientación a la Comparación Social. Disponible: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082012000300008

Valdés, C. (2010). Teoría de la organización y estructuras organizacionales. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/teoria-organizacion-estructuras-organizacionales/>

Zabala, J. (2016). Propiedades psicométricas de la escala de desgaste ocupacional en docentes de secundaria de Trujillo. Trujillo, Perú.

Apéndices

Apéndice A Juicio de Experto- Formato de Validación Entrevista Semiestructurada

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luisa Fernanda Clavijo López, titular de la Cédula de Identidad N° 1.098.657.386, de profesión Psicóloga, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad de Pamplona.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los Instrumentos, para su aplicación a los estudiantes de la _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones de la

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia			✓	

entrevista semiestructurada:





OBSERVACIONES:

La mayoría de preguntas son abiertas por lo que la riqueza de la información recabada implicará en profundizar y hacer nuevas preguntas de acuerdo a las respuestas dadas por los entrevistados.

En Pamplona, a los 28 días del mes de Noviembre del 2016

Luisa Fd Clavijo López

Firma

Una universidad *inclusiva* y *comprometida* con el desarrollo *integral*



Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax 5682750 - www.unipamplona.edu.co

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jlio H. Annicchiaro Lobo, titular de la Cédula de
 Identidad N° 12694559, de profesión Psicólogo,
 ejerciendo actualmente como Docente T.C.O., en la Institución
Universidad de Pamplona.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los Instrumentos,
 para su aplicación a los estudiantes de la

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones de la

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

entrevista semiestructurada:

OBSERVACIONES:

Replantear algunas preguntas de acuerdo a las observaciones
en los riesgos empíricos relacionarlos más con el desgaste
ocupacional.

Es necesario revisar un tercer componente del desgaste ocupacional
como es el de proyección y asamblea laboral.

En Pamplona, a los 28 días del mes de Noviembre del 2016

Jannicchiaro L. ps
 Firma



Apéndice B Entrevista Semiestructurada

1. ¿Cómo considera su desempeño en los últimos dos años?, ¿por qué?
2. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñar su labor? ¿Por qué?
3. ¿Piensa usted que durante el tiempo que ha permanecido en la empresa ha cumplido con el total de los objetivos y tareas asignadas?
4. ¿Su cargo tiene responsabilidad con recursos (físicos, humanos, financieros)?
5. ¿Las responsabilidades de su cargo generan tensión en el cumplimiento de sus funciones?, ¿Por qué?
6. Cuando se presentan dificultades o situaciones de tensión, ¿cómo suele resolverlas?, ¿a quién recurre en estas situaciones?
7. ¿Cuáles situaciones o problemáticas son las más comunes en el lugar de trabajo y como actúa usted para ayudar a resolverlos?
8. ¿Le interesa capacitarse en temas que son innovadores e importantes para el cumplimiento de los objetivos propuestos en su puesto de trabajo?
9. ¿Dentro de sus labores se estipula la atención a usuarios?
10. ¿Cómo se da esta atención a usuarios (personal, virtual, telefónica)?
11. ¿Atender usuarios le genera algún tipo de tensión, por qué?
12. ¿Las condiciones del lugar de trabajo le permiten desempeñarse de la mejor manera y así ofrecer una adecuada atención al usuario?
13. ¿Considera usted que mantiene buena postura a la hora de sentarse y manejar el computador?
14. ¿Qué incomodidades le genera su puesto de trabajo?
15. ¿Para dar cumplimiento a las tareas asignadas debe utilizar hora extras?, ¿Estas horas son remuneradas por el lugar de trabajo?

16. ¿Puede realizar su trabajo con tranquilidad y responder responsablemente con las tareas asignadas?
17. ¿En los últimos meses ha presentado o desarrollado alguna enfermedad o molestia por el nivel de exigencia en el trabajo?
18. ¿Alguna vez ha pensado que su trabajo lo ha alejado de compartir más con su familia y por qué?
19. ¿Cuál su percepción de las políticas de gestión o talento humano de la organización?
20. ¿Cómo son las relaciones de los jefes con las personas que están a su cargo?
21. ¿Cómo describiría la relación entre sus compañeros de trabajo?
22. ¿Cómo describiría la comunicación dentro de la organización?
23. ¿Qué es lo más agradable o lo que más le gusta de la organización?
24. Si tuviera la oportunidad de cambiar algo de la organización, ¿Qué cambio haría?
25. ¿Cuáles son las áreas comunes con la que cuenta la organización?
26. ¿Conoce el organigrama de la organización?
27. ¿Cómo se dan o están estipuladas las líneas de mando en la organización?
28. ¿Cuál es el conducto regular para la resolución de un conflicto?
29. ¿Qué consecuencias puede tener por cometer una falta en la organización?

