



**Factores estresores en el ámbito laboral del personal administrativo y docente de  
la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá, del municipio de Roldanillo  
Valle del Cauca.**

Natalia Agudelo Rivera

Facultad de Psicología, Universidad Antonio Nariño

Roldanillo, Colombia

2023



**Factores estresores en el ámbito laboral del personal administrativo y docente de  
la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá, del municipio de Roldanillo  
Valle del Cauca.**

Natalia Agudelo Rivera

Tesis de grado para optar al título de Psicología

Facultad de Psicología, Universidad Antonio Nariño

Asesora Mg. Carolina Arango Millán

Roldanillo, Colombia

2023

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado \_\_\_\_\_, Cumple  
con los requisitos para optar al título de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Director

\_\_\_\_\_  
Jurado

\_\_\_\_\_  
Jurado

Roldanillo, 19 Mayo 2023

## **Dedicatoria**

Esta tesis la dedico con todo mi cariño y amor a mi hija Julieta.

Por ser mi motivo más grande, el cual me impulsó para proponerme y lograr este sueño; el cual me hace feliz, porque puse mi empeño y dedicación en dar lo mejor de mí en esta investigación, quizás no sea perfecta, pero tiene una abnegación la cual me da una gran satisfacción.

Gracias a la existencia de mi pequeña pude finalizar mi estudio y lograr así este título tan ansiado.

La paciencia, la entrega y el aprender siempre son un gran complemento.

## Agradecimientos

Quiero agradecerles primeramente a Dios por brindarme la fortaleza en seguir y no desistir; Agradezco a mis padres Luis Eduardo y Ruby, por instruirme el amor y el gusto al estudio, en apoyar mi proceso universitario; la paciencia en momentos de la vida que no son los mejores y la entrega a tantos años de crianza para moldearme en la persona que soy hoy en día. A mi hermano Carlos quiero agradecerle también, por su amabilidad y colaboración en mi proceso de estudio.

Asimismo, a mi esposo Andrés Alfonso, por siempre motivarme y creer en mis capacidades, en la comprensión de que no fue un camino fácil, pero que se pudo lograr.

Quiero agradecer a mi asesora la Magister Carolina Arango, por el apoyo en la construcción de esta tesis, en dedicarme su tiempo, comprensión y compañía. En confiar en mi desarrollo como profesional y motivarme en el buen practicar esta profesión tan linda.

A las docentes Paula García, Orfa Genis y Mariela Victoria, en el guiarme y ayudarme con herramientas que me permitan la resolución de problemas; en fomentar el amor por el conocimiento y la investigación, en ejercer la profesión desde el amor, la escucha y la esperanza

## Tabla de contenido

Introducción .....	14
1 Antecedentes .....	15
1.1 Antecedentes internacionales .....	15
1.2 Antecedentes Nacionales: .....	17
2Objetivos .....	22
2.1 Objetivo general .....	22
2.2 Objetivo Específico .....	22
3.Justificación. ....	23
4.Marco Teórico.....	25
4.1 El estrés: .....	25
4.1.1 Eustrés:.....	26
4.1.2 Distrés: .....	27
4.1.3 Estrés laboral:.....	28
4.1.4 Estrés en los Docentes: .....	35
4.1.5 Estrés en administrativos: .....	36
4.1.6 Factores que favorecen el estrés en docentes:.....	37
4.1.7 Contexto escolar: .....	39
4.1.8 Síndrome de Burnout: .....	42
4.2 La psicología organizacional: .....	44
4.2.1 Aptitudes para el trabajo: .....	46
4.2.2 El clima laboral:.....	47
4.2.3 La Satisfacción:.....	47

4.2.4 Funciones de un Psicólogo Organizacional: .....	48
4.3 Psicología organizacional en las instituciones educativas: .....	49
4.4 Gestión del Talento Humano: .....	50
5.Diseño Metodológico.....	60
5.1 Metodología .....	60
5.2 Tipo de Muestra .....	61
5.3 Instrumento .....	62
5.4 Procedimiento .....	62
5.5 Impactos esperados del proyecto: .....	63
5.6 Criterio Epistemológico: .....	64
5.7 Enfoque de la investigación: .....	64
5.8 Alcance de la investigación:.....	65
5.9 Diseño de la Investigación .....	65
5.10 Líneas de investigación.....	66
5.11 Criterios de Inclusión y Exclusión.....	66
5.12 Aspectos éticos.....	67
6.Marco contextual.....	69
7.Marco legal. ....	70
7.1 Análisis e Interpretación de Resultados- Discusión.....	72
Conclusiones: .....	126
Recomendaciones. ....	128
Bibliografía .....	131



**Tablas**

Tabla 1: “ <i>Síntomas de distrés en general</i> ”: <i>Físicos</i> .....	31
Tabla 2: “ <i>Síntomas de distrés en general</i> ”: <i>Emocionales y Cognitivos</i> .....	31
Tabla 3: “ <i>Síntomas de distrés en general</i> ”: <i>Emocionales Fisiológicos</i> .....	32
Tabla 4: “ <i>Síntomas de distrés en general</i> ”: <i>Emocionales a Nivel Motor u Observable</i> ...	32
Tabla 5: “ <i>Síntomas de distrés en general</i> ”: <i>Mentales</i> .....	33
Tabla 6: “ <i>Síntomas de distrés en general</i> ”: <i>Sociales</i> .....	33
Tabla 7: “ <i>Síntomas de distrés en general</i> ”: <i>Valóricos</i> .....	34

## Figuras

Figura 1: <i>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Características del liderazgo.</i> .....	77
Figura 2: <i>Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. Relaciones Sociales en el Trabajo.</i> ....	77
Figura 3: <i>Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. Retroalimentación del Desempeño.</i> ...	78
Figura 4: <i>Control sobre el trabajo)- Dimensión Claridad de Rol.</i> .....	81
Figura 5: <i>Control sobre el trabajo - Dimensión Capacitación.</i> .....	82
Figura 6: <i>Control sobre el trabajo-Dimensión Participación y Manejo del Cambio.</i> .....	82
Figura 7: <i>Control sobre el trabajo- Dimensión Opor. dllo de habilidades y conocimientos.</i> .....	83
Figura 8: <i>Control sobre el trabajo-Dimensión Control y autonomía sobre el trabajo</i> .....	83
Figura 9: <i>Demandas del Trabajo.-Dimensión Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico</i> .....	89
Figura 10: <i>Demandas de Trabajo - Dimensión Demandas Emocionales.</i> .....	90
Figura 11: <i>Demandas de Trabajo -Dimensión Demandas Cuantitativas.</i> .....	90
Figura 12: <i>Demandas de Trabajo– Dimensión Influencia trabajo entorno Extralaboral.</i> .....	91
Figura 13: <i>Demandas de Trabajo - Dimensión Exigencias de Responsabilidad de Cargo</i> .....	91
Figura 14: <i>Demandas de Trabajo-Dimensión Demandas de Carga Mental.</i> .....	92
Figura 15: <i>Demandas de Trabajo- Dimensión Consistencia de Rol.</i> .....	92
Figura 16: <i>Demandas de Trabajo- Dimensión Demandas de la Jornada de Trabajo.</i> .....	93
Figura 17: <i>Recompensas Derivadas Pertenencia a la Organización y del Trabajo</i> .....	100
Figura 18: <i>Recompensas- Dimensión Reconocimiento y Compensación.</i> .....	101
Figura 19: <i>Liderazgo y relaciones sociales trabajo. Dimensión Características liderazgo</i> .....	104
Figura 20: <i>Liderazgo relaciones sociales trabajo Dimensión Relaciones Sociales Trabajo.</i> ....	104
Figura 21: <i>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo- Dimensión Retroalimentación</i> .....	105

Figura 22: <i>Control Sobre el Trabajo - Dimensión Claridad de Rol</i> .....	108
Figura 23: <i>Control Sobre el Trabajo - Dimensión Capacitación.</i> .....	108
Figura 24: <i>Control Sobre el Trabajo - Dimensión Participación y Manejo del Cambio.</i> .....	109
Figura 25: <i>Control Sobre Trabajo Dimensión Oportunidades habilidadesConocimientos</i> .....	109
Figura 26: <i>Control Sobre el Trabajo - Dimensión Control y Autonomía Sobre el Trabajo.</i> .....	110
Figura 27: <i>Demandas del Trabajo. -Dimensión Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico.</i> .....	113
Figura 28: <i>Demandas del Trabajo. Dimensión Demandas Emocionales.</i> .....	114
Figura 29: <i>Demandas del Trabajo. Dimensión Demandas Cuantitativas.</i> .....	114
Figura 30: <i>Demandas del Trabajo. Dimensión Influencia Trabajo Entorno Extralaboral.</i> .....	115
Figura 31: <i>Demandas del Trabajo. Dimensión Demandas de Carga Mental.</i> .....	115
Figura 32: <i>Demandas del Trabajo. Dimensión Demandas de la Jornada de Trabajo.</i> .....	116
Figura 33: <i>Recompensas. Dimensión Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se Realiza.</i> .....	120
Figura 34: <i>Recompensas. Dimensión Reconocimiento y Compensación.</i> .....	121

### Resumen

Esta investigación habla sobre un estudio relacionado con factores de estrés laboral en docentes y administrativos de una institución educativa del municipio de Roldanillo Valle del Cauca.

Se utilizó una batería de instrumentos para evaluar el riesgo psicosocial. Los hallazgos revelan que tanto docentes como administrativos están en riesgo significativo de estrés.

Según los objetivos de la investigación se buscó caracterizar los factores estresores laborales del personal de la institución, identificar los factores estresores laborales que afectan el talento humano de la institución, analizar el nivel de impacto de los diversos estresores laborales presentes en el talento humano de la comunidad educativa y reconocer las emociones prevalentes alrededor de los factores estresores laborales que impactan al talento humano de la institución.

La muestra fue de 22 personas, de género femenino y masculino, se interpreta que las mujeres parecen ser más afectadas que los hombres, posiblemente debido a la carga adicional de las demandas familiares, laborales, personales.

También se observaron síntomas físicos y psicológicos relacionados con el estrés, como hipertensión, ansiedad y dificultades de concentración. La forma en que las personas afrontan el estrés es un factor importante en cómo lo experimentan.

Al igual se destaca que existen dos tipos de estrés, uno positivo y otro negativo. En general, la investigación logró cumplir con sus objetivos y concluye que el estrés es parte de la vida, pero cuando se vuelve crónico, puede tener un impacto negativo en la calidad de vida.

**Palabras Claves:** Estrés, Distrés, Contexto escolar, Síndrome de Burnout, Psicología organizacional, Aptitudes para el trabajo, Clima laboral, Satisfacción, Gestión del talento humano, Factores estresores, Factores psicosociales.

### Abstract

This research talks about a study related to work stress factors in teachers and administrators of an educational institution in the municipality of Roldanillo Valle del Cauca.

A battery of instruments was used to evaluate psychosocial risk. The findings reveal that both teachers and administrators are at significant risk for stress.

According to the objectives of the research, the aim is to characterize the work stressors of the institution's staff, identify the work stressors that affect the human talent of the institution, analyze the level of impact of the various work stressors present in human beings. talent of the institution. institution. educational community and recognize the prevalent emotions around work stressors that impact the human talent of the institution.

According to the type of sample used, which was 22 people, female and male, it is interpreted that women seem to be more affected than men, possibly due to the additional burden of family, work, and personal demands.

Physical and psychological symptoms related to stress, such as hypertension, anxiety and concentration difficulties, were also observed. The way people cope with stress is an important factor in how they experience it.

Likewise, it highlights that there are two types of stress, one positive and the other negative. In general, the research managed to meet its objectives and concludes that stress is part of life, but when it becomes chronic it can have a negative impact on quality of life.

**Keywords:** Stress, Distress, School context, Burnout syndrome, Organizational psychology, Work skills, Work environment, Satisfaction, Management of human talent, Stress factors, Psychosocial factors at work.

## Introducción

La presente investigación se refiere al tema Factores estresores en el ámbito laboral del personal administrativo y docente de la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá, del municipio de Roldanillo Valle del Cauca.

Se busca trabajar en la investigación, desde un punto de vista objetivo- los factores estresores en el ámbito laboral, con la finalidad de identificar y actuar para la implementación de acciones que favorezca la disminución en el estrés laboral, ya que este afecta a cada persona de un modo diferente y personal. Llevando a complicaciones no solo laborales sino también personales (físicas y mentales).

Como prioridad en este análisis esta delimitar cada factor estresor que afecta el talento humano de la comunidad educativa y reconocer los efectos dominantes alrededor de los elementos estresores del trabajo que afectan de modo negativo la motivación y el ejercicio profesional de cada docente de la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá- Roldanillo Valle, en donde se trabajará con una muestra de 22 participantes a los cuales se le aplicó la Batería de Factores psicosociales intralaboral Forma A y B, ya que se utilizó personal docente y administrativo de la institución.

Con base a esto se logró diferenciar que las mujeres son las más afectadas en cuestiones de riesgo laboral a comparación de los hombres, se contó con un porcentaje de más de la mitad de la población en las mujeres.

Se busca a través de la indagación actual, una determinación parcial o completa para adoptar la actitud correcta frente a factores estresantes y lograr mejor un mejor ambiente laboral, pues como dijo Hans Selye “adoptar la actitud correcta puede convertir una tensión negativa en una positiva”.

## 1. Antecedentes

### 1.1 Antecedentes internacionales

En Perú se realizó la investigación “Estrés y depresión en docentes de una institución pública de enseñanza” realizada por (Rodrigues, et al, 2020); Esta investigación tenía como objetivo analizar la presencia de estrés y signos indicativos de depresión en docentes de una institución pública de enseñanza.

La investigación considera principalmente que vivir constantemente una situación estresante genera ciertas molestias físicas no deseadas, un aumento de la presión arterial, mayor susceptibilidad a los accidentes cerebrovasculares.

Del mismo modo, otras demostraciones han sido señaladas en la literatura, como infección debido a una respuesta inmune disminuida, trastornos alimentarios, trastornos gastrointestinales, insomnio, aumento o pérdida de peso excesivo, resistencia a la insulina, disminución del deseo sexual e impotencia temporal en hombres, inhibición del aprendizaje y deterioro de la memoria, así como exacerbación de lesiones cutáneas. Esta compilación de cambios nocivos interfiere con la calidad de vida de las personas afectadas por el estrés.

La enseñanza es considerada una de las ocupaciones más determinantes en el desarrollo del estrés, depresión y ansiedad, obligando a una combinación de aspectos con características multifacéticas asociadas con la actividad laboral.

Los autores (Uscamayta Guzmán, et al, 2018) de Perú, realizaron la siguiente investigación: “Gestión administrativa y estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría 20 de Santiago”. Su objetivo era determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con el estrés laboral en el nivel primario de la Institución Educativa Fe y Alegría N° 20 de Santiago.

Esta investigación surge de la necesidad del estado peruano de puntualizar políticas, estrategias que garanticen el derecho a que todos los estudiantes tengan una educación de calidad a través del marco del buen desempeño docente; es así que se plantea un nuevo proyecto de docencia para el país, lo que conlleva a pensar en la calidad, la pertinencia y la eficacia del trabajo del docente como protagonista fundamental de este cambio. Por lo tanto, el personal directivo se ha convertido en el supervisor de su cumplimiento, ya que ellos ejercen autoridad en las instituciones educativas. De manera que la gestión administrativa, directa o indirecta, se ha convertido en uno de los factores que ocasiona problemas en la salud mental de los docentes, como es el estrés laboral.

La investigación se apoyó en un enfoque de tipo cuantitativo, en el que se utilizaron cuestionarios como instrumentos para la recolección de datos. Mediante la obtención de los resultados sobre cómo se está desarrollando la gestión administrativa y cuál es el nivel de estrés laboral en los docentes, pudieron intervenir a través de la prevención del estrés laboral mediante una adecuada gestión administrativa, desarrollando debidamente los procesos de planificación, organización, dirección, y control adecuados, asimismo conocer las causas que originan el estrés y consecuencias del cansancio emocional, la despersonalización y el sentimiento de inadecuación que origina el estrés laboral.

Como resultado, se evidencia en la investigación que entre más deficiente sea la gestión administrativa más estrés laboral se podrá encontrar esto también indica que cerca de la mitad de los encuestados consideraba deficiente la gestión administrativa. Y más del 70% de la población investigada tenía diversos factores de estrés.

Otra investigación significativa la realizó (Cardozo, 2017) Titulada “La presencia de estrés en el profesorado según sexo y contexto laboral”, cuyo objetivo de investigación fue el de

determinar las problemáticas observadas y compartidas por los profesores, analizan la incidencia del estrés en dichos sectores dedicados a la enseñanza. A través del análisis teórico, la observación y el diálogo sobre la dinámica socio laboral del magisterio y la importancia del estrés como factor de influencia integral en la salud bio-psico-social de las personas, cobra mayor relevancia cuando se está hablando de la vivencia del estrés en aquellos a quienes se delega la formación del recurso más precioso que tiene una sociedad.

La aproximación metodológica es de tipo descriptiva, no experimental, donde trabajaron con una muestra no probabilística, los resultados determinaron que cuando las personas ejercen labores docentes en los diferentes segmentos estudiados, presentan importante sintomatología psico-somática asociada al estrés.

Entendiendo la influencia que el estrés ejerce sobre el ser humano, es un factor de relevante importancia en la salud integral de las personas, desde las consecuencias que puede tener en el organismo, como también su impacto psico-social, donde las relaciones humanas y los procesos comunicacionales podrán verse afectados por los patrones comunicacionales marcados por la tensión, el agotamiento y el malestar inherente al estrés.

La investigación permitió evidenciar ciertos grupos de personas que desempeñan tareas docentes, que por diversas o circunstancias, sean estas socio-económicas, históricas o culturales, se configuran en una población particularmente afectada y vulnerable a diferentes fuentes de tensión y estrés en el desempeño de sus funciones docentes. En esta lógica, se identifican los siguientes grupos asociados a una mayor presencia de sintomatología de estrés: Ser mujer, ser educador de primaria, ser profesor de colegios particulares.

## **1.2 Antecedentes Nacionales:**

(Velásquez Triviño, 2021) con su investigación “Fuentes desencadenantes de estrés

laboral en docentes de la Institución Educativa Distrital el Salitre De Suba”, logró identificar y analizar las causas más frecuentes en el estrés docente para así desde el análisis de resultados poder diseñar estrategias a nivel interno contra esta problemática de salud laboral mental que ataca silenciosamente a los docentes.

La docencia es una de las actividades laborales más relevantes de nuestra sociedad. Sin embargo, una de las más abandonadas en todo aspecto, pues existe una crisis prácticamente global que está obligando a los profesores a abandonar las aulas de clase debido al estrés laboral, los salarios deficientes, falta de respeto y carga laboral excesiva.

Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Los síntomas pueden ir desde un ligero malhumor, hasta graves depresiones y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física. Velásquez Triviño (2021, pág. 22)

La investigación se enmarca en el paradigma investigativo mixto, el cual permite además de cuantificar, también cualificar características propias de la investigación, este tipo de investigación nos permite además de generar datos y porcentajes estadísticos, añadir características cualitativas al grupo evaluado.

Según Velásquez, (2021) el 59% de la población docente encuestada en el presente proyecto de investigación se encuentra sometida a fuentes estresores en un nivel preocupante o grave. Luego de visualizar el panorama de estrés en el análisis individual, se analizaron las fuentes más predominantes en el estrés laboral y se determinó que 6 de las 56 fuentes evaluadas están valoradas en 4 en la escala de Likert como la moda en el análisis estadístico total de los 56 ítems dará la valoración individual de las fuentes en cada ítem de repuesta con una valoración de “bastante” luego de analizadas las fuentes, se analizaron los 7 factores de la escala de fuentes

estresores en profesores y se determinó que en todos los factores de evaluación el nivel de estrés se encuentra 82 en un estado "preocupante" con una valoración de 2.7 global en escala Likert de los 56 ítems valorados en los diferentes factores. Las jornadas tanto de hombres y mujeres docentes se encuentran afectados en igual porcentaje por las fuentes de estrés evaluadas y categorizadas en nivel muy preocupante. (pág. 37)

Los autores nacionales (Rojas Aldana, et al, 2019) con su investigación: "Estrés Laboral en los Docentes y su Relación con la Sobre Carga Laboral" lograron determinar cuáles son los factores psicosociales que causan estrés laboral en docentes del sector público de la localidad de Kennedy.

Analizaron las causas y los factores psicosociales que generan el estrés o agotamiento en los docentes, principalmente en su lugar de trabajo, los cuales pueden ser: No permitir una adecuada pedagogía, generar un mal ambiente laboral o afecciones personales; y por lo cual son evidentes algunos síntomas en el estado emocional, psicológico y físico, que se dan por la sobre exigencia en las cargas laborales, trato despectivo o rebelde de los estudiantes, trabajo mal remunerado, dificultades de aseo o acenso, entre otros. Dificultando una adecuada enseñanza y una calidad de vida decorosa para todos los docentes de nuestro país.

Su metodología consistió en un estudio con un enfoque cuantitativo transversal descriptivo mediante la recopilación de datos, que nos permitirá obtener información puntualizada, para obtener resultados estructurados y estadísticos con el fin de llevar a cabo un análisis de los patrones y circunstancias que permitan la generación de conclusiones y estrategias respecto a la investigación a desarrollar. El estudio que se realizó a 35 docentes demuestra que la enseñanza es una profesión la cual necesita una preparación muy particular y una vocación para realizar la misma. Esto se debe que los profesores se ven enfrentados a una gran cantidad de

factores psicosociales intralaborales y extralaborales de diferentes índoles, los cuales pueden desencadenar diferentes patologías tanto físicas, como mentales generando un agotamiento extremo.

Como resultado, la mala administración y control de los factores psicosociales puede generar un inconformismo hacia la profesión (docencia), debido a que implica una gran cantidad de tareas que no son remuneradas. Esto agudiza la situación de que 29 los profesores no tienen un buen salario, siendo este uno de los temas que más preocupan a este gremio, debido que un profesor licenciado o profesional tiene un salario aproximado de \$1,896.063 COP. Este tema ha llevado a la realización de protestas, huelgas, paros, entre otros, como el realizado en el año 2017.

Los profesores adicionalmente solicitan mayores oportunidades de empleo, debido que una de las principales razones de los sueldos establecidos es por la gran oferta de docentes.

También se pide mayor inversión en la educación, dado que las condiciones laborales y los espacios físicos en ocasiones no son los más convenientes para la enseñanza e inclusive hay deficiencias de útiles o herramientas necesarias, dificultando las metodologías y estrategias educativas que cada docente desea realizar.

Y para finalizar las conclusiones encontradas fueron las siguientes: Los docentes se ven afectados por una gran cantidad de factores psicosociales, los cuales dependiendo de su preparación educativa e interés de dedicarse a un ambiente de enseñanza (Vocación), va a interiorizar cada circunstancia de tal forma que no va a generar ninguna emoción negativa o que pueda generar alguna patología. Contrariamente cada situación es una experiencia para aprender y mejorar.

Es necesario balancear la supervisión con la libertad de enseñanza, la mayoría de

profesores no tienen una supervisión, ni ningún control que verifique que los temas que se están enseñando en cada clase, se esté realizando de manera correcta, que si se están abarcando todos los temas (30 estandarizados) para cada curso y que la metodología de enseñanza sea apropiada para que la mayor cantidad de niños o jóvenes aprendan.

El exceso de tareas durante y después de la jornada laboral es uno de los principales factores intralaboral que puede generar estrés, esto se debe que cada docente tiene una gran cantidad de responsabilidades como: Dirección de grupo, acompañamiento permanente a los estudiantes, información y trato con padres de familia, elaboración de materiales de enseñanza, planeación de actividades, revisar cuadernos y textos, realización y revisión de pruebas o exámenes, entre otras. Por lo tanto, es necesario realizar una metodología que mejore la eficiencia de las tareas que cada docente ejecuta y también retro alimente los factores psicosociales involucrados en el proceso de enseñanza.

El salario es el factor más importante y el que genera mayor estrés dentro del gremio educativo, debido que el pago que recibe un profesional o un licenciado tiende hacer menor, comparado con otras carreras como medicina, ingenierías o ciencias económicas.

Adicionalmente, aun con una gran experiencia laboral hay mayor dificultad para escalar o ganarmás dinero.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Caracterizar los factores estresores laborales del personal de la institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá en el municipio de Roldanillo.

### **2.2 Objetivo Específico.**

Identificar los factores estresores laborales que afectan el talento humano de la institución educativa

Analizar el nivel de impacto de los diversos estresores laborales presentes en el talento humano de la comunidad educativa.

Reconocer las emociones prevalentes alrededor de los factores estresores laborales que impactan al talento humano de la institución educativa.

### 3. Justificación.

La vida laboral muchas veces suele estar llena de situaciones que sobrecargan al colaborador llegando hasta el punto en que se alcanza cierto estado mental que les altera su homeostasis psicológica, presentando dificultades para retornar a su equilibrio mental afectando incluso otros espacios de su vida, por ejemplo, su entorno familiar, de pareja, amigos, etc. y en donde además se pueden encontrar ciertas alteraciones en el organismo que a su vez tienen una resonancia en los resultados, ambiente y eficiencia laboral.

Teniendo en cuenta la presente investigación sobre los factores estresores en el ámbito laboral para los docentes y administrativos de la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá, la motivación principal es la necesidad de encontrar factores estresores en los administrativos y docentes.

Según Selye (1956) determinó ante la Organización Mundial de la Salud que el estrés era “La respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”, es decir que el organismo actúa en defensa a un estímulo que es visto como amenazante, en donde el organismo entra en un estado de alarma por la “demanda del exterior”. (pág. 122)

De igual manera Hans Selye en el año 1935, definió al estrés como: cierta respuesta adaptativa que es proveniente del organismo y que surge ante distintos estresores. A lo cual Selye lo denominó como el “Síndrome general de adaptación”, de este se desglosan tres etapas de adaptación del estrés las cuales serían:

- Alarma de reacción: Cuando el cuerpo detecta el estresor.
- Fase de adaptación: El cuerpo es el que reacciona ante el estresor.
- Fase de agotamiento: Por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.

A raíz de conocer dicha necesidad referente a los factores estresores, esta investigación se justifica desde los datos que podemos obtener del personal administrativo y docente en correlación al estrés laboral que pueden estar viviendo dentro de la institución y que tal vez aún no se ha descrito. Esta investigación se realiza porque se percibió que el estrés laboral se puede clasificar de manera consciente o inconsciente como una amenaza, dificultad; en pocas palabras como algo negativo en el ambiente laboral, que se puede manifestar como una reacción fisiológica, hacia ciertas respuestas que como ya se había mencionado pueden ser por algo que se percibe como amenazante o con una excesiva gravedad, siendo el estrés de cierto modo un principio a un mecanismo de protección por el que el mismo individuo trata de contestar de forma adecuada ante una situación.

Se pretende identificar los factores estresores en el área laboral que hay en la institución, para jerarquizarlos según su impacto en el entorno escolar en relación al talento humano. Esta investigación busca contribuir al entorno laboral en conocer qué factores hay en la institución que intervienen en la homeostasis psicológica del administrativo y docente, en donde se compartirá ciertos datos con relación al estrés y sobre todo en concientizar que el estrés si existe y afecta a todo mundo.

Académicamente contribuye a la generación de nuevos conocimientos, modelos y conceptos de adaptación. Así como la obtención de resultados, que pueden convertirse en antecedentes.

Esta investigación también contribuye en generar conocimientos significativos que permita aplicar contenidos vistos en la carrera de psicología y mejorarlos mediante la investigación.

#### **4. Marco Teórico.**

Este trabajo de investigación pretende proporcionar conocimientos que darán pie a comprender los factores estresores en el ámbito laboral en los administrativos y docentes de la institución educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá de Roldanillo.

El primer concepto que vamos a trabajar en la presente investigación es:

##### **4.1 El estrés:**

Según (Selye, 1956) definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud, como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior" y el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”

Podemos interpretar que el estrés es una respuesta que crea nuestro cuerpo ante un estímulo que interpretamos como amenazante o demandante. Esta respuesta se da tanto a nivel psíquico como fisiológico como efecto de recibir un factor estresor, que solo es como ese estímulo que crea en nuestro organismo una afección a nuestra totalidad.

Por su parte, (Lazarus & Folkman, 1986) define el estrés como la respuesta que se produce cuando las demandas externas superan los recursos internos de una persona para hacer frente a ellas.

Esta definición resalta la importancia de tener recursos suficientes para hacer frente a las demandas externas, y subraya que el estrés puede ser una señal de que algo está desequilibrado en la vida de una persona.

Es importante tomar en cuenta que el estrés puede tener distintas manifestaciones y afectar a cada persona de manera diferente. Por lo tanto, es necesario estar conscientes de

nuestras propias reacciones ante las situaciones estresantes y buscar maneras efectivas de manejar el estrés para preservar nuestra salud y bienestar.

En conclusión, el estrés es una respuesta natural del organismo ante situaciones desafiantes que puede resultar útil en ciertas circunstancias. Sin embargo, cuando se prolonga en el tiempo o se vuelve crónico, puede tener efectos negativos en la salud física y mental de las personas. Es importante reconocer los factores que generan estrés en nuestra vida cotidiana y encontrar formas efectivas de manejarlos para reducir su impacto en nuestra salud y bienestar.

Aun así, hay que tener presente que existen dos tipos de estrés eustrés y diestres.

#### ***4.1.1 Eustrés:***

Es importante tener en cuenta que no todos los eventos estresantes tienen un impacto negativo en la salud de las personas, de hecho, según (Quick & Quick, 1984) el estrés es el resultado constructivo y saludable a eventos estresantes y su respuesta.

Es importante destacar que el estrés puede ser una respuesta natural y adaptativa del cuerpo ante situaciones que requieren un esfuerzo adicional. En estos casos, el estrés puede ayudar a mejorar el rendimiento cognitivo, físico y emocional de la persona.

Sin embargo, cuando la respuesta al estrés se prolonga en el tiempo o se presenta de manera excesiva, puede tener efectos negativos en la salud física y mental. Por lo tanto, es crucial tener en cuenta tanto los factores ambientales como los individuales y su interacción para comprender la respuesta al estrés en cada persona y poder identificar cuándo el estrés puede ser beneficioso o perjudicial para la salud. Además, entender la respuesta al estrés también puede ayudar a desarrollar estrategias de afrontamiento y prevención adecuada para cada individuo y su situación particular.

Un estrés con efecto positivo (eustrés o estrés positivo), que es un concepto reciente que

se ha determinado como paralelo del estrés, pero positivo, se considera que es necesario y motivador. Este estrés es el que motiva a seguir cumpliendo deberes, creando un mejor desempeño y desafíos. El esquema en que el estrés afecta en este tipo de estrés se evidencia de otra manera, enactivar el cuerpo y la mente, preparando los medios para hacer frente a todo aquello que deba sersuperado. Aquí, la energía generada para hacer frente al obstáculo o tarea a superar es proporcional a la que se demanda la situación, no hay una fase de agotamiento.

#### ***4.1.2 Distrés:***

Es conocido como estrés negativo, y con lo que la mayoría de las personas interpreta que es sentirse estresado. Es el tipo de respuesta que tiende a hacer que las personas se sientan abrumadas, ansiosas y padezcan síntomas físicos y psicológicos como irritabilidad, insomnio, falta de concentración y atención, dolores de cabeza, molestias estomacales, sequedad en la boca.

Cuando es constante, intenso y crónico, acaba perjudicando mente y cuerpo. Es por este motivo que presentar estrés negativo se relaciona con una serie de enfermedades físicas y trastornos psicológicos, además de que supone un obstáculo para llevar a cabo una vida plena y funcional.

Históricamente el concepto de estrés se origina en la década de 1.930 por el fisiólogo (Selye, 1956), el cual determina al estrés como reacciones que se tienen al mundo exterior o interior de la persona y las cuales se representarían de una manera fisiológica hacia una presión o situación ejercida hacia el organismo.

Si se analiza el fenómeno del estrés como algo psico-biológico nombrando allí las tres fases del estrés de (Selye, 1956) se puede determinar que el organismo le está haciendo frente a situaciones que se consideran como un peligro, es como un mecanismo de defensa del sujeto.

En donde se produce una respuesta inespecífica y automática es decir que no se requiere

de toda la conciencia sino de una configuración previa, creando así en el sujeto un estado de alerta.

El estrés es provocado por factores que dan resultado a un estilo de vida apresurado y que visiblemente cada persona lo interpreta y lo adquiere desde una perspectiva diferente por consecuente le afecta y reacciona de un distinto modo. Puesto que el patrón psicológico o esquema mental permite en cada persona actuar de manera única por la experiencia vivida, adquirida.

#### ***4.1.3 Estrés laboral:***

Federación de Enseñanza (2010) Se encontró que el estrés es un padecimiento que afecta atodo mundo, este término hace referencia a la tensión nerviosa, emocional o como ese agente causante de malestar.

Es obvio que todas las personas han padecido de estrés en algún momento de sus vidas, sean estos por muchos factores estresores que se pueden encontrar en el ambiente, como son la gran demanda de responsabilidades en el hogar, el trabajo, la falta de capacidad de separar la vida profesional y la personal. Y a toda esta problemática se suma el poco tiempo que las personas dedican al descanso, a lo lúdico y/o relajante, por lo cual se puede llegar a un estrés que afecte de manera peligrosa la vida de las personas.

(Lazarus & Folkman, 1986) Sustentan que el estrés en el trabajo es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por el trabajador como abrumador, de modo que excede sus propios recursos y daña su bienestar y su salud. Para Siegrist J, (1.996), el estrés laboral surge por un desbalance entre el desempeño y la recompensa que se obtiene de este. El esfuerzo en el trabajo se desarrolla como parte de un proceso de intercambio que se organiza socialmente, ciertas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de

transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera.

El estrés es la sensación de presión, angustia y tensión ante una situación del entorno. Se siente preocupación ante las consecuencias de no poder cumplir un objetivo o demanda, y puede darse en diversos ámbitos, como es el trabajo. El estrés laboral se da en el entorno de trabajo, normalmente cuando se trabaja bajo presión o el ambiente laboral es tenso.

Las autoras (Mogollón, et al, 2018) Se encontró que el estrés es una adaptación, en la cual el organismo no siempre está dispuesto a responder de una manera adecuada, y cuando esto sucede queda en el organismo un resultado negativo físico, es decir un padecimiento o una sintomatología, esto puede afectar al sujeto el corazón, los vasos sanguíneos, y el riñón, en ocasiones también artritis, afecciones en la piel como fibromialgia.

Quienes son sometidos a niveles de estrés desarrollan frustración ansiedad, y claro hay otras formas en las que se evidencia cierto desequilibrio en los trabajadores y es por medio el alcoholismo, fármaco-dependencia, hospitalización, hasta el suicidio.

Las alteraciones mentales no tan graves como las primeras mencionadas, tales como la dificultad para concentrarse, deterioro de habilidades para tomar decisiones.

Algunas condiciones externas tienen más probabilidad de generar estresores. (Ledezma, 2014) Tensión y estrés.

Todos los estresores ambientales hacen parte del medio ambiente, se encuentra que algunos de los estresores son físicos, sociológicos, psicológicos.

Estos son algunos de los factores estresores que se encuentran en la zona de trabajo y se dividen en tres grupos.

1. Grupo 1-Estresores del ambiente físico:
  - Iluminación.

- Ruido.
- Temperatura.
- Ambientes contaminantes.

2. Grupo 2 -Controles de la tarea, estresores relativos de la organización:

- Conflicto de ambigüedad del rol.
- Jornada de trabajo extensas.
- Relaciones interpersonales.

3. Características Individuales:

- Patrones de conducta claros.
- El control interno.
- Neuroticismo.
- Introversión/ extroversión.
- Personalidad.
- Estrategias de afrontamiento.

El autor (Cardozo Gutierrez, 2016) en su investigación titulada: “el estrés en el profesorado”

**Tabla 1:***“Síntomas de distrés en general”: Físicos*


---

Físicos.	
Agotamiento.	<b>Impotencia.</b>
Entumecimiento.	Infertilidad.
Temblores.	Perdida o aumento de apetito.
Dolores musculares.	Úlcera péptica: Ulceración de la mucosa del esófago, estomago o duodeno
Calambres.	Trastornos Respiratorios.
Cefaleas.	Trastornos Cardiovasculares.
Colitis.	Envejecimiento Prematuro.
Colon Irritable	Enfermedades psico-inmuno-neuro endócrinas.
Hipertensión arterial.	Diarreas- estreñimiento.

---

(Nota: Re,2006, pág.132)

**Tabla 2:***“Síntomas de distrés en general”: Emocionales y Cognitivos*


---

Emocional y Cognitivos.	
Temor.	<b>Indecisión.</b>
Miedo.	Perdida de la autoestima.
Inseguridad.	Pensamientos negativos.
Dificultades para pensar.	Culpa.
Perdida de la memoria.	Malhumor.

Ansiedad.	Nerviosismo.
Ira.	Odio-animosidad-resentimiento.
Irritabilidad.	Cambios cíclicos del humor.
Tristeza.	Aumento de la reactividad.
Apatía.	Pura emocionalidad con síntomas autonómicos viscerales.

Fatiga

---

(Nota: Re,2006, pág.132)

**Tabla 3:**

*“Síntomas de distrés en general”: Emocionales Fisiológicos*

---

Emocionales Fisiológicos

---

Sudoración	Sequedad de la boca.
Tensión muscular	Mareos.
Palpitaciones.	Náuseas.
Risa nerviosa.	Aumento y disminución de la tensión arterial.
Dolor de boca del estómago.	Escalofríos

---

(Nota: Re,2006, pág.132)

**Tabla 4:**

*“Síntomas de distrés en general”: Emocionales a Nivel Motor u Observable*

---

Emocionales a Nivel Motor u Observable

---

Evitación o temor.	Desesperación.
--------------------	----------------

Conductas adictivas.	Intranquilidad motora-movimientos repetitivos.
Llanto.	Acatisia- movimiento angustioso sin fin concreto.
Inhibición -parálisis.	

---

(Nota: Re,2006, pág.132)

**Tabla 5:**

*“Síntomas de distrés en general”: Mentales*

---

Mentales

---

Propensión a errores y accidentes.	Hostilidad.
Pensamientos irreflexivos.	Antagonismo.
Excitabilidad- reactividad.	Bloqueo para resolver problemas.
Trastorno de memoria.	Dificultad para concentrarse.
Bloqueo mental.	Desorganización de las funciones mentales superiores.
Afectación del habla.	

---

(Nota: Re,2006, pág.132)

**Tabla 6:**

*“Síntomas de distrés en general”: Sociales*

---

Sociales

---

---

Problemas y ausentismo laboral.	Bajo desarrollo personal.
Competitividad exagerada.	Propensión a conductas antisociales.
Insatisfacción.	Ansiedad excesiva.
Accidentes.	Pobre inclusión organizacional.
Aislamiento social.	Expectativas y exigencias exageradas.
Desacuerdos familiares.	Lesiones físicas y conductas antagónicas.

---

(Nota: Re,2006, pág.132)

**Tabla 7:**

“Síntomas de distrés en general”: Valóricos.

---

Valóricos.	
------------	--

---

Incapacidad para decir.	Desprecio por la vida.
Incapacidad para ser asertivo.	Daño a la salud.
Trastornos en el juicio valorativo.	Actitudes rígidas.
Dificultad para valorar un contexto.	Disminución del apoyo familiar.
Falta de un sentido vital.	Ausencia del proyecto vital.
Incapacidad para separar lo importante de lo urgente.	Comportamiento socialmente irresponsable.
Incapacidad de autocrítica.	Perdida de la autoconfianza.

Dificultad para valorar un contexto.

Disminución del apoyo familiar.

---

(Nota: Re,2006, pág.132)

#### ***4.1.4 Estrés en los Docentes:***

Kyriacou (Como se cito en Rodrigues, et al, 2020) afirma que La docencia es un trabajo fascinante que permite ayudar a otros a aprender y desarrollarse, pero es también una labor exigente y todos los profesores acaban sufriendo estrés tarde o temprano

Es cierto que la enseñanza puede ser una profesión gratificante, pero también puede ser muy exigente y generar estrés en los profesores. Esta afirmación resalta la importancia de prestar atención al bienestar de los docentes y considerar las condiciones laborales y los recursos necesarios para apoyar a los profesores en su tarea. En general, es importante reconocer y abordar los desafíos y demandas que enfrentan los profesores en su trabajo diario para asegurar que puedan brindar una educación de calidad a sus estudiantes.

Por su parte, (Lazarus & Folkman, 1986) define el estrés “como la respuesta que se produce cuando las demandas externas superan los recursos internos de una persona para hacer frente a ellas, Esta definición resalta la importancia de tener recursos suficientes para hacer frente a las demandas externas, y subraya que el estrés puede ser una señal de que algo está desequilibrado en la vida de una persona.

Es importante tomar en cuenta que el estrés puede tener distintas manifestaciones y afectar a cada persona de manera diferente. Por lo tanto, es necesario estar conscientes de nuestras propias reacciones ante las situaciones estresantes y buscar maneras efectivas de manejar el estrés para preservar nuestra salud y bienestar.

En conclusión, el estrés es una respuesta natural del organismo ante situaciones

desafiantes que puede resultar útil en ciertas circunstancias. Sin embargo, cuando se prolonga en el tiempo o se vuelve crónico, puede tener efectos negativos en la salud física y mental de las personas. Es importante reconocer los factores que generan estrés en nuestra vida cotidiana y encontrar formas efectivas de manejarlos para reducir su impacto en nuestra salud y bienestar.

#### ***4.1.5 Estrés en administrativos:***

Según Robbin y Timothy (Citado por Mogollón, et al, 2018) “El estrés es una condición dinámica en la que el individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que se desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante”.

(pág. 13)

Partiendo desde el estrés y su estrecha relación con el trabajo, ha permitido la creación de significativas afecciones a la salud de la persona.

En línea con esta idea, comprender la Ley general del estrés es fundamental para entender cómo el cuerpo humano responde ante situaciones estresantes. Como lo explica (Gonzalez De La Rivera, 1980) de la siguiente manera: “Cuando la influencia del ambiente supera o no alcanza las cotas en las que el organismo responde con máxima eficiencia, este percibe la situación como nociva, peligrosa o desagradable, desencadenando una reacción de lucha o huida y/o una reacción de estrés con hipersecreción de catecolaminas y cortisol” (pág. 773)

Esta visión del estrés como un proceso que depende tanto de las características del estímulo estresante como de la vulnerabilidad de la persona ha sido ampliamente estudiada en la literatura científica.

En el contexto laboral, existe presión y responsabilidad que obligatoriamente generan en el trabajador situaciones de estrés, tensión y que por consiguiente cada persona lo va a interpretar y afrontar de una manera sumamente distinta al otro.

En la actualidad la sociedad vive con estímulos contrarios al estrés y estresores.

Por lo general la misma vida genera exigencias diarias como la familia, trabajo, la sociedad local le causa a las personas cierto inconformismo con la vida.

La Comisión Europea. (Citado por Mogollón, et al, 2018), afirma que “el estrés es un conjunto de mecanismos que pueden clasificarse en dos instancias: esfera emocional y esfera del comportamiento” La esfera emocional incluye los cambios psicológicos y fisiológicos que se producen en una persona ante una situación estresante, como la liberación de hormonas del estrés, el aumento de la frecuencia cardíaca y la tensión muscular. Por otro lado, la esfera del comportamiento se refiere a los cambios en la conducta que se producen en respuesta al estrés, como el aislamiento social, el uso de sustancias y la alteración del sueño. (pág. 28)

La esfera emocional es cuando el sujeto está expuesto a factores de estrés que están compaginados con el trabajo y en donde estos reaccionan de manera desesperanzada, ansiedad, depresión o desaliento.

Considerando también que, si el sujeto es sensible a estos estímulos estresores, tendrá más facilidad de afectarse emocionalmente con más regularidad.

Referente a la esfera del comportamiento, es cuando el sujeto este asociado a factores estresores, que le permitan desencadenar ciertos mecanismos que son perjudiciales para la salud. Por ejemplo, el consumo de alcohol para despejar la mente, la precipitación del consumo de tabaco, consumo excesivo de alimentos. Hasta el punto de crear una conducta evitativa.

#### ***4.1.6 Factores que favorecen el estrés en docentes:***

El estrés se puede considerar como la relación que hay sujeto y ambiente.

Con lo investigado se ha analizado que las condiciones laborales como el horario extenso de trabajo, las sobrecargadas exigencias, el número de roles que debe cumplir una persona

(matrimonio, crianza de los hijos, trabajo), precipitan a la propiciación del estrés y más cuando se tienen ciertas idealizaciones.

La falta de equilibrio entre trabajo-vida se cataloga como una gran fuente de estrés. Los autores (Saltijeral Méndez & Ramos Lira, 2015) con su investigación titulada:”

Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria para trabajadores del distrito federal”

Se encontraron tres categorías temáticas:

Situaciones desencadenantes de estrés, relacionadas con los alumnos

1. Problemas de comportamiento: violencia. Palabras vulgares, agresivos, confrontantes
2. Agresiones verbales y físicas: Cuando intervienen disputas entre los estudiantes y por consiguiente los docentes terminan empujados, manchando de comida.
3. Número elevado de alumnos
4. Alumnos que provienen de ambientes violentos, de consumo de drogas, abandono, violencia física.

Situaciones que generan estrés entre docentes y la administración escolar.

1. Relación entre compañeros que se vuelve un poco tensa.
2. Cuando la institución no los toma en cuenta para homologar a los alumnos de los grupos. (separan los buenos de los malos)
3. Cuando hay ambigüedad a la aplicación de las normas: No se cumple el reglamento o algunos estudiantes se les permite entrar a pesar que no cumplen con los requisitos como: uniforme, arreglo y aseo personal)

Situaciones generadoras de estrés relacionadas con el estrés laboral.

1. Insatisfacciones personales por causa de la situación económica.
2. Falta de participación del magisterio en situaciones que conciernen a acuerdos laborales.
3. Dificultad para dar respuesta a las necesidades de los alumnos.
4. Sensaciones de desesperanza y frustración cuando perciben, que por más que se esfuercen con un estudiante, no pueden cambiar esa situación o situaciones.

Con esto se determina que los docentes tienen constantemente una pequeña desilusión por el trabajo, por la falta de motivación que muestran los estudiantes a la hora de aprender.

Cabe resaltar que las expectativas profesionales se van desvaneciendo al producirse un malestar en el momento de ejercer la profesión.

En este mismo orden de ideas la American Psychological Association señala que el estrés es una respuesta fisiológica y psicológica normal a las demandas de la vida, sin embargo, cuando se vuelve crónico o abrumador, puede tener efectos negativos en la física y mental.

Esto afirma que el estrés crónico puede contribuir a una variedad de problemas de salud, incluyendo enfermedades cardiovasculares, trastornos gastrointestinales, trastornos del sueño y problemas de salud mental.

#### ***4.1.7 Contexto escolar:***

Es ideal conocer un poco el contexto escolar y lo que implica la docencia en este entorno, deja mucho que decir, ya que cuentan con suma responsabilidad en formar seres con capacidades idóneas, que les permitan dar paso a una nueva sociedad que creara nuevos conocimientos al entorno.

En la sociedad actual, la educación es considerada una parte fundamental del desarrollo humano y social. Desde una perspectiva sociológica, la educación tiene una gran importancia ya

que permite la transmisión de conocimientos, valores y habilidades de una generación a otra.

Según el sociólogo francés (Durkheim, 1973) En su obra “Educación y sociología; publicada en 1973, sostiene que la educación es “la influencia de las generaciones adultas sobre aquellos aun no preparados para la vida”. (pág. 49) en este sentido la educación no solo implica la transmisión de conocimientos y habilidades prácticas, sino que también tiene un papel fundamental en la formación de la moral y los valores de una sociedad.

De esta manera, la educación no solo afecta al individuo, sino que también influye en el desarrollo y la evolución de la sociedad en su conjunto. Además, como afirma (González, 2000) De esta forma la enseñanza contribuye objetivamente a consolidar las estructuras existentes y a formar individuos preparados para vivir en las sociedades tal como es, adaptándoles a sus roles sociales; (p. 264).

En este sentido, la educación es mucho más que la simple transmisión de conocimientos y habilidades prácticas. La educación es un proceso que tiene un profundo impacto en la formación de la moral y los valores de una sociedad, y a su vez, refleja y reproduce las estructuras de poder y jerarquías sociales. En este contexto, la educación es un campo crucial para la reflexión crítica y la transformación social, la manera en que se imparte la educación y quiénes tienen el control sobre ella son cuestiones fundamentales a considerar, ya que pueden tener un impacto significativo en la sociedad en su conjunto.

En este sentido, la educación tiene la capacidad de crear y fomentar una sociedad más justa y equitativa. Una educación que se centre en la promoción de valores como la inclusión, la diversidad y la igualdad puede ayudar a desafiar las estructuras de poder y jerarquías sociales existentes, y a fomentar una sociedad más solidaria y cohesionada. Por el contrario, una educación que se centra en la exclusión y la discriminación puede contribuir a perpetuar las

desigualdades y a reforzar la división y la fragmentación social.

El contexto escolar hace referencia a todas las características inherentes a la institución educativa, modelo de enseñanza, profesores relación con los estudiantes entre otros.

El contexto escolar es lo que rodea a la escuela, existen varios factores que se deben de observar cómo: localización de la comunidad, nivel económico de los habitantes, servicios con los que cuenta (luz, agua, salud, transporte) áreas verdes y recreativas en la comunidad, etc.

Con eso se interpreta que esto va enfocado a cómo afecta el rendimiento académico, emocional y físico los niños en la escuela.

Existen causas, que están directamente relacionadas con el trabajo y el contexto en el que se realiza, como las características del puesto y desempeño, que son catalogadas como aburridas, consumidoras de mucho tiempo, rutinas excesivas, un trabajo con alta demanda de atención y amenaza de demandas laborales.

Hay otro aspecto muy importante y que se considera que ayuda mucho referente a el desempeño y los alcances que logran los empleados y sería las relaciones interpersonales, como malas relaciones con los compañeros, tener un horario aislado, disfunción para resolver quejas, mala comunicación, falta de cultura institucional, falta de claridad de objetivos, desinformación, rumores y conflicto con la autoridad.

Como principales autores que relacionan esta investigación (Lazarus & Folkman, 1986) definiendo en este el concepto de estrés y las correlaciones que tiene este con la persona y el contexto en el que está inserto, haciendo énfasis en la teoría del afrontamiento de estrés de Lazarus y los moldes cognitivos.

Esta teoría permite en la investigación conocer el cómo cada persona tiene una manera determinada de afrontar el estrés percibido y en que hay ciertos factores que pueden detonar el

estrés en las personas, tales como: el estado de salud, su metabolismo; pero no haciendo a un lado también se puede encontrar ciertos factores como las creencias existenciales, la religión; lo motivacional también puede favorecer el afrontamiento, también la capacidad de resolución de problemas, habilidades sociales. Con esto se permitirá trabajar con los administrativos y docentes estrategias de afrontamiento hacia el estrés, las cuales les brindarán ciertas capacidades para poder convertir este mal en algo más llevadero en sus vidas.

#### ***4.1.8 Síndrome de Burnout:***

El síndrome de burnout o más conocido también como el "síndrome del trabajador quemado" hace énfasis a esa cronificación del estrés laboral. Y que se manifiesta mediante un estado de agotamiento físico y mental que se mantiene en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador.

Según La (OMS, 1992) consideran el síndrome de burnout como enfermedad profesional ya que las características que detonan su aparición son por el trabajo.

Este trastorno provoca un agotamiento emocional en los trabajadores, creando en ellos cierto estrés laboral y llevándolos de cierto modo a un estado de despreocupación por ellos mismos.

Herbert Freudenberger (Citado por Mtra. Apiquian Guitart, 2007) introdujo el concepto de Burnout describiéndolo como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador

Entran allí también la magnitud y ritmo de trabajo, cuando hay mucho y poco trabajo, trabajo muy apresurado, actividades laborales que conllevan cierta cantidad de dedicación.

Horarios de trabajos que no son flexibles, jornadas muy largas y repartición de turnos con

una mala distribución.

También por el contexto de trabajo, pero, ¿qué es? En este aspecto ya entran las perspectivas que los profesionales tienen acá, salario, estatus, es decir, falta de visión de promoción al profesional, ausencia de incentivos, una actividad poco valorada socialmente. Algunos de los factores que influyen en el desarrollo del síndrome de burnout son (Apiquian Guitart, 2007)

1. Características del puesto y el ambiente de trabajo.
2. Los turnos laborales y el horario de trabajo.
3. La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones.
4. Las relaciones interpersonales.
5. El salario.

También se evidencian Factores personales:

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes.
- Un alto grado de autoexigencia.
- Baja tolerancia al fracaso.
- Perfeccionismo extremo.
- Necesitan controlarlo todo en todo momento.
- Sentimiento de indispensabilidad laboral.
- Son muy ambiciosos.
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
- Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo.
- Gran implicación en el trabajo.
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.

- Idealismo.
- Sensibilidad.
- Si tiene dificultades para pedir ayuda a los compañeros o trabajar en equipo.
- Cuando no comparte las ideas, metas o valores del grupo de trabajo o la empresa.
- Experimenta sentimientos de miedo o culpa cuando no ha cumplido algo que debería haber hecho.
- No es capaz de compartir sus preocupaciones o miedos sobre su vida laboral con su pareja, familia o amigos.
- No descansa lo suficiente cuando está cansado.
- Tiene problemas familiares, económicos, etc.

#### **4.2 La psicología organizacional:**

Se encontró un estudio del autor (Rondón Valero, 2019)

La Psicología Organizacional en base a Rucci (Citado por Aamodt., 2010): la define como la encargada de “aumentar la dignidad y el desempeño de los seres humanos, así como de las organizaciones para las que trabajan al avanzar en la ciencia y conocimiento del comportamiento humano” (pág. 24)

Este autor describe la Psicología Organizacional como una disciplina que se centra en entender el comportamiento humano en el contexto laboral y en desarrollar ese conocimiento para mejorar tanto el bienestar de los trabajadores como el éxito de las empresas y organizaciones, además busca avanzar en el conocimiento científico de cómo funciona la mente y el comportamiento humano en el trabajo para poder intervenir y mejorar los aspectos que afectan a la productividad, satisfacción, eficacia y bienestar de los trabajadores, y por ende la rentabilidad de las empresas.

Es un área de la psicología; que ayuda a las organizaciones a evaluar las habilidades, el potencial de los empleados para alcanzar los objetivos o metas de la organización, y en donde al mismo tiempo apoya al desarrollo humano y profesional de las personas que hacen parte de la organización o entidad.

Un empleado que esté conforme con su labor y que esté motivado psíquicamente, produce resultados a la organización en la que está, a un trabajador que se encuentre en una situación discriminatoria.

Los sentimientos y emociones que experimentan los trabajadores pueden afectar la calidad y eficacia de su trabajo. En otras palabras, si un trabajador está pasando por momentos emocionales difíciles, es probable que su rendimiento en el trabajo se vea afectado negativamente, mientras que, si se siente emocionalmente bien y satisfecho, es más probable que su rendimiento sea positivo. Esta afirmación está respaldada por diversa investigación que demuestra una estrecha relación entre el bienestar emocional de los trabajadores y su rendimiento laboral.

Así como lo manifiesta (Danvila del Valle & Sastre Castillo, 2010) diciendo que “las emociones de los trabajadores pueden influir sobre el rendimiento de su trabajo” (pág. 120).

La psicología organizacional es una gran herramienta la cual construye en el entorno organizacional un gran beneficio que prolonga la superación y los resultados en la institución.

Así mismo para el psicólogo organizacional Furham (Citado por Valero & Martínez, 2019) habla de la Psicología Organizacional como: El estudio de la forma en que las personas se reclutan, selecciona 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.

También analizan la manera en la cual 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 (pág. 10).

El autor se centra en analizar como las organizaciones reclutan, seleccionan, socializan, motivan y recompensan a sus empleados, así como en la estructura formal e informal de la organización en términos de grupos, secciones y equipos.

Además, se enfoca en el surgimiento y comportamiento de los líderes dentro de la organización y en cómo esto influye en los pensamientos, sentimientos y comportamientos de los empleados, ya sea a través de acciones reales, imaginarias o implícitas. En general, se trata de analizar el impacto que las organizaciones tienen en las personas que trabajan en ellas y cómo estas personas interactúan y se relacionan dentro de la estructura organizativa.

#### ***4.2.1 Aptitudes para el trabajo:***

Una aptitud profesional es una habilidad que posee la persona para desempeñar su trabajo de manera productiva y eficiente. Se trata de una facultad que, a pesar de que en algunos casos está presente de forma innata, se puede trabajar para potenciarla a través de la formación y de la experiencia.

Cabe resaltar que una organización es una entidad, institución, organismo, sociedad, corporación, compañía, en donde la psicología organizacional entra a estudiar la conducta de los trabajadores que hacen cuerpo a la corporación, en donde se selecciona el personal, y determinasi esa persona es apta o no para el puesto que se está buscando para hacer parte de la entidad, para que se pueda encontrar en este una ergonomía que permita un excelente desarrollo de la empresa con resultado de notable calidad, productividad y obviamente un buen entorno laboral que es sumamente importante para que las partes que conforman la empresa puedan convivir

sanamente.

#### ***4.2.2 El clima laboral:***

Según (Hodgetts & Altman, 1985) determinan el clima laboral como “Un conjunto de características del lugar del trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”. El clima laboral, también conocido como clima organizacional se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.

El ambiente de trabajo involucra no solo el espacio físico donde se desenvuelven los trabajadores, sino también otros aspectos como nivel de ruido, beneficios adicionales, relaciones cordiales y respetuosa con pares, gerentes y subalternos, buena comunicación interna y calidad del aire, entre otros. En el ambiente laboral el trabajador se relaciona con su objeto de trabajo, los cuales serían el puesto de trabajo, su zona de trabajo.

El clima o ambiente laboral se relaciona mucho con el concepto de satisfacción el cual se enmarca como una valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos conseguidos, basada en los propios criterios de la persona y que se realiza de forma favorable.

#### ***4.2.3 La Satisfacción:***

Esta se ve influenciada por múltiples variables, tanto de índole social y cultural, señalando entre las más relevantes el nivel socioeconómico y el nivel cultural de las personas, como por variables de tipo personal, entre las que cabe citar como una de las más importantes la edad, además de otras como el sexo, e incluso las mismas características y rasgos de

personalidad, que pueden condicionar la valoración de la vida o de un aspecto de la misma como más o menos satisfactorio.

En la investigación realizada por el autor Cueva, Paul Marcelo (2018) Con su investigación llamada: “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana” Se encontró que la satisfacción laboral es una totalidad de aptitudes generales que provienen del individuo desplazadas hacia su trabajo y en donde este se encuentre en un ambiente agradable dentro de la entidad, con el beneficio de reconocimiento por su desempeño como parte de este y que lo incentiven o motiven a seguir mejorando.

Como se cita en la investigación de (Salazar Cueva, 2018) “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana” nombra que la satisfacción laboral determina la interacción de empleados y ambiente de trabajo, en donde se escudriña cierta conexión entre lo que los empleados quieren en el trabajo y lo que perciben que reciben.

#### ***4.2.4 Funciones de un Psicólogo Organizacional:***

Siguiendo con la psicología organizacional, el profesional encargado en dar vida a esta actividad es un psicólogo con experiencia en organizaciones que se encarga en realizar las siguientes funciones, las cuales permitirán tener un concepto más amplio de que es la psicología organizacional.

Las funciones serían:

- Diseñar, aplicar e interpretar pruebas psicométricas.
- Administrar y desarrollar planes de crecimiento para empleados, que les permita crecer dentro de la empresa, con cargos nuevos, en donde los empleados se sientan motivados y noten

que la empresa valora su desempeño.

- Intervención en procesos para mejorar actitudes, motivación y satisfacción de las personas.
- Generar un ambiente que se mantenga en equilibrio y agrado para los cuerpos de trabajo de la entidad.
- Aplicar estrategias que permitan conocer el desempeño de los trabajadores.
- Motivar el trabajo en equipo.
- Crear actividades que permitan el desenvolvimiento de la organización para manejar cambios como fusiones y adquisiciones.
- Evitar conflictos de trabajo y entre compañeros que alteren y afecten el clima laboral.

Cómo se puede interpretar estos son algunas de las funciones de un psicólogo organizacional.

#### **4.3 Psicología organizacional en las instituciones educativas:**

Esta investigación se desarrolla en una institución educativa que va de preescolar hasta educación técnica media, y que notoriamente se determina que es una organización. La psicología organizacional se impregna en la institución por motivos como la selección de personal apto, con características que le permitan desempeñarse en el entorno laboral, en este caso serían los docentes, con licenciaturas en básica primaria con énfasis en sociales, matemáticas, tecnologías, las cuales son características que permitirán a la institución verificar qué docente es idóneo para dictar una materia, en este contexto también entran otros estudios como especializaciones, maestrías, doctorados las cuales permiten una facilidad en la decisión de qué personal es más llamativo a la hora de seleccionar.

También se encuentran los administrativos, contadores, secretarios, archivistas, servicios

generales, que complementan el engranaje del instituto de educación. Pero evidenciando también las características, lineamientos, normas que deben cumplir los docentes, administrativos, dentro de la institución educativa.

Se interpreta que la rutina constante, los horarios extensos, los deberes de la ocupación que desarrolla cada eje de la institución pues crea en el personal un malestar psíquico llamado estrés laboral. Aquí es donde entra la psicología organizacional y la gestión del talento humano, ¿pero que es la gestión del talento humano en una organización?

#### **4.4 Gestión del Talento Humano:**

La gestión del talento humano es el proceso que crea, e incrementa nuevos integrantes. Y sobre todo adhiere a los miembros de la corporación, y entonces interpretando esto, la gestión de talento humano se concentra en adquirir a los talentos con cualidades que tengan un alto potencial dentro de su puesto de trabajo. El talento humano también es conocido como gestión de recursos humanos.

Cómo anteriormente se manifestó en la psicología organizacional, se muestra que el manejo del recurso humano de una organización busca no solo emplear al personal más calificado y valioso, si no también se concentra en la retención, en que el personal dure en la empresa, que tenga un buen clima laboral, se motive, logre escalar y obtener grandes oportunidades dentro de la identidad.

Según (Chiavaneto., 2011) considera que: “La administración o gestión de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo (p.26).

Otra perspectiva es la de (Watkins, 2013) quien puntualizó que el talento humano es aquella fuerza humana o colaboradores que aportan positivamente en el rendimiento empresarial y en la productividad de cualquier organización.

Se determinó trabajar en la institución Educativa Nuestra señora de Chiquinquirá ya que el clima laboral, la ocupación u rol que los docentes, administrativos que desarrollan dentro de la institución ya que en ocasiones puede generarles cierto malestar psíquico. Claro está que también hay otros factores que crean malestar psíquico como problemas en el hogar familiar, problemas emocionales, falta de motivación por algunas situaciones.

Pero determinante a esto se llega a delimitar que el estrés es un factor demasiado evidente en la institución y más cuando son cargos que se desarrollan en un entorno donde hay muchos factores que pueden llegar ser estresores para los trabajadores de la institución. El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias demandantes que crea malestar físico y psicológico a las personas que lo están padeciendo Es un elemento absorbente de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

Los problemas más frecuentes con el estrés van creciendo debido a que el trabajo ha cambiado radicalmente al pasar de los tiempos. Actualmente el ritmo de trabajo ha ido creciendo gradualmente, e incluso menos trabajadores en donde deben alcanzar los mismos resultados como cuando hay más trabajadores y pretenden que alcancen hasta más resultados.

El estrés es esa obtención adaptativa que nuestro cuerpo y psiquis, en donde la adaptación requiere un esfuerzo físico, mental y emocional, proceso de intercambio que se organiza socialmente, ciertas recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. El estrés es la sensación de presión,

angustia y tensión ante una situación del entorno. Se siente preocupación ante las consecuencias de no poder cumplir un objetivo o demanda, y puede darse en diversos ámbitos, como es el trabajo.

### **Factores Estresores:**

El estrés laboral se da en el entorno de trabajo, normalmente cuando se trabaja bajo presión o el ambiente laboral es tenso. Un concepto que surgió de esto son los factores estresores. Se encontró en el libro “Estrés Laboral” elaborado por la autora (Del Hoyo Delgado, 2013) Los factores estresores son ese estímulo que provoca la respuesta del estrés, considerado así que cualquier cosa en algún momento puede convertirse en un estresor, así que se tendría una lista innumerable de factores estresores.

Aun así, se afirma que ciertas condiciones externas de cierto modo tienen mayor probabilidad de generar estrés que otras, en este caso los factores estresores del ambiente de los cuales se pueden considerar en tres grupos:

Estresores del ambiente físico:

- Iluminación.
- Ruido.
- Temperatura.
- Ambientes contaminantes.

Estresores asociados al contenido de la demanda:

- Carga mental
- Control sobre la tarea.

Estresores que surgen a la organización:

- Jornada de trabajo.

- Relaciones Interpersonales
- Desarrollo de la carrera profesional.

Según (Lazarus & Folkman, 1986) Podemos decir que las personas que padecen de estrés, llegan en cierto momento a pensar que no tiene ciertas herramientas que le permitan enfrentar la situación, pero no si creen que tienen los medios necesarios para afrontarlos. En la investigación encontramos que según Lazarus planteó dos tipos de Biología del Comportamiento (pág. 24.)

El primero sería afrontamiento En donde la persona se enfrenta de primera mano hacia la problemática que está viviendo “afrontamiento dirigido al problema “y el II trata de desdeñar el estadio emocional haciendo a un lado el problema que lo genera “afrontamiento dirigido a la emoción”.

Con esto podemos descifrar que en el punto I la persona estudia la situación que está pasando y crea un posible cambio de enfoque, como el uso de herramientas que el mismo tiene y que le permite una sensación de alivio. Ya en el II punto, identifica es la situación amenazante y no modificable en s decir, que tiene la problemática que lo agobia pero que aun así desplaza esa emoción a otro lado, y no modifica o no afronta la situación de una manera directa, lo que genera miedo y ansiedad en la persona.

Con esto podemos determinar que la personalidad y el estrés tienen cierta correlación puesto en la manera en que se perciben las conveniencias a la hora de tomar decisiones a la hora de recibir esos estímulos desagradables en este caso el estrés. Si se interpreta la situación en que se encuentra la persona sea esta una situación buena o mala, se delimita a la decisión de aprovechar redes de contención o de apoyo social, emocional.

Se debe tener presente que no todas las personas tienen la capacidad de controlar o

manejar el estrés, por eso en algunos casos se evidencia que otras personas si logran manejarlo. Un ejemplo de esto es cuando se es partícipe de una problemática cotidiana de la vida diaria, en donde una sola delegación de tarea, se le atribuye un estímulo súper desagradable a lo cual se le da una respuesta amenazante, pero en perspectiva de otra persona sólo lo consideraría como una actividad más de su día a día, con una respuesta no amenazante. Enlazando esto se llega a la idea de que es muy importante también tener calidad de vida.

En investigación de los autores en la pág. Se postula una dinámica organizacional del trabajo que permite sostener y aumentar el bienestar físico y psicológico de la persona con el objetivo de lograr una Correlación del espacio de vida total. (Turcotte, 1997) La calidad de vida abarca diversos aspectos, que pueden ser hasta subjetivos, como el relajarse en el tiempo libre u objetivos como tener servicios básicos en el hogar.

**Algunos factores que inciden en la calidad de vida son:**

- El bienestar emocional: Abarca lo psicológico, la alta autoestima y estabilidad mental.
- Desarrollo personal: Es lo que siente la persona, como, por ejemplo, que está cumpliendo sus metas o aspiraciones, sintiendo así una parte ya realizada.
- Bienestar físico: Adquirir atención médica de calidad, acá entra también la buena alimentación en el no solo solo consumir alimentos por saciar el hambre sino alimentos que contengan altos nutrientes.
- Bienestar material: La posesión de bienes, los ingresos, un sueldo que le permita adquirirlo indispensable para cubrir necesidades básicas.
- Bienestar social: Al divertirse con un grupo sólido de amistades, participación de espacios que sean entretenidos y permitan un escape de lo cotidiano.

Con lo anterior podemos decir que tanto la personalidad, el entorno, el ambiente, la

calidad de vida, y la falta de estrategias de afrontamiento ayudan a desencadenar de cierto modo el estrés en las personas, lo cual afecta de manera significativa el día a día de las personas que lo padecen y que bueno, no lo saben manejar un poco. En algunos casos de evidencia que la respuesta al estrés, es una respuesta fisiológica del cuerpo y que puede ser desatada por factores psicológicos.

Podemos poner en una balanza dos estresores idénticos, con el mismo nivel de desequilibrio que propician en dos personas distintas, estos pueden ser percibidos, de una manera diferente, creando así respuestas sumamente distintas. Así, las variables psicológicas pueden cambiar la respuesta al estrés.

**Existen unas bases de los estresores psicológicos que serían:**

Descarga de frustración: el ser humano maneja mejor el estrés cuando existe la posibilidad de descargar toda la frustración haciendo algo que distraiga al estresor ejemplo: hacer ejercicio, salir a caminar, golpear la pared.

Esta respuesta surge a partir de qué el estímulo estresor pone a alerta el cuerpo para un gasto “explosivo” de energía, esto permite botar toda esa acumulación de energía, por eso muchas veces se suele gritar, decir palabras que no se querían decir o hacer cosas que no se “pensaron” con claridad.

El otro es el apoyo social: El contacto con otras personas ayuda mucho a bajar el estresor.

En el caso de la predicción acá se muestra que el poder predecir la manifestación de un factor estresor modifica una respuesta ante este, es decir que cuando sea más predecible el estresor menos respuesta desencadenará.

Con esto hablaremos un poco referente al estrés y estrés laboral, en los antecedentes históricos del estrés estos surgieron en la época de (Aldana, et al, 2006) por un joven austriaco

llamado Hans Selye, el cual analizó que la mayoría de los enfermos que él estudiaba, aparte de la enfermedad que padecían, presentaban ciertos síntomas generales como: cansancio, pérdida de cierto modo del apetito, bajo peso, etc. Esto capto mucho su atención a lo que llamó “Síndrome de estar enfermo”.

Cuando el estrés está orientado a alcanzar metas, es una gran herramienta de motivación (eustrés).

Pero también puede sumirnos en depresión, hasta llevarnos al suicidio (distrés)

Aun así, es un poco complejo que la persona determine si padece de estrés y que le preocupa. Lo más habitual es que la persona lo padezca, entrar en estado de negación, ignorarlo.

El estrés laboral se caracteriza como el resultado de la obtención de ciertos fenómenos en el organismo del trabajador con el estímulo de agentes estresores lesivos que son originarios del trabajo y que como consecuencia afecta la salud física y mental de la persona.

En ocasiones las personas que padecen de estrés continuo muchas de las veces llegan a presentar enfermedades por este y se dividen en dos pequeñas categorías las cuales son: Enfermedades por estrés agudo, que se evidencian o surgen cuando la persona está sujeta a situaciones que debe solucionar de forma súbita, es decir, fácil de identificar.

**Las enfermedades que se suelen evidenciar son:**

- Ulcera por estrés (LGE).
- Estados de shock.
- Neurosis post traumática (TEPT).
- Neurosis obstétrica.
- Estado posquirúrgico

**Estrés crónico:**

son la continuidad constante de los factores estresores durante mucho tiempo, produce enfermedades permanentes y con gravedad.

El estrés crea alteraciones fisiológicas, por la continuidad crónica desencadenando así afecciones a nivel psicológico y falla de órganos, las cuales son:

- Gastritis.
- Ansiedad.
- Accidentes.
- Frustración.
- Migraña.
- Agresividad.
- Disfunción familiar.
- Disfunción laboral.
- Hipertensión arterial.
- Adicciones.
- Trombosis.
- Conductas antisociales.

**Los factores psicosociales en el trabajo:**

Representan la sumatoria de las percepciones y vivencias de los trabajadores, sean estas individuales o expectativas en donde entra lo económico o metas personales, aspectos emocionales.

La definición más usada para identificar la relación o conexión entre entorno laboral, psíquico y de salud ha sido el “estrés”.

Muchas veces en las empresas o instituciones no consideran que lo mental es una necesidad que se debe tratar para que haya un bienestar físico en donde permita un buen rendimiento, que haya una calidad de vida en el trabajo.

Los factores psicosociales influyen y abarcan en la satisfacción laboral, las características personales del trabajador, sus necesidades, sus experiencias y claro la percepción del mundo.

Esto influye mucho en como la persona puede crear ciertas estrategias o ciertas herramientas que permitan afrontar las situaciones estresantes de una manera más controlada y menos explosiva hasta llegar a perder el control de la situación.

Muchas veces se deja a un lado estos aspectos porque no consideran ciertas instituciones que sea tan necesario, pero es tan necesario porque a su vez es peligroso, daña de cierta forma la calidad de vida del trabajador y su equilibrio trabajo y vida que es sumamente importante, se suele mezclar lo laboral en el hogar y lo del hogar en lo laboral.

Por los horarios tan extensos, por la sobrecarga en el trabajo, por el estrés de la ocupación que desempeña, la incertidumbre económica, el estatus, la insatisfacción, las responsabilidades en el hogar esta y muchas más de las subcategorías mencionadas afectan al trabajador, independientemente de cómo sea la personalidad de la persona que está siendo afectada por los factores estresores.

Con esto, surge que la teoría cognitiva de la personalidad propone que la conducta o comportamiento este guiado en la manera que se piensa y actúa frente a una situación, aun así, no excluye la posibilidad que ofrece el ambiente ante una situación.

\*Para Albert Bandura las conductas que los adultos van adquiriendo de acuerdo al entorno Citado en el documento como se refiere en palabras de Bandura

“La personalidad es la interacción entre cognición, aprendizaje y ambiente; de igual

manera juegan un papel importante las expectativas internas de los individuos, pues el ambiente influyen la manera de comportarse y por tanto modifica las expectativas del individuo ante otras situaciones respecto a su comportamiento, teniendo en cuenta que las personas se ajustan a unos criterios o estándares de desempeño que son únicos a la hora de calificar un comportamiento en diversas situaciones. De acuerdo con el cumplimiento o no de las expectativas, se dice que las personas que alcanzan grandes niveles de desempeño interno desarrollan una actitud llamada autoeficacia (Bandura y Locke, 2003), entendida como la capacidad de manejar las situaciones de manera adecuada para generar resultados”

### **¿Pero esto que tiene que ver con todo lo dicho?**

Los seres humanos somos seres complejos, en donde se destaca el pensamiento y la autorregulación. Ya que la persona(sujeto) está en continuo desarrollo para solucionar dificultades, iniciando desde la experiencia y la capacidad en la que retiene información. Lo cual permite la creación de esquemas que ayudan al procesamiento de la percepción de un estímulo y la respuesta conductual asociada.

Con esto se puede determinar que a medida que la persona crece adquiere herramientas que le permiten la regulación de sus emociones, conductas las cuales son aprendidas con la experiencia con lo que se puede decir que estas experiencias ayudan a la creación de esquemas los cuales ayudan a afrontar y solucionar situaciones amenazantes que en este contexto lo asociaremos con el estrés, y en donde se tiene la capacidad de retener información para la solución de problemáticas referentes a estas.

## 5. Diseño Metodológico.

### 5.1 Metodología

Metodológicamente esta investigación contiene dos instancias las cuales serían: la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Y comprensión de los alcances sobre factores estresores en los docentes y administrativos de la institución educativa nuestra señora de Chiquinquirá, con el instrumento de evaluación: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que consiste en una escala de riesgos intralaborales en donde se utiliza un formato A que en este caso es utilizado para los docentes y un formato B dirigido a los administrativos.

En un primer momento la investigación está centrada en la constitución y delimitación de las fuentes primarias: con una población de adultos entre las edades de 70 años y 45 años que serán evaluados por un instrumento de estrés para encontrar en ellos factores estresores y si padecen uno de estrés en la institución Educativa Nuestra señora de Chiquinquirá, Roldanillo-Valle del Cauca.

Fuentes secundarias: como investigaciones realizadas sobre factores estresores en el entorno laboral y afectación a los trabajadores, así como la utilización de estrategias de afrontamiento como herramienta para enfrentar dicho malestar.

Así mismo, se incluyó investigaciones relacionadas con el estrés, con el entorno en el que está el individuo y psicopatologías del estrés, se tiene en cuenta que estas investigaciones encontradas están realizadas desde el 2012, 2018, 2019, 2020 en donde se encuentra información necesaria que ayuda a complementar información para nuestra investigación.

## 5.2 Tipo de Muestra

Teniendo en cuenta que el enfoque de la investigación es cuantitativo; y que, según (Hernández Sampieri, et al, 2014), en su libro Metodología de la investigación

Interpreta que es un método aludido a lo estadístico, es decir que el fundamento y las bases de este enfoque es analizar una realidad objetiva mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos que permiten obtener y delimitar suposiciones o patrones de comportamiento del fenómeno que se ha plantado investigar.

En esta investigación el tipo de muestra está conformado por 22 personas las cuales 15 son docentes y 7 son administrativos del sector educativo perteneciente a la institución educativa nuestra señora de Chiquinquirá.

Se comentaron ciertos criterios de inclusión, los cuales fueron:

- Ser pertenecientes de la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá Sede Central.
- Estar en un lugar tranquilo, donde no haya interferencia de sonido y visibilidad a otros participantes.
- Completa honestidad a la hora de realizar la evaluación.

La Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial consiste en una Escala de riesgos intralaborales forma A (para jefaturas, profesionales y técnicos) y forma B (operarios y auxiliares).

Los cuales están conformados por ciertos ítems que se calificarán para evidenciar su nuestro tipo de muestra está presentando o no el fenómeno que queremos observar, que en este caso es el estrés en el ámbito laboral.

### 5.3 Instrumento

La obtención y recolección de información es uno de los tantos pasos importantes en el desarrollo de la investigación ya que da la capacidad de obtener datos acerca del fenómeno que se pretende identificar.

La obtención de esta información se dará a partir de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

En el cual se utilizó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral.

En donde se medirá en qué escala de estrés se encuentra nuestra muestra, que en este caso el grupo A es docente y grupo B es administrativo.

La forma A que es para docentes, cuenta con un total de 123 ítems, de los cuales solo 114 ítems serán los evaluados, ya que en el dominio 1 de en la dimensión 4- relación con los colaboradores(subordinados), no aplica, ya que los evaluados no tienen a colaboradores bajo su mando.

En la Forma B que es para administrativos, esta cuenta con un total de 97 ítems, ya que en este formato no se evalúan 3 dimensiones, el dominio 1 de en la dimensión 4- relación con los colaboradores(subordinados), no aplica, ya que los evaluados no tienen a colaboradores bajo su mando. En el dominio 3 demandas del trabajo no se evalúan las dimensiones 5-exigencias de responsabilidad de cargo y 7-consistencia de rol.

Pertinente a esto, se obtendrán datos estadísticos que permiten a nuestra investigación guiarse a un método más objetivo discriminativo.

### 5.4 Procedimiento

La presente investigación tomó inicio desde el día 9, del mes de febrero del año 2023 hasta el día 28, del mes de octubre del año 2023; En primer lugar, se inició visitando a la

institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá sede central en el municipio de Roldanillo Valle del Cauca.

Respectivamente se realizó los permisos a la rectora de la institución para poder proceder a hacer uso del tipo de muestra.

En donde a cada participante se le explicó de manera detallada, y en donde se dejó claro la total privacidad de sus identidades.

También se explicó que instrumentos se realizarán y qué datos son los que se necesitaban obtener.

Para la realización del estudio se siguieron todas las normas éticas, respetando el anonimato de las respuestas, tanto para la recogida de datos como en el tratamiento posterior de los mismos.

La duración de la aplicación del instrumento es de 30:00 minutos para el Forma A y B, los datos obtenidos se tomaron en hojas de papel, ya que la prueba fue impresa, y luego se partió a realizar la calificación y organización en la plataforma Excel.

Para culminar se realizó la calificación de las pruebas de manera individual, para posteriormente hacer un análisis estadístico de manera grupal, eso sí, dividiendo docentes y administrativos.

### **5.5 Impactos esperados del proyecto:**

Este estudio permitirá nuevos panoramas y brindará nuevas interpretaciones acerca del estrés en el ámbito laboral y las afecciones a lo físico y emocional; además en el uso de estrategias de afrontamiento para el manejo del estrés.

Con respecto a la institución en donde se realizará el estudio y claramente a las personas que en estos momentos están pasando por un malestar psíquico gracias a los factores estresores,

el estrés y la falta de conocimiento del manejo de este, los resultados arrojados de esta investigación permitirán realizar reconocimiento de este malestar en un modo más interpersonal, cognitivo, con un mayor aseguramiento de lo que está sucediendo y en donde encontrarán cierta capacidad para manejar el estrés, ya que este malestar no se puede extinguir de la persona, pero si se puede conocer y crear ciertas estrategias que permitan afrontarlo.

### **5.6 Criterio Epistemológico:**

Esta investigación se fundamenta desde un criterio crítico social, dado que se utilizó la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que consiste en una escala de riesgos intralaborales un formato A que en este caso es utilizado para los docentes y un formato B dirigido a los administrativos el cual permite identificar los factores estresores; además también tendrá un método nomológico deductivo que permitirá dar respuesta a la pregunta de investigación, ya que el método consiste en identificar un sucesonatural particular como caso de una regularidad nómica, es decir, de una ley de la naturaleza.

A través de la observación medible de la realidad, de los test y de las narraciones de los participantes que han evidenciado este fenómeno en sus vidas, comprendiendo así parte de realidad desde sus propios contextos y experiencias, procurando a partir del uso de los instrumentos de recolección de información, llamada Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que consiste en una escala de riesgos intralaborales un formato A que en este caso es utilizado para los docentes y un formato B dirigido a los administrativos. Y mediante la calificación del test, este nos permite obtener datos estadísticos, que nos brindaran unas conclusiones y resultados más exactos a lo que se pretende lograr en esta investigación.

### **5.7 Enfoque de la investigación:**

Este estudio se realizó desde un enfoque cuantitativo ya que “Utiliza la recolección y el

análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población" (Hernández E tal, 2003;p.5).

Este enfoque se adaptó perfectamente a lo que esta investigación pretendió investigar ¿cuáles son los factores estresores que se encuentran en el ámbito laboral en los docentes y administrativos de la institución educativa nuestra señora de Chiquinquirá Roldanillo- Valle del Cauca y cómo aquellos factores que se ven implicados en la creación y detonación del estrés laboral.

### **5.8 Alcance de la investigación:**

Esta investigación tiene un alcance correlacional no experimental, en la medida que va dirigida a los factores estresores en los docentes y administrativos en donde serán evaluados 15 docentes y 7 administrativos de sexo femenino y masculino y personas entre las edades de 45 y 70 años de edad, provenientes de la institución educativa nuestra señora de Chiquinquirá de Roldanillo Valle del Cauca.

Según Hernández, et al (2014) “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.” (p. 81)

### **5.9 Diseño de la Investigación**

El diseño de esta propuesta es transaccional correlacional, no experimental el cual para Hernández, et al (2014) "los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado" (pág. 154), de igual forma para (Hurtado, 2010)

"en el diseño transeccional el investigador estudia el evento en un único momento de tiempo".  
(pág. 148)

Con lo cual podemos decir que esta investigación se encuentra dentro de un diseño de campo, noexperimental transversal correlacional, por lo cual las variables se recogieron directamente de su ambiente natural y no fueron manipuladas, ni se simularon situaciones, de igual forma se dice ser transversal partiendo del hecho de que los datos se recolectan en un solo momento. se pretende reconocer las percepciones de las personas y el significado de un fenómeno o experiencia". Lo cual permite obtener información sobre la percepción y la construcción de significados de la población objeto de investigación, en torno a sus narraciones y el test evaluativo, lo que permite desarrollar los objetivos propuestos; en este caso la información se obtuvo directamente de 15 docentes y 7 administrativos participantes que han vivido o padecen de estrés laboral por los factores estresores que se encuentran en su zona de trabajo.

### **5.10 Líneas de investigación.**

Categoría A -La escuela un sistema complejo: Contribuir en la formulación de propuestas que contribuyan a diseñar y construir un nuevo modelo de escuela, un nuevo modelo pedagógico, un nuevo modelo docente, un nuevo modelo de ciudadano, capaz de insertarse proactivamente en los sistemas de producción, decisión y conducción de un país.

### **5.11 Criterios de Inclusión y Exclusión.**

Este estudio tiene como criterios de modelos los siguientes aspectos:

- Los participantes deben estar dentro del ciclo vital de adultez y vejez de 45 a 70 años de edad.
- Adultos y adultos mayores de 45-70 años de edad.
- Ser docentes y administrativos de la institución educativa nuestra señora del

Chiquinquirá.

### **Unidad de Análisis.**

Se consideró como unidad de análisis, la problemática que se analiza de los factores estresores en los docentes y administrativos de la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá.

### **Unidad De Trabajo.**

La unidad de trabajo de la investigación está constituida por 22 docentes y 15 administrativos que hacen parte de la institución los cuales en el personal administrativo se encuentran un total de 4 hombres y 3 mujeres, en la sede central se encuentran 20 docentes, 1 docente orientadora, 1 directiva docente.

En total serían 10 mujeres, 5 hombres.

Los cuales son los sujetos de estudio para determinar qué factores estresores se encuentran en su ambiente laboral. Los participantes son del municipio de Roldanillo valle del Cauca y que decidieron participar por cuenta propia se obtiene los datos desde su entorno o contexto y a partir de la aplicación del test y las narraciones de lo que evidencian en su entorno.

### **5.12 Aspectos éticos**

Tomando en cuenta el (CCP, 2009) y como especifica en el Código de deontología y bioética del desempeño de la psicología en Colombia, se diligenció el respectivo consentimiento informado con las participantes en el estudio haciendo énfasis en aspectos como guardar la confidencialidad de sus datos, la libertad de participar o no en la investigación y garantía de que no correrán riesgos ni posibles daños, en referencia a la resolución 8430 de 1993 que establece los requisitos para el desarrollo de la investigación en Colombia. Se analiza que esta investigación no es de riesgo.

Porque es una investigación en donde se emplea ciertas técnicas y métodos para recolectar información en los participantes y que consecutivamente no implican ninguna intervención o modificación de las variables o fenómenos estudiados, basándose en el test y en narraciones que tal vez den los participantes, sin que se traten aspectos sensitivos de la conducta.

**Pregunta problematizadora:** ¿Cuáles son los factores estresores en el ámbito laboral del personal administrativo y docente de la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá del municipio de Roldanillo?

## 6. Marco contextual

En la I.E Nuestra Señora de Chiquinquirá, se desarrollará la investigación de los factores estresores en el ámbito laboral del personal administrativo, docente y de modo detallada con dirección a 5-76, Cl. 4 #5-2, la Ermita.

El objetivo es pretender evaluar los factores estresores y analizar el ámbito Laboral del personal administrativo y docente del colegio Nuestra Señora de Chiquinquirá.

El espacio será Roldanillo que es un municipio colombiano ubicado en el departamento de Valledel Cauca. Fundado el 20 de enero de 1576, por Francisco Redondo Ponce de León, quien le dio el nombre de Villa de Cáceres. Debido a la aguerrida resistencia de los indígenas, la población tuvo que trasladarse en 1602 a terrenos de la Estancia de Roldanillo, donde esclavos africanos trabajaban en trapiches para caña de azúcar y ganaderías. El segundo pueblo, con el nombre de San Sebastián de Roldanillo, ya se conocía a finales del siglo XVI. Es municipio desde 1892 y se sitúa al norte del departamento de Valle del Cauca. Roldanillo se encuentra aproximadamente a 149 kilómetros de Santiago de Cali, la capital del departamento.

Es un municipio de arquitectura colonial donde se destacan construcciones como la Ermita, que venera al patrono de la ciudad, La Parroquia de Roldanillo, fundada en 1576, La capilla de Santa Rita y Nuestra Señora de Chiquinquirá, para que quede más claro con docentes y administrativos de la IE Nuestra Señora de Chiquinquirá.

El material para analizar y evaluar en la institución educativa será una herramienta que ayude a examinar el ámbito laboral de los docentes y administrativos.

En definitiva, será realizarlo en el año lectivo 2023.

## 7. Marco legal.

La realización de esta investigación tuvo en cuenta los aspectos éticos en la investigación con los seres humanos, que se rigen en la Resolución Nro. 8430 del cuatro (4) de octubre de 1993 del Ministerio de salud y en el ejercicio de sus atribuciones legales en especial las conferidas por el Decreto 2164 DE 1992 y la Ley 10 de 1990.

Teniendo en cuenta esta investigación, donde se pretende conocer los Factores estresores en el ámbito laboral del personal administrativo y docente de la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá de Roldanillo en el Valle del Cauca, se destacarán únicamente los apartados que se aplican para el desarrollo de la misma, entre ellos sobresalen los siguientes aspectos:

-Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

Artículo 6. La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

- a. Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- b. Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos(mínimos), los cuales no deben, en ningún momento, contradecir el artículo 11 de esta resolución.
- c. Contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.

Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; el Consentimiento Informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de ética en

Investigación de la institución.

-Artículo 8. En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándose sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.

-Artículo 9. Se considera como riesgo de la investigación la probabilidad de que el sujeto de investigación sufra algún daño como consecuencia inmediata o tardía del estudio.

-Artículo 10. El grupo de investigadores o el investigador principal deberán identificar el tipo o tipos de riesgo a que estarán expuestos los sujetos de investigación.

Artículo 11. Para efectos de este reglamento las investigaciones se clasifican en las siguientes categorías:

a. Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

-Artículo 14. Se entiende por Consentimiento Informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos, beneficios y riesgos a que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

De igual manera y teniendo en cuenta la Ley 1090 del seis (6) de septiembre de 2006, en el Título VII del Código Deontológico y Bioético para el ejercicio de la profesión de psicología, en el Capítulo VII, de la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones, se

tuvieron en cuenta para esta investigación los siguientes artículos:

-Artículo 49. Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización.

-Artículo 50. Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

Artículo 51. Es preciso evitar en lo posible el recurso de la información incompleta o encubierta. Este sólo se usará cuando se cumplan estas tres condiciones:

- a) Que el problema por investigar sea importante;
- b) Que solo pueda investigarse utilizando dicho tipo de información;
- c) Que se garantice que al terminar la investigación se les va a brindar a los participantes la información correcta sobre las variables utilizadas y los objetivos de la investigación.

Artículo 56. Todo profesional de la Psicología tiene derecho a la propiedad intelectual sobre los trabajos que elabore en forma individual o colectiva, de acuerdo con los derechos de autor establecidos en Colombia. Estos trabajos podrán ser divulgados o publicados con la debida autorización de los autores.

### **7.1 Análisis e Interpretación de Resultados- Discusión.**

Esta investigación tuvo como propósito identificar los factores estresores en el ámbito laboral de los docentes y administrativos de la institución educativa nuestra señora de Chiquinquirá sede central.

Para lo cual se utilizó un método de evaluación, con datos estadísticos en donde se creó un Excel con las preguntas de la prueba y en donde se realizaron los respectivos conteos de manera manual.

Se realizaron dos formatos de Excel uno nombrado Formato A que contaba con el total de 114 ítems, apropiado y dirigido a docentes. Y Formato B con el total de 98 ítems, dirigido a los colaboradores administrativos. La muestra seleccionada en la sede de bachillerato de la institución educativa para el formato A se compone de una muestra de 15 docentes con edades de 40 a 60 años de edad., y en el formato B se utilizó una muestra de 7 administrativos con edades que están entre los 40 y 60 años de edad.

El total de la muestra y haciendo conteo de docentes y administrativos da un total de 22 sujetos los cuales fueron elegidos de manera aleatoria.

Esta Batería aplicada al personal docente y administrativo de la institución, permite ver los niveles de riesgo presentes en los colaboradores docentes y administrativos de la institución educativa y además se puede desglosar en las dimensiones están siendo afectados.

Con lo que respecta al primer objetivo de la investigación el cual es: caracterizar los factores estresores laborales del personal de la institución educativa nuestra señora de Chiquinquirá municipio Roldanillo.

Se encontró ciertas variables las cuales serían:

### **Tabla 7**

#### *Caracterización de factores estresores laborales*

Variable	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Docentes	Docentes	docentes	Docentes
Genero	Femenino	10	66,67%
	Masculino	5	33,33%
	TOTAL	15	100%

Edad	30-40	1 hombre	6,67%
	40-50	2 mujeres- 3	33,33%
	50-60	hombres	46,67%
	60-70	6 mujeres- 1	13,33%
	TOTAL	hombre 2 mujeres	100%
Estado civil	Soltero	2 mujeres- 3	33,33%
	Casado	hombres	53,33%
	Unión Libre	6 mujeres- 2	0%
	Viudo	hombres	6,67%
	Divorciado	0 mujeres- 0	6,67%
	TOTAL	hombres	100%
Administrativ os	Administrativ os	administrativ os	Administrativ os
Género	Femenino	3	42,86%
	Masculino	4	57,14%
	TOTAL	7	100%
Edad	30-40	0	0%
	40-50	2 mujeres- 1	42,86%
	50-60	hombre	57,14%
	60-70	1 mujer- 3	0%
	TOTAL	hombre	100%
Estado civil	Soltero	1 mujer-1	28,57%
	Casado	hombre	42,86%
	Unión Libre	2 mujeres -1	28,57%
	Viudo	hombre	0%
	Divorciado	1 mujer -1	0%
	TOTAL	hombre	100%

**Nota:** elaboración propia

La distribución del género en la batería cuenta con una participación notoria de ambos géneros en donde podemos destacar con un 68,18% a la población femenina, entre docentes y administrativas y 31,82% con el género masculino, también entre docentes y administrativos.

Con esto se analiza que hubo más participación por parte del sexo femenino.

También se encontró que la población está entre las edades de 40-50 con un porcentaje de 36,36% y de 50-60 con un porcentaje de 45,45% contando en ambas edades docentes y

administrativos.

Con lo que podemos determinar que el rango de edad predominante es el de 50-60 años de edad.

En el estado civil el valor que más se evidencio es el de casados con un 50%, consecuente a este solteros con un 31,82%, en unión libre con un 9,09%, viudos y divorciados con el mismo resultado de 4.55%

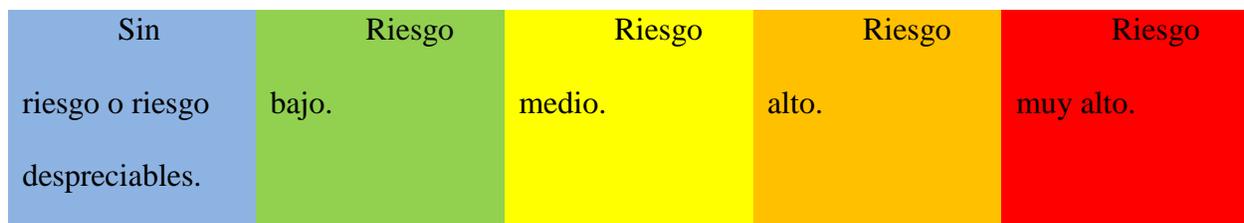
En este apartado se analizará información que se obtuvo por la aplicación de la prueba psicosocial intralaboral a 15 personas del cuerpo docente y administrativos de la Institución Educativa Nuestra Señora De Chiquinquirá – municipio Roldanillo Valle, sede central.

En donde se logró determinar una calificación valida y veraz dirigida a obtener un diagnóstico del estudio que se pretendió alcanzar.

El informe que registra la prueba es cuantitativo y cualitativo, ya que parte de dimensiones y dominios ya definidos por la batería y en donde también se puede observar puntajes promediados de poblaciones ya evaluadas.

La valoración se obtiene de la batería en donde se encuentran los siguientes factores de riesgo psicosocial.

Que serían:



Cita de la gráfica del sin riesgo, (MPS, 2019)

Los niveles de riesgo significativos según la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral). Fue Creada por el Ministerio de la Protección

Social y la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.

Consideran: (MPS, 2019)

- *Sin riesgo o riesgo despreciable*: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- *Riesgo bajo*: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- *Riesgo medio*: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- *Riesgo alto*: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- *Riesgo muy alto*: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

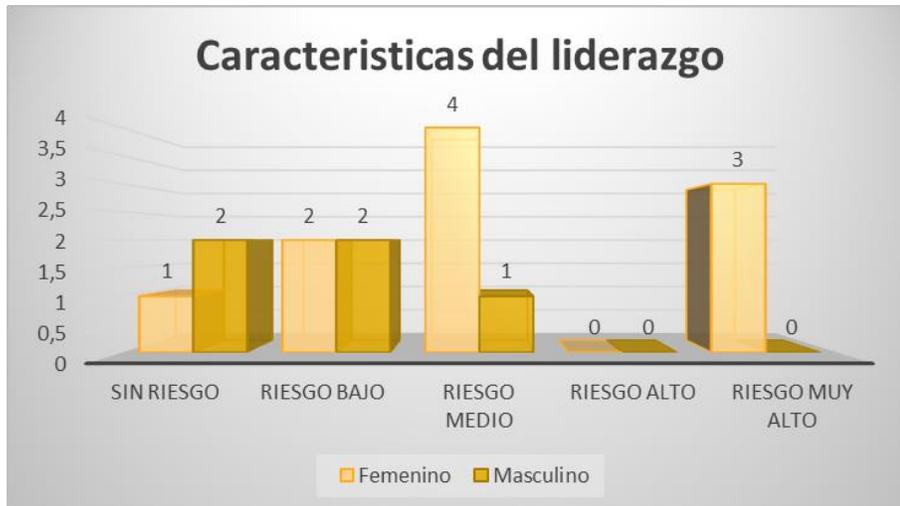
En relación al primer objetivo de la investigación se caracterizó los factores estresores laborales en el personal de la institución; ya que la prueba cuenta con dominios y dimensiones que permitieron analizar los factores estresores que se pueden evidenciar en el entorno o área laboral, por lo tanto, en la investigación se verán reflejadas graficas estadísticas que permitirán obtener y analizar la información de los resultados de una manera más clara.

A continuación, se presentarán los resultados arrojados por la prueba de factores de riesgo psicosocial intralaboral, en donde se permite realizar un análisis cuantitativo de la calificación. Del mismo modo un análisis cualitativo mediante la interacción que se obtuvo con los participantes a la hora de aplicar la prueba, ya que la mayor parte del tiempo solían profundizar su respuesta.

En el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. - Dimensión Características del liderazgo -Forma A.

**Figura 1**

*Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Características del liderazgo.*



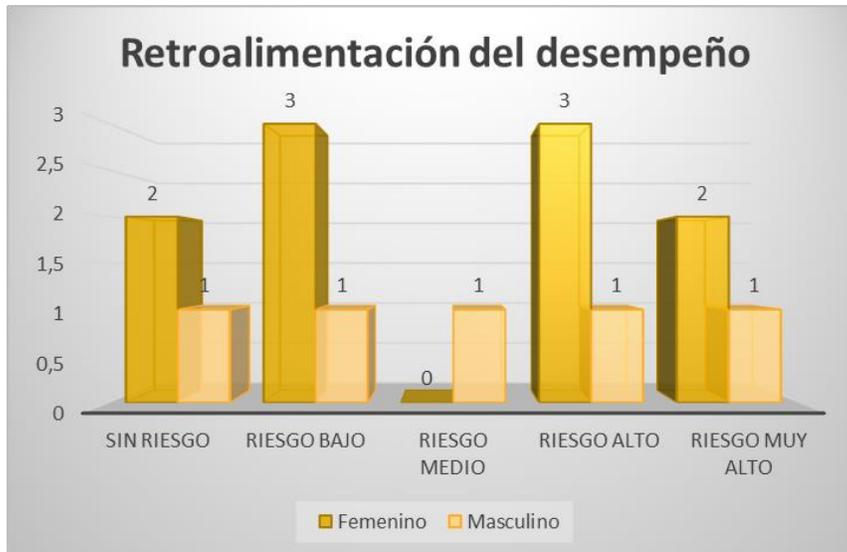
Nota; El autor.

**Figura 2:**

*Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. - Relaciones Sociales en el Trabajo.*



Nota: El autor.

**Figura 3:*****Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. -Retroalimentación del Desempeño.***

Nota: El autor.

Con base a los resultados obtenidos en el primer dominio y que cumple con nuestro primer objetivo que es caracterizar los factores estresores laborales, se puede decir que el primer factor encontrado es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Y cumpliendo con nuestro segundo objetivo que es identificar los factores estresores laborales, encontramos 3 dominios, y un dominio que no evalúa la prueba.

Los cuáles serían las siguientes dimensiones: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño.

Ya con esta información se llega a los siguientes datos, los cuales están organizados según las escalas de riesgo en la dimensión características del liderazgo; En este se presenta un sin riesgo de 20%, en riesgo bajo un 26,67%, riesgo medio con un 33,33%, riesgo alto con 13,33% y riesgo muy alto con 6,67%. Con esto podemos interpretar que hay una moda de riesgo medio y cuenta con un riesgo significativo ya que tuvo un total de 12 personas con riesgo, para

un porcentaje de 80%.

En base a la moda encontrada que es Riesgo medio; se identifican niveles de estrés moderados, es decir que sugieren cierto tipo de cuidado y monitoreo en prevención de enfermedades laborales.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), citada por (Congreso de Colombia, 2012) cada día mueren 6.500 personas a causa de enfermedades laborales, De igual forma en el artículo 4° de la Ley 1562 de 2021, información obtenida del ministerio de salud.

Especifica que las enfermedades laborales son aquellas que están arraigadas al resultado de la exposición a factores de riesgo que se encuentran en el entorno laboral y en el que este se ha visto forzado a trabajar. El resultado de características del liderazgo que cuenta con un 80% de riesgo significativo, hace énfasis a que hay probabilidad o posibilidad de causar cierto daño a las personas que lo presentan.

Por otro lado, el análisis a la dimensión características de liderazgo nos muestra cierta dificultad en la planificación y mejora de resultados por parte de los miembros de la entidad, y la falta de gestión de parte del jefe. También la falta de comunicación asertiva del jefe directo que motive a los trabajadores y el referente al apoyo que brinda el jefe a sus trabajadores es un poco defectuoso.

De igual manera los datos obtenidos en la dimensión Relaciones sociales en el trabajo, los cuales están organizados según las escalas de riesgo, presenta un sin riesgo de 6,67%, en riesgo bajo un 20%, riesgo medio con un 26,27%, riesgo alto con 20% y riesgo muy alto con 13,33%.

Podemos interpretar que hay una moda de riesgo medio y cuenta con un riesgo significativo ya que tuvo un total de 14 personas con riesgo, para un porcentaje de 93,33%. De

igual forma como se explica en características del liderazgo en donde la moda dio el resultado de medio, y que cuenta con un riesgo significativo de un 93,33%; se da a la tarea de analizar las Relaciones Sociales en el trabajo las cuales muestran que hubo un gran porcentaje padeciendo riesgo significativo. Asimismo se evidencia que la participación de los colaboradores es constante, sin embargo la comunicación en equipo no siempre cumple con las expectativas y no es cercana, también hay ausencia de un clima laboral, los autores Fernando (García Ruiz & Benavides Quinto, 2020), en su investigación clima organizacional, según (Chiavaneto., 2011) afirma “ El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa” Es decir, el trabajador al sentirse motivado tanto intrínseca como extrínsecamente, refleja su estado en el desarrollo de sus tareas y objetivos trazados de la organización.

La motivación en este contexto es primordial, gradualmente ayuda al desarrollo individual y grupal en donde se crea un ambiente en la institución. Por otro lado, cuando un trabajador no está satisfecho en el entorno laboral, se comienzan a desencadenar ciertos problemas como un clima tenso, distanciado, afectando así a los objetivos y al personal de la entidad. A su vez en la dimensión Retroalimentación del desempeño, y basándose en las escalas de riesgo, se evidencia un sin riesgo 20%, en riesgo bajo 26,67%, riesgo medio con un 6,67%, riesgo alto con 26,67%, y riesgo muy alto con 20%. Se interpreta que hay una bimodal entre los resultados bajo -alto y cuenta con un riesgo significativo ya que tuvo un total de 12 personas con riesgo, para un porcentaje de 80%.

Al mismo tiempo en la retroalimentación del desempeño se determinan dos resultados uno bajo y alto considerados bimodal, los cuales, según la escala de riesgo de factores psicosociales intralaborales, en Riesgo Bajo los factores estresores no influyen en situaciones fisiológicas o hospitalarias, pero si necesitan cierta intervención como psicoeducación, manejo

de técnicas, buscando y basándose que bajen o se mantengan en este nivel los niveles de riesgo.

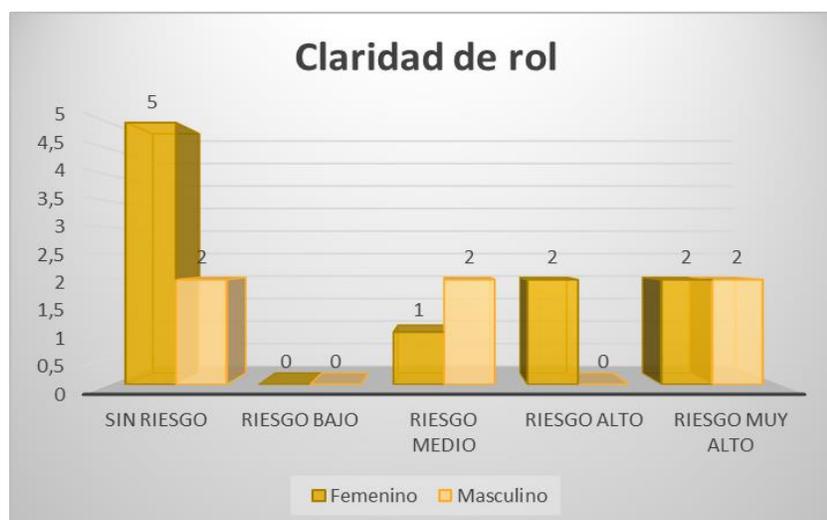
Por lo tanto, en Riesgo Alto hay factores que sí marcan una relación en los niveles de estrés y que requieren intervención.

Ramaprasad (1983) define la retroalimentación como la información que se refiere a la diferencia entre el nivel actual y el nivel de referencia de un parámetro en un sistema. Esta información se utiliza para modificar esa brecha, lo que significa que la retroalimentación se usa para tomar medidas que reduzcan o corrijan la diferencia entre el estado actual y el estado deseado de un sistema. En otras palabras, la retroalimentación proporciona datos para ajustar y mejorar el rendimiento o la situación de un sistema.

Así pues, la información que reciben los trabajadores acerca de la forma en que realizan su trabajo, por lo general no es muy clara y precisa; por lo tanto, no está siendo útil para la identificación de estrategias para la mejora de su desempeño y distinguir también sus fortalezas y debilidades.

**Figura 4:**

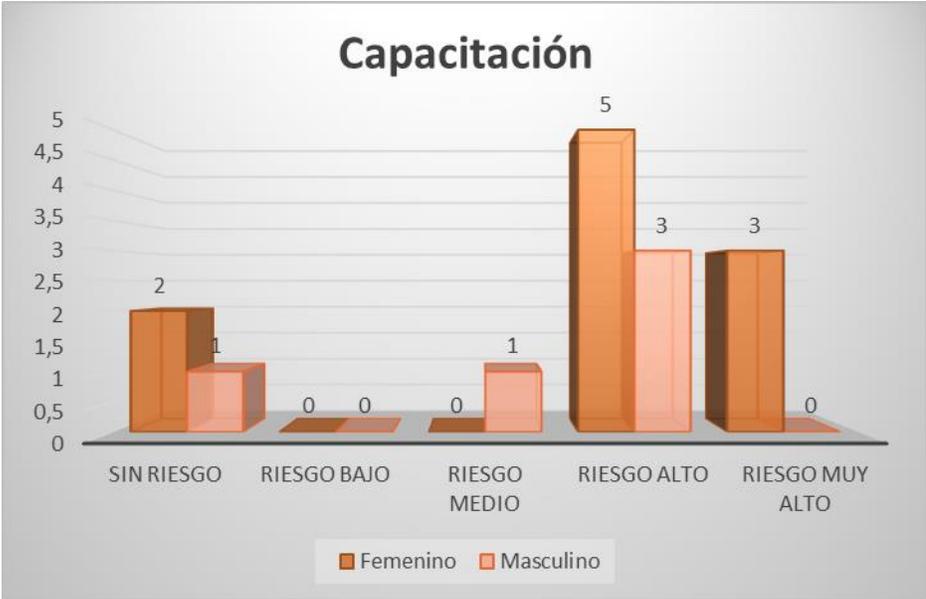
*Control sobre el trabajo)- Dimensión Claridad de Rol.*



Nota: El autor.

Figura 5:

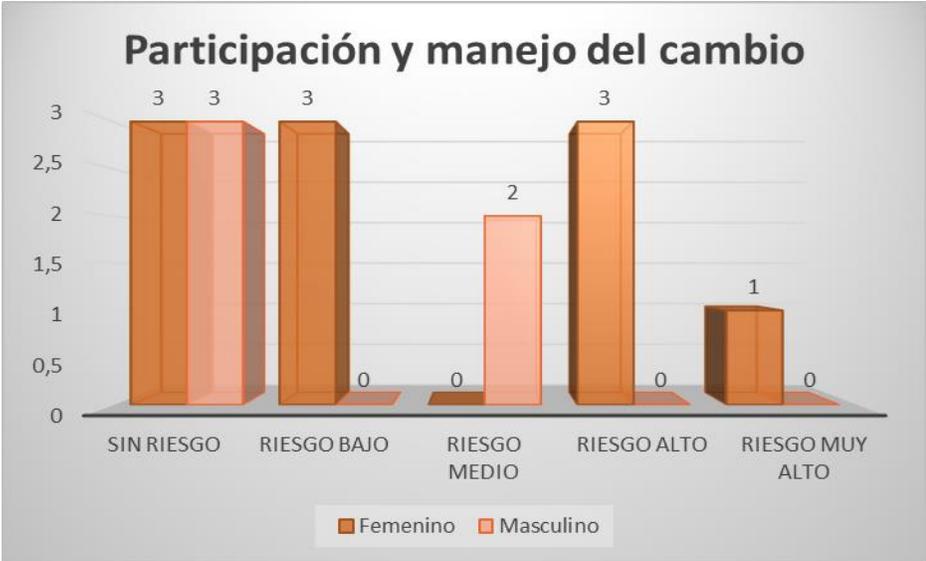
*Control sobre el trabajo - Dimensión Capacitación.*



Nota: El autor.

Figura 6:

*Control sobre el trabajo-Dimensión Participación y Manejo del Cambio.*



Nota: El autor.

**Figura 7:**

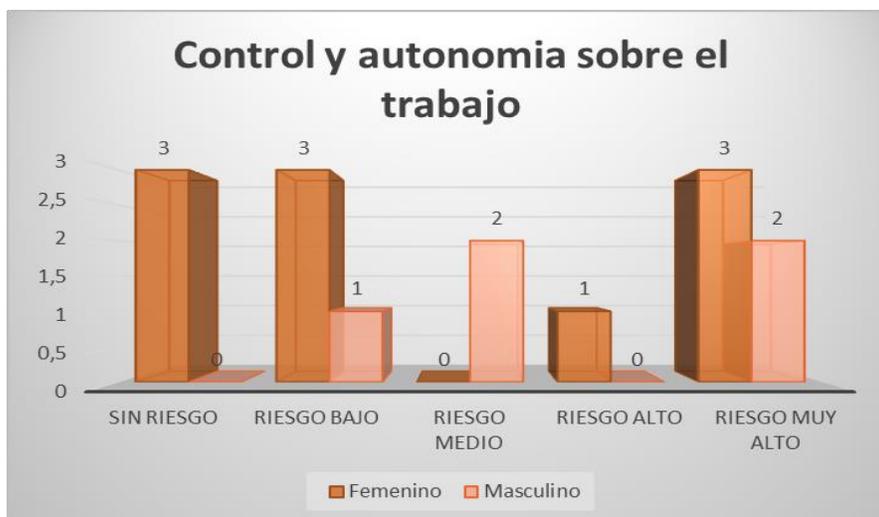
*Control sobre el trabajo- Dimensión Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.*



Nota: El autor.

**Figura 8:**

*Control sobre el trabajo-Dimensión Control y autonomía sobre el trabajo*



Nota: El autor.

Según las escalas de riesgo en la dimensión Claridad de Rol, presenta un sin riesgo de 46,67%, en riesgo bajo un 13,33%, riesgo medio con un 20%, riesgo alto con 13,33% y riesgo muy alto con 20%.

Con esto podemos interpretar que hay una moda de Sin Riesgo, aun así, se encuentra con un riesgo significativo ya que tuvo un total de 7 personas para un porcentaje de 53,33%

Sumando a esto y como se explica en características del liderazgo en donde la moda dio el resultado de Sin Riesgo, y que cuenta con un riesgo significativo de un 53,33%; se da a la tarea de analizar la claridad de rol, asimismo se evidencia que la Institución no es clara a la hora de compartir información con los trabajadores en el papel que deben ejecutar.

Aun así, hay autonomía por parte de los trabajadores, los cuales demuestran gran impacto en los resultados conjeturados del cargo.

Dicho de otra manera, cuando un trabajador no está conforme por decirlo así en su entorno laboral, se inician nuevos problemas, en donde se considera un clima algo tenso, distanciado, afectando así a los objetivos y al personal de la entidad.

El autor (Anselmo, 2021) Expresa que el concepto de rol es sumadamente importante en comprender relaciones interpersonales y el comportamiento en el trabajo, de igual modo las personas crean diferentes percepciones de la conducta que tienen asociada al rol que desempeñan, dentro de la institución u organización se pueden encontrar ciertas percepciones distintas hacia el mismo rol, en otros términos, las percepciones del conjunto de rol y de la persona que está realizando el cargo.

Simultáneamente en la distinción de la dimensión Claridad de rol que las tareas que son determinadas para cada persona a cargo parecen estar acorde a las capacidades, conocimientos y destrezas, del mismo modo es evidente también que la institución cuenta con trabajadores con

experiencia y formación que les permite desempeñarse con eficiencia en su cargo de rol.

En este sentido los datos obtenidos en la dimensión Capacitación, los cuales están organizados según las escalas de riesgo, presenta un sin riesgo de 20%, en riesgo bajo un 0%, riesgo medio con un 6,67%, riesgo alto con 53,33% y riesgo muy alto con 20%.

Por lo consiguiente al interpretar los resultados se evidencia una moda de Riesgo Alto y cuenta con un riesgo significativo ya que tuvo un total de 12 personas con riesgo, para un porcentaje de 80%.

Al lograr estos datos y basándose en la escala evaluación de la prueba, se determina que el riesgo alto está relacionado a los altos niveles de estrés, por consiguiente, se requiere de cierta intervención para el manejo de este. Se encuentra que el estrés es un sentimiento que produce cierta tensión emocional y física.

Algunos síntomas que se encuentran en las personas que padecen de Estrés ya elevado que se podría determinar cómo crónico, es decir que mantiene diariamente la mente en alerta sea este o no en una situación de “peligro” sería:

- Presión arterial.
- Insuficiencia Cardíaca.
- Diabetes.
- Obesidad
- Trastornos mentales (depresión – ansiedad)
- Problemas menstruales.

La Institución permite a los trabajadores el acceso a capacitaciones, sin embargo, no responden a la necesidad específicas de los cargos, adherido a esto el personal docente muchas veces considera que no es necesaria alguna información que dan en las capacitaciones. Pero es

por lo mismo, porque no responden a las necesidades específicas de los cargos.

Del mismo modo los resultados analizados en la dimensión Participación y Manejo del Cambio, los cuales están organizados a la debida escala de riesgo, determina un sin riesgo del 40%, riesgo bajo con 20%, riesgo medio 13,33%, riesgo alto 20% y riesgo muy alto con el 6,67%.

En lo cual se observa una moda de Sin riesgo, pero atribuyendo a este un riesgo significativo puesto que tuvo un total de 9 personas, para un porcentaje del 60%.

En esta dimensión se encontró que los cambios que se producen en el incremento de las actividades, ocasionalmente, la información que se le distribuye a los trabajadores es de manera oportuna, por otra parte, la divulgación de información suele ser un poco insuficiente a la hora de llegar a un cambio de acción, fomentando en esta confusión en la toma y decisiones.

En el diario El País, Información Publicada el 11 de febrero del año 2019, se encuentra la siguiente cita:

"Los cambios en el trabajo pueden ser emocionalmente intensos, generando confusión, miedo, ansiedad, frustración e impotencia", asegura (Wiens, 2015), doctora de la Universidad de Pensilvania (Estados Unidos), sugiere que cuando se producen cambios en el entorno laboral, las personas a menudo experimentan amplia gama de emociones algo intensas. La confusión, el miedo, la ansiedad, la frustración y la impotencia son reacciones comunes antes situaciones laborales que se modifican de manera significativa. Estas emociones pueden surgir debido a la incertidumbre sobre el futuro, adaptación a nuevas circunstancias o la sensación de falta de control en la situación laboral. En resumen, los cambios en el trabajo pueden tener un fuerte impacto emocional en los empleados.

Para añadir, en la dimensión oportunidades para el uso y desempeño de habilidades y

conocimientos en cuanto a la escala de riesgo se obtiene un sin riesgo de 40%, en riesgo bajo 26,67%, riesgo medio con 0%, en riesgo alto con un puntaje de 26,67% y por último en riesgo muy alto 20%.

Al mismo tiempo la moda arrija Sin Riesgo, de igual forma se ve un riesgo significativo conformado por 9 personas para un porcentaje de 60%.

Asimismo, con la calificación y evaluación de datos se analiza lo siguiente y es que para la institución las tareas que se le asignan a los trabajadores parecen estar acorde a las capacidades, destrezas y conocimientos, del mismo modo es evidente que el personal cuenta con la experiencia y formación adecuada y requerida la cual les permite desempeñarse de una forma muy eficiente.

(Bohlander, 2003) El desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización” define el desempeño laboral como "la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización". En otras palabras, se refiere a la medida en que los empleados realizan sus tareas de manera efectiva y eficiente en el contexto de su trabajo. Esta definición se centra en la productividad y la calidad del trabajo que los empleados proporcionan a la organización. El desempeño laboral es un aspecto crucial para evaluar y mejorar la contribución de los empleados a los objetivos y metas de la empresa.

Concerniente a la dimensión Control y Autonomía en el Trabajo, se adhieren los resultados basados en la escala de riesgo los cuales cuentan con un sin riesgo del 20%, riesgo bajo con 26,67%, riesgo medio 13,33%, en riesgo alto con 6,67% y riesgo muy alto 33,33%.

Siendo así la moda un Riesgo Bajo, en donde por consiguiente presenta niveles de riesgo significativos en donde 12 personas conformaron un porcentaje de 80%.

Consecuentemente a estos productos la probabilidad para elegir la autonomía en los

cargos, se evidencia en un Riesgo Bajo, esto es porque los trabajadores no pueden tener como un momento en el cual ellos puedan organizar mejor sus labores.

Seguidamente en la Investigación Control y autonomía en el proceso relacional de producción del cuidado. Un análisis en trabajadores de la salud de la provincia de Chaco, Argentina (Reif, 2021) Se descubrió que: Desde la teoría del estrés, particularmente el enfoque de riesgos psicosociales, se entiende que el control puede ser tanto el agente estresor de la organización del trabajo como un recurso del individuo para atenuar los factores estresantes propios de la organización. Desde este enfoque se estima que tener control y autonomía es un factor protector para la salud del trabajador que le permite mover su inteligencia y su capacidad para innovar, movilizar su conocimiento y experiencia (Neffa, 2015)

Dicho esto, se entiende que al enfoque de riesgos psicosociales en el estudio del estrés laboral. En este enfoque, se considera que el control en el entorno laboral puede ser tanto una fuente de estrés como un recurso para mitigar los factores estresantes.

1. Como agente estresor de la organización del trabajo: Esto significa que la cantidad de control que un individuo tiene sobre su trabajo, su entorno y las decisiones que toma puede convertirse en una fuente de estrés si es excesivamente limitado. Cuando los trabajadores sienten que tienen poco control sobre su trabajo o sus condiciones laborales, esto puede generar estrés, ya que pueden percibirse como impotentes o atrapados en situaciones no deseadas.

2. Como recurso del individuo para atenuar factores estresantes: Por otro lado, cuando los trabajadores tienen un grado adecuado de control y autonomía en su trabajo, esto puede actuar como un recurso que les permite hacer frente a los factores estresantes propios del entorno laboral. Tener control sobre cómo realizan sus tareas, la posibilidad de tomar decisiones y la autonomía para abordar problemas laborales puede ayudar a los empleados a reducir su nivel de

estrés y afrontar de manera más efectiva las demandas laborales.

En resumen, desde la perspectiva de los riesgos psicosociales, tener control y autonomía en el trabajo se considera un factor protector para la salud del trabajador. Esto le permite utilizar su inteligencia, capacidad para innovar, movilizar su conocimiento y experiencia, lo que en última instancia puede contribuir a un mejor bienestar y a una reducción del estrés en el entorno laboral.

Los trabajadores consideran la posibilidad de decidir autonomía y control sobre su cargo en muchas ocasiones se les sale de las manos, ya que tienen estipulado un cronograma y un planeador específico para las demandas necesarias que requiere la enseñanza de las actividades.

**Figura 9:**

*Demandas del Trabajo.-Dimensión Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico*



Nota: El autor

**Figura 10:***Demandas de Trabajo - Dimensión Demandas Emocionales.*

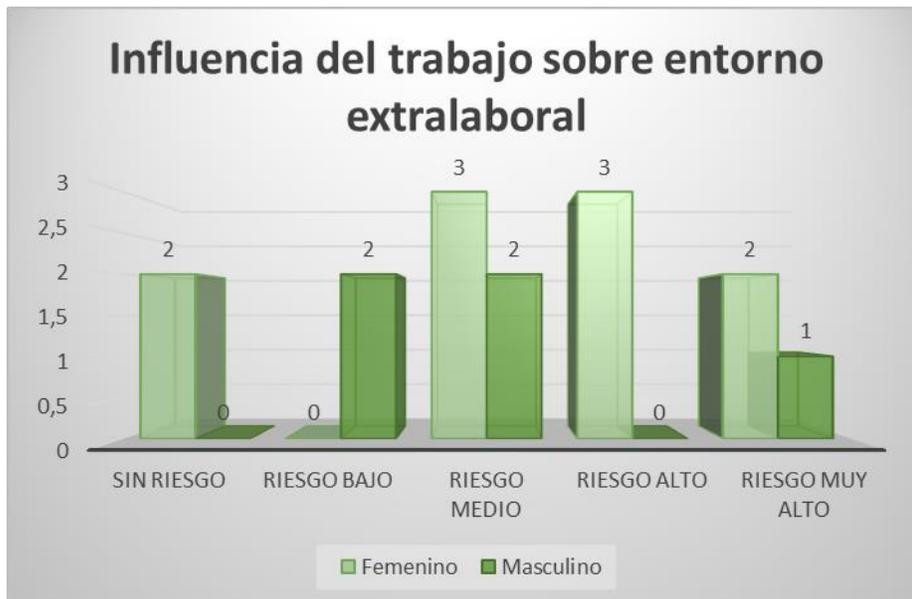
Nota: El autor.

**Figura 11:***Demandas de Trabajo -Dimensión Demandas Cuantitativas.*

Nota: El autor.

**Figura 12:**

*Demandas de Trabajo– Dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno  
Extralaboral.*



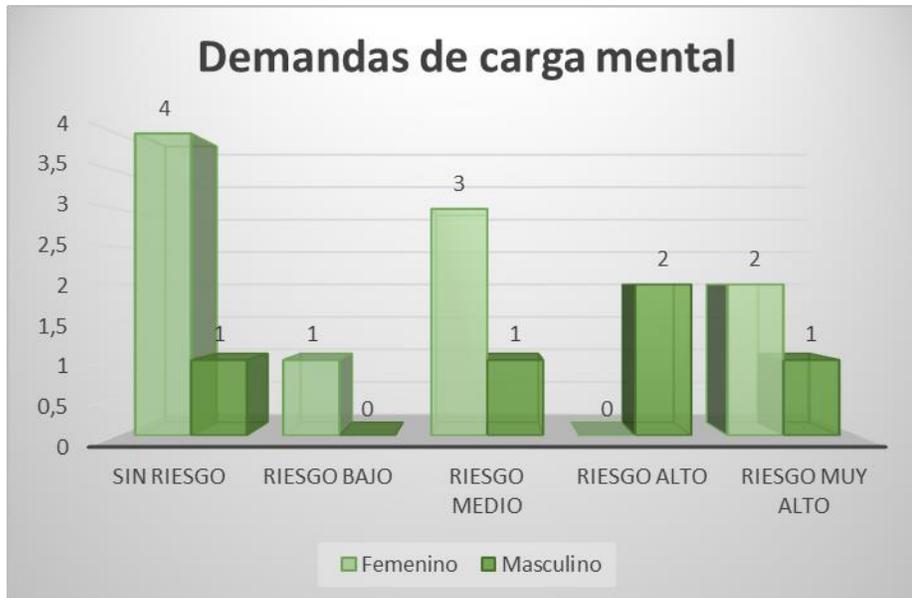
Nota: El autor.

**Figura 13:**

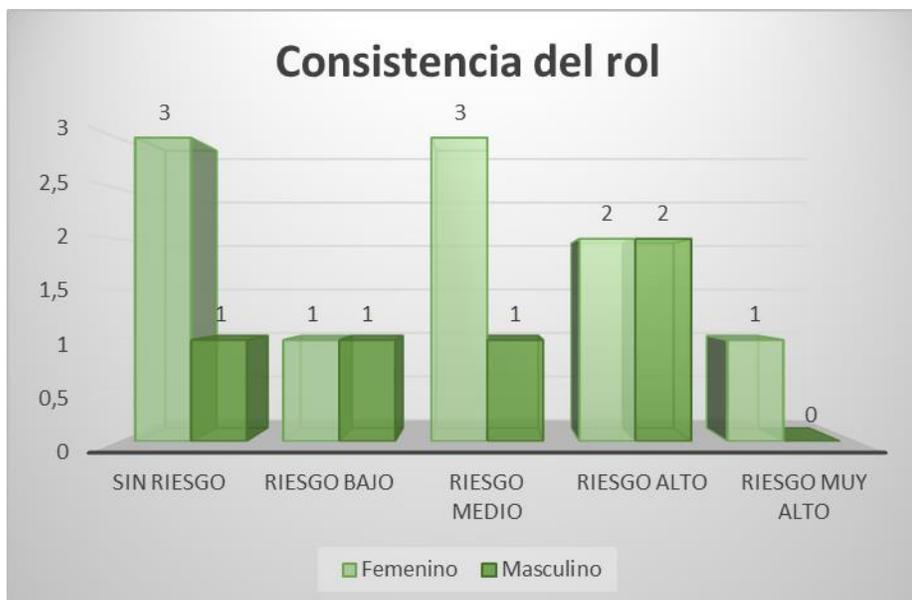
*Demandas de Trabajo - Dimensión Exigencias de Responsabilidad de Cargo*



Nota: El autor.

**Figura 14:***Demandas de Trabajo-Dimensión Demandas de Carga Mental.*

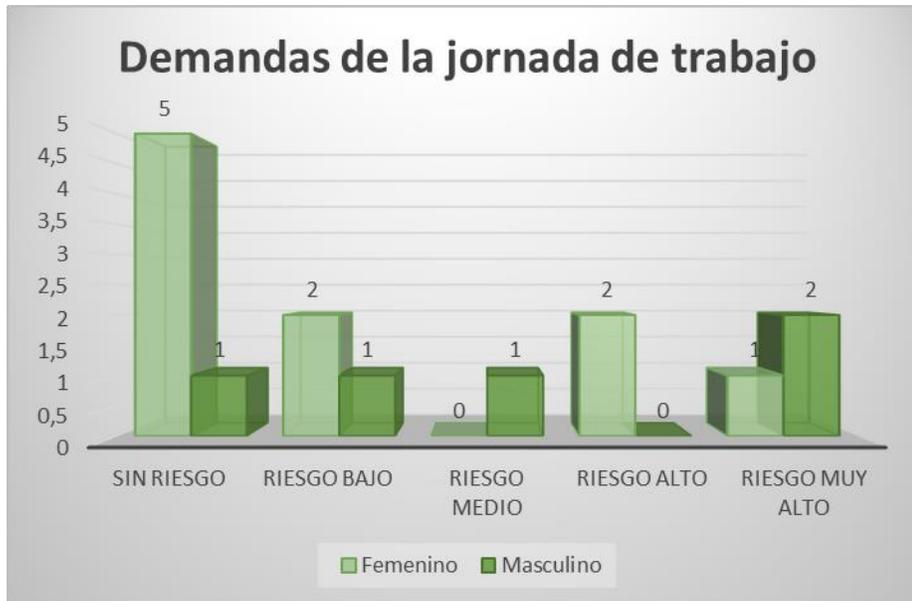
Nota: El autor.

**Figura 15:***Demandas de Trabajo- Dimensión Consistencia de Rol.*

Nota: El autor.

**Figura 16:**

*Demandas de Trabajo- Dimensión Demandas de la Jornada de Trabajo.*



Nota: El autor.

Así pues, el dominio demandas de trabajo, considerado el dominio con más dimensiones de la prueba; Se calificó según las escalas de riesgo en la dimensión Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico, un sin riesgo de 13,33%, en riesgo bajo un 13,33%, riesgo medio con un 26,67%, riesgo alto con 13,33% y riesgo muy alto con 33,33%.

En base a esos datos se determina una moda de Riesgo Alto, con un riesgo significativo de significativo de 13 personas para un porcentaje de 86,67%.

Visto que en la dimensión Demandas Ambientales y de Esfuerzo físico, se interpreta que algunas actividades pueden estar generando inconformidad y molestia a los trabajadores.

Asociando estos resultados, En la revista estrés y riesgo para la salud- Universidad de Málaga, realizada por los (Gallardo Gallardo, et al, 2021) Se analizó ciertos factores que llegan a incomodar al personal, los cuales sería:

En el ámbito laboral, factores como la iluminación, el ruido y la temperatura pueden

influir negativamente:

- La iluminación inadecuada, ya sea excesiva o deficiente, afecta la percepción visual y aumenta la tensión en el trabajo

. - El ruido excesivo provoca irritabilidad, fatiga y dificulta la concentración, mientras que el ruido intermitente afecta la concentración.

- La temperatura en el lugar de trabajo influye en el confort. Temperaturas extremadamente altas pueden causar somnolencia, lo que afecta la alerta, mientras que temperaturas muy bajas limitan las tareas manuales y aumentan el riesgo de accidentes laborales.

Según la dimensión Demandas Emocionales en sin riesgo presenta un porcentaje de 6,67%, riesgo bajo 13,33%, riesgo medio 6,67%, en riesgo alto 26,67% y en riesgo muy alto con un 53,33%. Como resultado, una moda de riesgo muy alto, con riesgo significativo de 14 personal con un porcentaje de 93,33%.

De hecho, al reflejar las escalas de evaluación de los factores de riesgo se llega a la conclusión que en esta dimensión los trabajadores que se encuentran inclinados a situaciones emocionales-afectivas con un nivel de riesgo muy alto, en lo que se define que estas situaciones si afectan en las actividades laborales y extralaborales, las cuales no se están manejando de una manera adecuada.

En la Revista de Ciencias Sociales, las autoras (Acosta, 2018) se encuentra en su informe una cita referente a Davis y Newstrom (Citado por Acosta, 2018) Las actitudes “Son sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en ultima instancias, su comportamiento”

Esta cita de Davis y Newstrom (Citado por Acosta, 2018) se refiere a la importancia de

las actitudes en el contexto laboral. Se argumenta que las actitudes son los sentimientos y suposiciones que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo, sus acciones y sus comportamientos. Estas actitudes influyen en cómo los empleados perciben su entorno laboral, cuán comprometidos están con las tareas que deben realizar y, en última instancia, cómo se comportan en el trabajo. En resumen, las actitudes desempeñan un papel crucial en la forma en que los empleados interactúan con su entorno laboral y en sus acciones laborales.

Al mismo tiempo, en Demandas Cuantitativas y tomando la calificación según las escalas de riesgo, el sin riesgo arroja un porcentaje de 26,67%, riesgo bajo con 40%, riesgo medio con un 0%, riesgo alto de 13,33% y riesgo muy alto con 20%.

Por ende, se determina que la moda en esta dimensión es Riesgo bajo, ligado a esto un riesgo significativo de 10 personas con un porcentaje total de 66,67%.

Aparte en la identificación de los resultados, aparentemente hay una moda de riesgo bajo, lo cual en esta escala no se evidencian afecciones fisiológicas que requieran de cierta intervención médica, pero si se requiere de intervención, ya que no se evidencian impactos fuertes de estrés.

Relacionado a esta dimensión, (Alas, 2007) destaca que las organizaciones van más allá de ser simples entidades que producen bienes y servicios. Se resalta que las organizaciones desempeñan un papel significativo en la vida de las personas, ya que muchas pasan una parte sustancial de su vida trabajando en estas estructuras. Además, se subraya que las organizaciones tienen una influencia profunda en el comportamiento de los individuos que forman parte de ellas.

En otras palabras, esta cita resalta que las organizaciones no solo tienen un propósito económico, sino que también son lugares donde las personas pasan una gran cantidad de su tiempo y donde se ven influenciadas en términos de cómo se comportan, interactúan y se

desarrollan. Por lo tanto, las organizaciones tienen un impacto más amplio en la vida de las personas y en la sociedad en general que simplemente proporcionar bienes y servicios.

En esta dimensión se observa que la cantidad de actividades que deben realizarse en ocasiones no es muy amigable con la cantidad de tiempo que se dispone para desarrollarlas, ya que depende mucho de tiempos, meses o semanas en donde se filtra cierta actividad de trabajo más ardua.

En cuarto Lugar, la dimensión Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral, arroja los siguientes resultados, en sin riesgo 13,33% así mismo en riesgo bajo con un 13,33%, riesgo medio 33,33%, en riesgo alto con 20% de igual modo riesgo muy alto con 20%.

Añadiendo así una moda de Riesgo Medio, en donde se atañe un riesgo significativo de 13 personas arrojando un porcentaje de 86,67%

En vista de ello, el Riesgo Medio está relacionado con niveles de estrés moderados que si requieren de atención y seguimiento con actividades ligadas a la prevención de accidentes en el trabajo y enfermedades.

En la revista estrés y riesgo para la salud- Universidad de Málaga, realizada por los autores (Comín Anadón, et al, 2003) Se encontró que se considera estresores a los estímulos que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado, en esta instancia en el entorno Extralaboral, ósea fuera del lugar de trabajo.

La revista se enfoca en los factores familiares que afectan a los trabajadores debido a la absorción en el trabajo, lo que genera tensión transmitida a la familia. Se destacan varios problemas:

- Las relaciones conyugales, las diferencias en horarios laborales, tareas domésticas y cuidado de los hijos pueden causar conflictos.

- La relación con los hijos se ve afectada por la falta de tiempo para interactuar con ellos, lo que disminuye el diálogo.
- La ansiedad por el futuro laboral de los hijos puede llevar a tensiones y discusiones entre padres e hijos.
- Convivir con ancianos puede llevar a la pérdida de intimidad en la familia.
- El cuidado de familiares enfermos añade una carga adicional, lo que puede enfermar al cuidador.
  - Convivir con personas desempleadas puede crear un ambiente tenso y persistente en la familia, lo que afecta la relajación del trabajador.

De otro modo en esta dimensión se ve afectado el cómo las demandas y exigencias del tiempo afectan la vida extralaboral de los trabajadores, en algunos casos, la falta de información acerca de nuevas reuniones, informes que requieren con urgencia los jefes inmediatos y que informan sobre el tiempo, la falta de comunicación y detalla de actividades, las llamadas constantes de padres de familia a los docentes. Muchas veces se ven obligados a realizar estas tareas fuera del entorno laboral, afectando así un modo significativo.

La dimensión Exigencias de Responsabilidad de Cargo, puntea un sin riesgo de 13,33% a su vez en riesgo bajo con un puntaje de 13,33%, riesgo medio con un 60%, riesgo alto con 13,33% y riesgo muy alto con un 0%.

Catalogando así una moda de Riesgo Medio, seguidamente a un riesgo significativo con un total de 13 personas siendo así un porcentaje de 86,67%.

Según (Chiavaneto., 2011) “el cargo de la descripción de todas las actividades desempeñadas por la persona que lo ocupa, comprendidas en un todo unificado, el cual ocupa un puesto en la organización”.

Esta cita hace énfasis a la noción de "cargo" en el contexto de la administración y las organizaciones. En esta cita, un "cargo" se define como la descripción detallada de todas las tareas y responsabilidades que una persona debe realizar en su puesto de trabajo. Estas actividades están cuidadosamente delineadas y se consideran como un conjunto coherente de funciones que se integran en un "todo unificado". En otras palabras, un cargo abarca todas las labores que una persona debe realizar en su rol específico dentro de la organización. Cada cargo ocupa una posición definida en la estructura organizativa. Esta definición es fundamental para comprender la asignación de tareas y responsabilidades en una organización y garantizar que cada puesto tenga un propósito claro y esté bien definido.

Las exigencias y responsabilidades de cargo se evidencian en la Institución como un riesgo medio; Lo que muestra que algunos trabajadores cumplen con los resultados generales de la institución, dicho de otro modo, las capacidades que tienen los trabajadores fueron sobrepasadas por la coacción; Referente a esto se determina una sobrecarga de actividades y cumplimientos que corresponden a la estructura general de la institución.

Analizando así la dimensión Demandas de Carga Mental, y basando en la escala de calificación de riesgo, los siguientes puntajes fueron los evidenciados, sin riesgo con un 33,33%, riesgo bajo 6,67%, riesgo medio con un 26,67%, riesgo alto 13,33% y para finalizar, riesgo muy alto con un porcentaje de 20%.

Determinando así la moda como Sin Riesgo, partiendo de este dominio un riesgo significativo, con un total de 10 personas para un percentil de 66,67%.

Los autores (Sebastián García & Del Hoyo Delgado, 2002) En el documento, "Carga Mental del Trabajo" (pág.7) se encontró lo siguiente: "Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral,

es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo” es decir que la carga mental podemos interpretar que hay ciertas capacidades que brindan una gran afrontación a situaciones estresantes, las cuales los trabajadores demuestran capacidades coherentes para manejarlas y ejecutarlas.

En séptimo lugar se encuentra la dimensión Consistencia de Rol, referente a los resultados de la escala de riesgo, se evidencia el sin riesgo con un 267,67%, riesgo bajo con 13,33%, riesgo medio con 26,67%, riesgo alto 26,67, y muy alto 6, 67%.

Frente a esta dimensión se encuentra un resultado trimodal que indica sin riesgo, riesgo medio, riesgo alto con un riesgo significativo para un total de 11 personas, con un porcentaje de 73,33%.

En la investigación Denominada el síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión, por la Autora (Martínez Pérez, 2010) señala que el fenómeno del Síndrome de Burnout radica cuando el sujeto pone en cuestión el sentido de por qué el trabajo y se desilusiona de su labor.

Los trabajadores le dan sentido a su existencia con relación a las tareas de laborales humanitarias. Este modelo es considerado es motivacional, ya que postula que sólo se “quemar los trabajadores con un alto rango de motivación y expectativas.

Así mismo un trabajador con poca motivación al inicio de su labor puede experimentar estrés, fatiga.

Con esto podemos decir que el Síndrome de Burnout es el despliegue de un proceso en el que la desilusión crea una capacidad en la que el trabajador se adapta.

En esta dimensión podemos identificar que no hay cierta relación entre la consistencia y diversas exigencias que están relacionadas con los principios de eficacia.

En ese mismo sentido en la dimensión Demandas de la jornada de trabajo los resultados obtenidos en un sin riesgo fueron 40%, en riesgo bajo un 20%, riesgo medio con un 0%, en riesgo alto 13,33% y riesgo muy alto 20%.

Con estos resultados podemos interpretar una media de Sin Riesgo, con evidencia de riesgo significativo para un total de personas de 9 con un porcentaje de 60%.

Podemos decir que la influencia del trabajo en la vida personal se relaciona con cómo las demandas laborales pueden afectar la vida fuera del trabajo. Esto puede llevar al conflicto trabajo-vida, con impactos como estrés, limitación del tiempo libre, fatiga, problemas de salud, conflictos en las relaciones y reducción de la satisfacción personal.

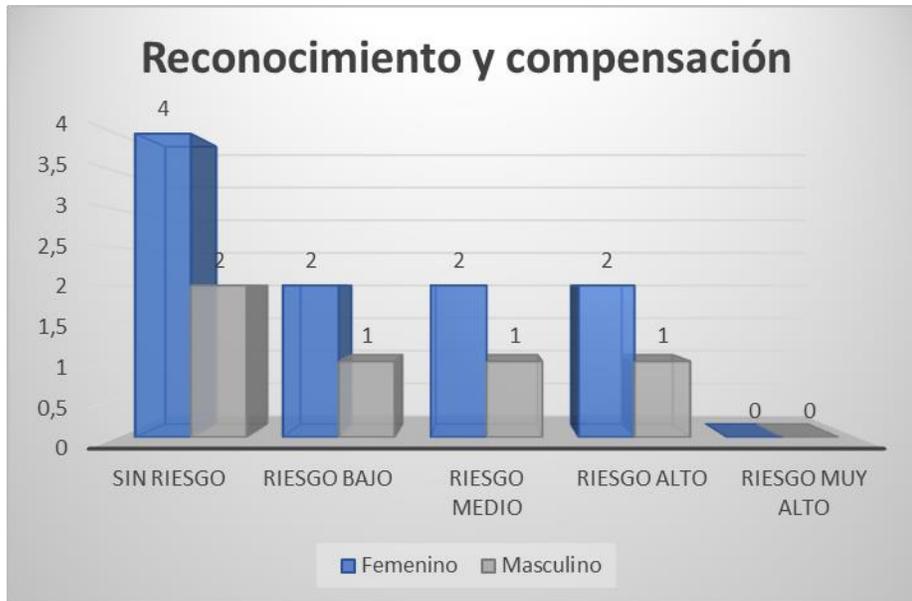
Según los resultados obtenidos, los trabajadores no suelen realizar pausas durante su jornada, aun así, es raramente que el tiempo de trabajo se extienda un poco en horarios nocturnos, festivos, fines de semana, esto lo que hace es dificultar el control y manejo del tiempo en el hogar, familiar y social.

**Figura 17:**

***Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se Realiza.***



Nota: El autor.

**Figura 18:*****Recompensas- Dimensión Reconocimiento y Compensación.***

Nota: El autor.

Por último, en el dominio Recompensas, en la dimensión Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se Realiza, según la escala de riesgo de la batería de factores psicosociales, se interpreta el sin riesgo con un 46,36%, riesgo bajo con 0%, riesgo medio 20%, riesgo alto con un porcentaje de 13,33% y riesgo muy alto con 20%.

Por otra parte, se encontró la moda que sería Sin Riesgo, pero con riesgo significativo para un total de 8 personas con un porcentaje de 53,33%

Ahora bien, con base a los resultados obtenidos se considera que las Recompensas derivadas a la pertenecía a la organización y del trabajo que se realiza, son sumamente importantes.

En la investigación “Propuesta de Valor al Empleado para Atraer y Retener Talento, a través de un Modelo de Recompensa Total” por la autora (Valdebenito Z., 2016) En Pág. 11 a 12, se evidencia el modelo de Towers Watson. El cual consiste en:

Centrarse en dirección a las recompensas de los empleados

El considera ciertos elementos esenciales los cuales son:

1. Remuneraciones básicas: los salarios, beneficios que los empleados reciben como parte de su compensación regular.
2. Remuneraciones basadas en el desempeño: Están vinculadas al rendimiento individual por metas alcanzadas o incentivos basados en resultados.
3. Desarrollo de carrera y ambiente laboral: Cómo la empresa promueve el crecimiento y desarrollo profesional de sus empleados, así como a la calidad del entorno de trabajo.

En definitiva, este modelo lo que busca es integrar la compensación, el desempeño y el desarrollo de carrera de los empleados con un enfoque estratégico de gestión de recompensas.

Con base a esto se analiza que los trabajadores de la institución perciben una estabilidad laboral, por otra parte, se sienten también conformes con su salario.

Respecto a los esfuerzos que realizan los trabajadores, no se encuentran identificados y valorados, por lo tanto, los trabajadores no se sienten reconocidos como elemento fundamental de la institución.

A su vez, en la dimensión Reconocimiento y Compensación se obtienen los siguientes resultados: Sin riesgo 40%, riesgo bajo 20%, así mismo en riesgo medio y alto con un 20% y en muy alto con un 0%.

Evidenciando así la moda Sin Riesgo, pero no obstante de un riesgo significativo de 9 personas para un total de 60%.

Por otra parte, basándose en los resultados de la escala de factores de riesgo se determina en esta dimensión que en su totalidad los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la institución. Sienten también que la institución confía en ellos en el modo de cómo se

desempeñan en sus cargos.

Según la (OMS, 1992) “Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo”

Dicho esto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) describe lo que se considera un entorno de trabajo saludable. En este contexto:

1. "Trabajadores y jefes colaboran": Significa que tanto los empleados como los empleadores trabajan juntos de manera cooperativa. Esta colaboración es esencial para garantizar un entorno de trabajo saludable.

2. "Mejora continua": Sugiere que el proceso de crear un entorno de trabajo saludable es constante y evoluciona con el tiempo. Se buscan maneras de hacer que el lugar de trabajo sea más seguro y beneficioso para los empleados de forma continua.

3. "Promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores": Esto significa que se deben tomar medidas activas para fomentar la salud y la seguridad de los empleados. Esto incluye proporcionar un lugar de trabajo seguro y promover prácticas saludables.

4. "Sustentabilidad del ambiente de trabajo": Se refiere a la idea de mantener un ambiente de trabajo que sea sostenible en el tiempo, lo que significa que las medidas tomadas para la salud y la seguridad no deben agotar los recursos ni ser perjudiciales a largo plazo. En resumen, la OMS describe un entorno de trabajo saludable como aquel en el que se fomenta la colaboración, la mejora continua, la protección de la salud y seguridad de los trabajadores, y la sustentabilidad del ambiente de trabajo. Esto es beneficioso tanto para los empleados como para la organización en su conjunto.

Continuando con el análisis de la investigación pasamos a la Forma B, en donde se encuentran los administrativos.

En las siguientes graficas analizaremos los resultados obtenidos en esta prueba.

**Figura 19:**

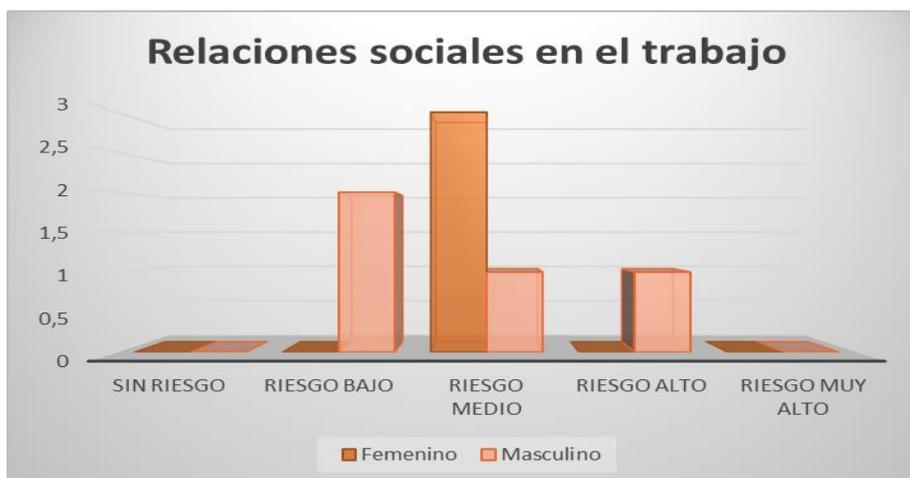
*Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Dimensión Características del liderazgo*



Nota: El autor.

**Figura 20:**

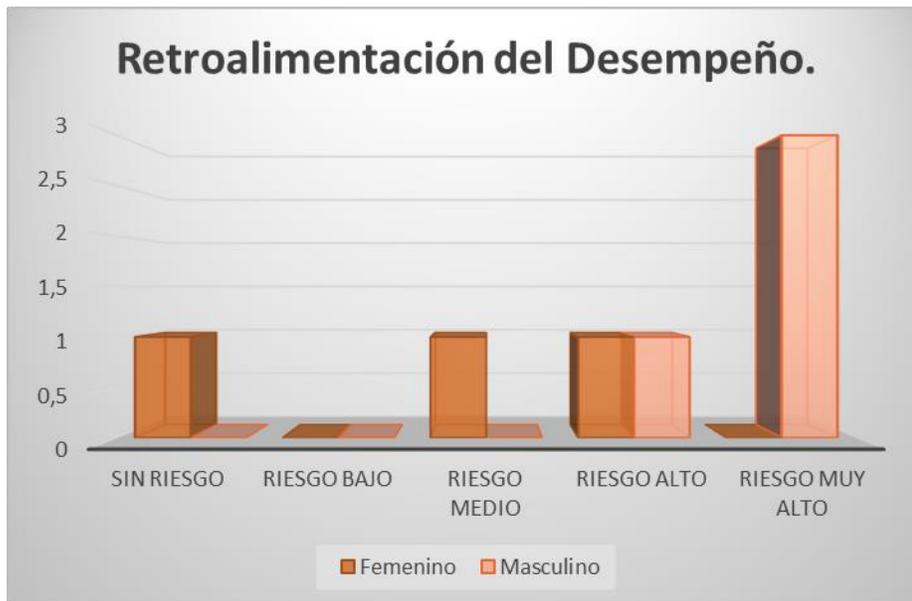
*Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo- Dimensión Relaciones Sociales en el Trabajo.*



Nota: El autor.

**Figura 21:**

*Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo- Dimensión Retroalimentación del Desempeño.*



Nota: El autor.

Continuando con este segundo análisis Forma B para administrativos, se observaron los siguientes datos arrojados según por la escala de riesgo psicosocial intralaboral.

En relación al análisis de los docentes se pretende dejar clara cierta información y es en cuestión a los objetivos que presenta la investigación, en este análisis también se ven cumplidos los objetivos.

En este análisis no se evalúan los cuáles serían las siguientes dimensiones: Relación con los Colaboradores, Exigencias de responsabilidad del cargo, Consistencia del Rol.

Con esta información se llega a los siguientes datos, que están organizados según las escalas de riesgo en la dimensión características del liderazgo; En este se presenta un sin riesgo de 0 %, en riesgo bajo un 14,29%, riesgo medio con un 0%, riesgo alto con 42,86% y riesgo muy alto con 28,57%. Con esto podemos interpretar que hay una moda de Riesgo Alto y cuenta con

un riesgo significativo ya que tuvo un total de 7 personas con riesgo, para un porcentaje de 80%.

El riesgo Alto, correlacionado con la escala, presenta altos niveles de estrés, por ende, requieren de intervención.

Ya con lo evaluado se encuentra que la gestión que realizan el jefe inmediato esta nefasta, por ende, la planificación, asignación de trabajo y solución del problema de trabajo, corre con riesgo para los trabajadores, ya que llegan a un límite en donde se saturan y experimentan confusión.

Según Weber, un líder es una persona que posee de autoridad en una organización. La cual se basa en reglas y estructuras establecidas, lo que él llamó "autoridad racional-legal".

El líder, en el contexto institucional, es alguien que guía a otros, pero siguiendo una misión, visión, reglas y normas que facilitan el lograr objetivos específicos o metas compartidas.

En definitiva, Max Weber, el liderazgo se basa en la autoridad y capacidad de guiar a otros.

En la Dimensión Relaciones Sociales en el Trabajo, El sin riesgo es de 0 %, en riesgo bajo un 28,27%, riesgo medio con un 57,14%, riesgo alto con 14,29% y riesgo muy alto con 0%. Se llega a la objeción que hay una moda de Riesgo medio y cuenta con un riesgo significativo ya que tuvo un total de 7 personas con riesgo, para un porcentaje de 100%.

El Riesgo Medio, correlacionado con la escala, presenta moderados niveles de estrés, por ende, requieren de intervención.

En el artículo-Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes Por el autor (Gamboa, 2010), de la Universidad Autónoma de Yucatán, México.

Se encontró que según (Wright & Davis, 2003) señalan que la satisfacción laboral «representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la

congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben».

Esto quiere decir que la satisfacción laboral es el resultado de la socialización entre los trabajadores y el entorno de trabajo. Este radica en la importancia de lograr un equilibrio o relación entre lo que los trabajadores quieren de su trabajo y lo que perciben que están obteniendo de él. Dicho de otra forma, cuando los empleados sienten que lo que quieren de su trabajo se conjuga con lo que están experimentando, están más satisfechos en su entorno laboral.

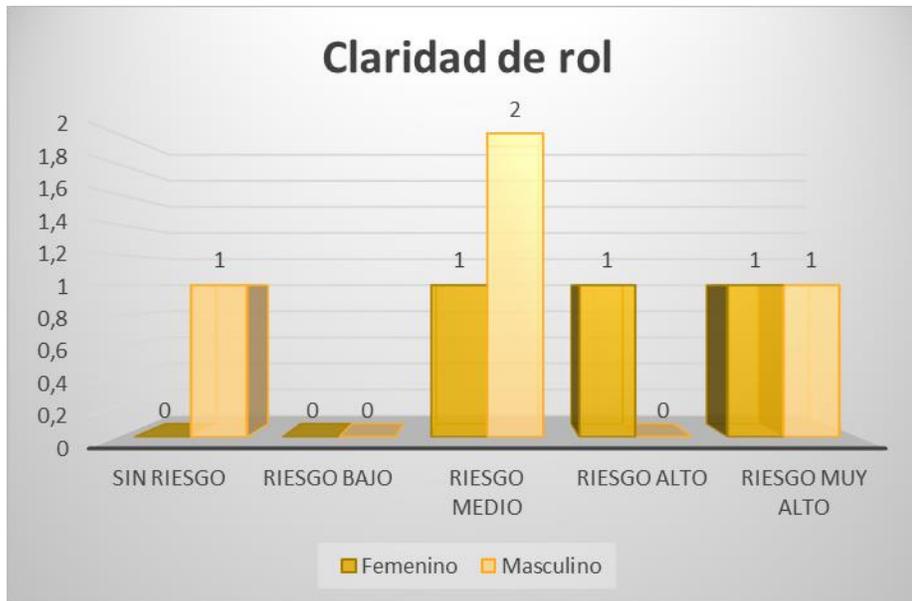
Consecuente a esto se relacionó con la escala de riesgo psicosocial y se determinó que la comunicación del equipo es poco asertiva y poco relacionada con el trabajo, no se evidencia la frialdad o distanciamiento, pero si una ausencia de más comunicación.

Seguidamente la Dimensión Retroalimentación del Desempeño, sin riesgo es de 14,29%, en riesgo bajo un 0%, riesgo medio con un 14,29%, riesgo alto con 28,57% y riesgo muy alto con 42,86%. Se llega a la objeción que hay una moda de Riesgo medio y cuenta con un riesgo significativo ya que tuvo un total de 6 personas con riesgo, para un porcentaje de 85,71%.

El Riesgo Muy Alto, correlacionado con la escala, expresa altos niveles de estrés que requiere de una intervención de manera instantánea.

Ramaprasad (1983) define la retroalimentación como la información respecto a la distancia dada entre el nivel actual y el nivel de referencia de un parámetro del sistema utilizado para modificar dicha brecha. El define la retroalimentación como la información que proporciona datos para ajustar y mejorar el rendimiento o la situación de un sistema.

La información que reciben los administrativos del como realizan su trabajo, se considera escasa y poco clara; Por lo cual no está siendo de utilidad la identificación de falencias y desempeños a la hora de tomar decisiones relacionadas a su desenvolvimiento en el cargo.

**Figura 22:*****Control Sobre el Trabajo - Dimensión Claridad de Rol***

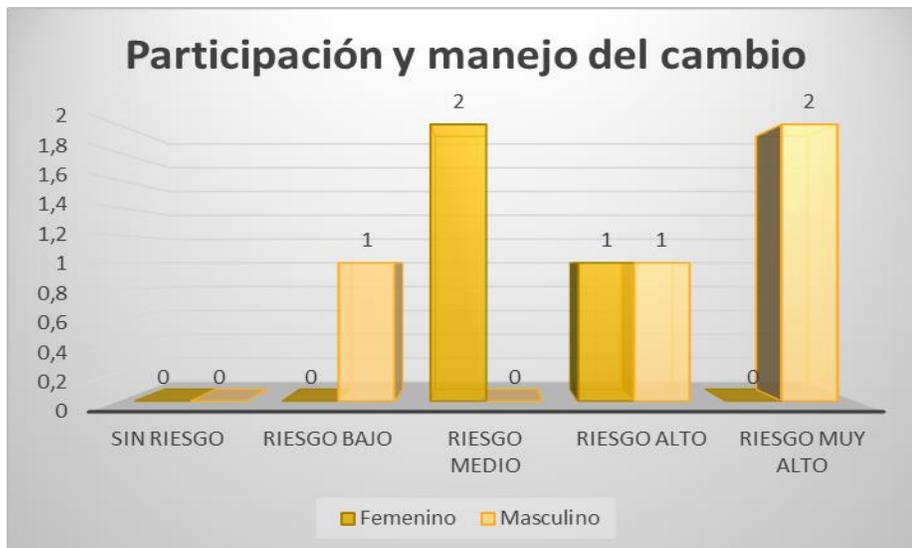
Nota: El autor.

**Figura 23:*****Control Sobre el Trabajo - Dimensión Capacitación.***

Nota: El autor.

**Figura 24:**

*Control Sobre el Trabajo - Dimensión Participación y Manejo del Cambio.*



Nota: El autor.

**Figura 25:**

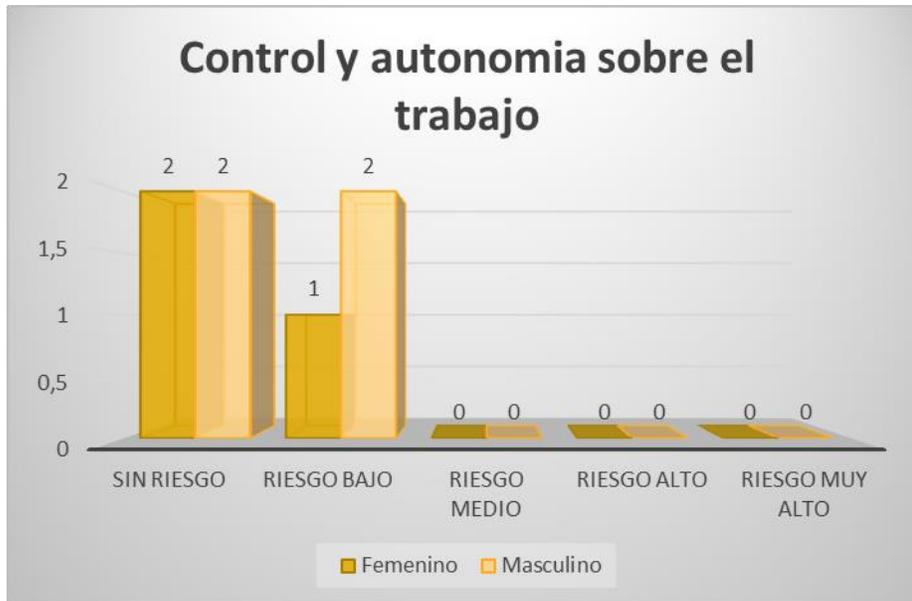
*Control Sobre el Trabajo- Dimensión Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y Conocimientos*



Nota: El autor.

**Figura 26:**

*Control Sobre el Trabajo - Dimensión Control y Autonomía Sobre el Trabajo.*



Nota: El autor.

Los presentes datos, que están según las escalas de riesgo en la dimensión claridad; En este se presenta un sin riesgo de 14,29 %, en riesgo bajo un 0%, riesgo medio con un 42,86%, riesgo alto con 14,29% y riesgo muy alto con 28,57%. Con esto podemos interpretar que hay una moda de Riesgo Medio y cuenta con un riesgo significativo ya que tuvo un total de 6 personas con riesgo, para un porcentaje de 85,71%.

El riesgo Alto, correlacionado con la escala, presenta altos niveles de estrés, por ende, requieren de intervención.

(Chiavaneto., 2011) argumenta: "Las personas hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual" (p.119). Para él un cargo se define como la descripción detallada de todas las tareas y responsabilidades que una persona debe realizar en su puesto de trabajo. Estas actividades están cuidadosamente delineadas y se consideran como un conjunto coherente de

funciones que se integran en un "todo unificado". En otras palabras, un cargo abarca todas las labores que una persona debe realizar en su rol específico dentro de la organización. Cada cargo ocupa una posición definida en la estructura organizativa. Esta definición es fundamental para comprender la asignación de tareas y responsabilidades en una organización y garantizar que cada puesto tenga un propósito claro y esté bien definido.

Se analiza una falta de límites claros hacia los trabajadores, confusión y desgaste en el desarrollo de la labor.

En la dimensión Capacitación se encontró lo siguiente: sin riesgo 14,29%, riesgo bajo 14,29%, riesgo medio 28,57%, riesgo alto 42,86%, riesgo muy alto 0%.

En concordancia a esto se señala que hay una moda de Riesgo Alto, con relación a un riesgo significativo, ya que tuvo un total de 6 personas con riesgo con un percentil de 85,71%.

En el artículo "La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados". Por el (Cota Luévano, 2016) El autor (Chiavaneto., 2011) "La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos".

La capacitación se define como un proceso educativo de corto plazo que se lleva a cabo de manera sistemática y organizada. Su propósito es que las personas adquieran nuevos conocimientos, desarrollen habilidades y mejoren sus competencias en función de objetivos específicos y definidos. En resumen, la capacitación es un enfoque estructurado para el aprendizaje que tiene como objetivo mejorar el desempeño y las capacidades de las personas en un período de tiempo relativamente breve.

En esta dimensión el acceso a capacitación no es muy constante y en ocasiones no parece

cumplir con las necesidades requeridas de los cargos.

No obstante, en la dimensión Participación y Manejo del cambio, y relacionando a esto las escalas de evaluación de riesgo psicosocial se lleva el siguiente conteo: Sin riesgo 0%, riesgo bajo 1%, riesgo medio 28,57%, riesgo alto 14,29, riesgo muy alto con 28,57%. Lo cual da una moda bimodal en Riesgo Medio y Riesgo Muy Alto, para un total de 7 personas con un riesgo significativo de 100%.

Los cambios que se realizan en el manejo de los cambios de actividades la mayoría de veces se informan de manera oportuna, por lo que se concluye que genera un lento rango de acción, de la misma manera se encuentra la escucha y aceptación a nuevas ideas, quejas y cambios, los cuales tanto en la Forma A y B, se nota una gran deficiencia.

Consecuentemente en la Dimensión Oportunidades para el Uso y Desarrollo de Habilidades y Conocimientos

Se observo que en sin riesgo hay un 0%, riesgo bajo 71,45%, riesgo medio 14,29%, riesgo alto 14,29 y riesgo muy alto de 0%.

En resumen, se encontró que la moda es de Riesgo bajo, procedente a esto se tuvo un total de 7 personas con niveles significativos de riesgo cumpliendo así un porcentaje de 71,43%.

En esta dimensión se evidencia que tienen la posibilidad de crecer y formar parte en otro tipo de cargo, aun así, los trabajadores expresan que es porque aún no se han dado la tarea de ver nuevas alternativas, ya que se sienten cómodos con su puesto de trabajo. Aun así, se nota cierto padecimiento al estrés.

Para finalizar con esta dimensión en Control y Autonomía en el trabajo se encuentra un Sin riesgo Totalmente: Según la escala de riesgo de los factores de riesgo psicosociales, sale el resultado de un sin riesgo del 100%, en donde claramente la moda es sin riesgo y no hay ningún

riesgo significativo.

En la revista “Autonomía Del Trabajo Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Universidad Peruana. (Faya Salas, et al, 2018) Se señaló que la autonomía e independencia son factores que caracterizan a las personas que buscan situaciones laborales en las que pueden sentirse libres de las limitaciones impuestas por la organización para desarrollar sus competencias, lo cual les permite ser más productivos.

Se puede interpretar que la autonomía e independencia son rasgos que distinguen a individuos que buscan empleos en los que pueden experimentar una sensación de libertad y no están restringidos por las normas y regulaciones de la organización. Esto les permite desarrollar sus habilidades y competencias de manera más efectiva, lo que a su vez contribuye a su productividad. En otras palabras, las personas que valoran la autonomía laboral buscan entornos en los que puedan ejercer un mayor control sobre su trabajo y tomar decisiones de manera más independiente, lo que puede resultar en un desempeño más eficiente.

**Figura 27:**

*Demandas del Trabajo. -Dimensión Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico*



Nota: El autor.

Figura 28:

*Demandas del Trabajo. Dimensión Demandas Emocionales.*



Nota: El autor.

Figura 29:

*Demandas del Trabajo. Dimensión Demandas Cuantitativas.*



Nota: El autor.

**Figura 30:**

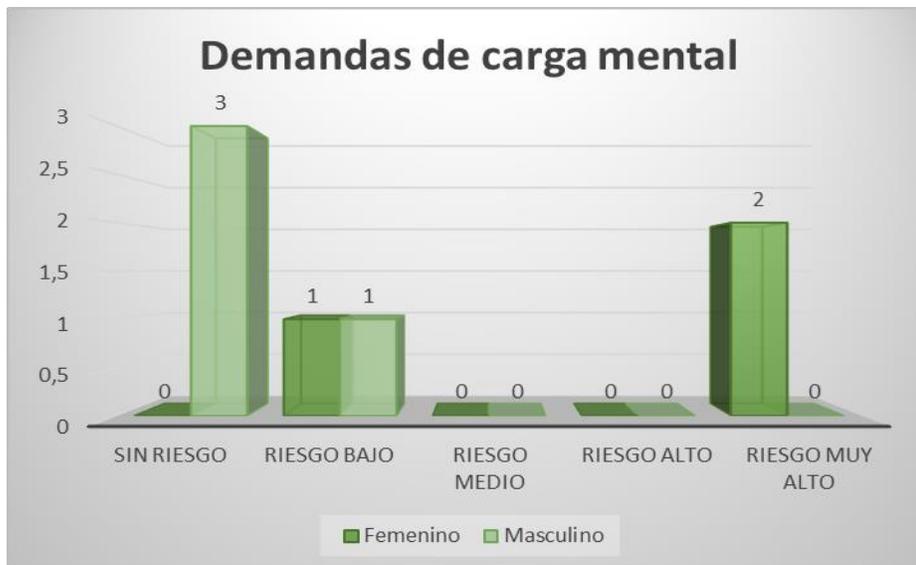
*Demandas del Trabajo. Dimensión Influencia del Trabajo Sobre el Entorno Extralaboral.*



Nota: El autor.

**Figura 31:**

*Demandas del Trabajo. Dimensión Demandas de Carga Mental.*



Nota: El autor.

**Figura 32:**

*Demandas del Trabajo. Dimensión Demandas de la Jornada de Trabajo.*



Nota: El autor.

Antes que nada, en el dominio Demandas del Trabajo, dimensión Demandas Ambientales y Esfuerzo físico, y basándose en la escala de factores de riesgo psicosociales se llega a los siguientes resultados: Sin riesgo 28,57%, riesgo bajo 14,29%, riesgo medio 14,29%, riesgo alto 14,29 y riesgo muy alto con 28,57%.

Se halla una moda bimodal en sin riesgo y riesgo muy alto, con niveles de riesgo significativos, con un total de 5 personas para un porcentaje de 71,43%.

Se genera a partir de factores que el entorno segrega, sean estas demandas incómodas o amenazantes. La mayoría de respuestas que producen las demandas ambientales serían tensión, angustia, confusión, enojo.

Según cita Aura de Jesús Mejía “El ambiente puede ser un recurso de satisfacción, pero también de irritación molestia, y frecuentemente en ambos a la vez”

Esto quiere decir que tanto la iluminación, el ruido, la temperatura el hacinamiento y un

inmobiliario carente en el entorno laboral, inciden gravemente en niveles de estrés.

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico, pueden estar produciendo en los trabajadores cierta incomodidad y fatiga en la actividad que realizan, relacionando esta información con la caracterización de docente y administrativos se llegó a cierta conclusión en relación a ciertas patologías que son producto del estrés.

En segundo lugar, en la dimensión Demandas Emocionales se sacaron los siguientes datos los cuales fueron: Sin riesgo 14,29%, riesgo bajo 0%, riesgo medio 28,57%, riesgo alto 28,57% y riesgo muy alto con 28,57%.

Como resultado a esto se obtienen una moda trimodal en donde se evidencia el Riesgo Medio, Riesgo Alto y Riesgo Muy Alto, con la participación de 6 personas, para conseguir un porcentaje de 85,71%.

En este contexto, las demandas emocionales representan aquellos aspectos del trabajo que requieren de un esfuerzo emocional sostenido por parte del individuo y le implican elevados costos energéticos, físicos o psicológicos (Bakker & Heuven, 2006)

Se especifica que las "demandas emocionales" en el contexto laboral, son aspectos de un trabajo que necesitan un esfuerzo emocional constante por parte del individuo y que pueden tener costos significativos en términos de energía, salud física o bienestar psicológico.

Dicho de otro modo, cuando una persona enfrenta demandas emocionales en su trabajo, se espera que se involucre emocionalmente de manera continua y sostenida. Esto podría incluir la necesidad de mostrar empatía hacia los clientes, lidiar con situaciones emocionalmente intensas o mantener una actitud positiva incluso en circunstancias difíciles. Sin embargo, este esfuerzo emocional constante puede ser agotador y tener un impacto negativo en la salud y el bienestar del individuo, tanto a nivel físico como psicológico. El estudio de (Bakker & Heuven,

2006) se centra en comprender cómo estas demandas emocionales pueden afectar a los trabajadores y cómo las organizaciones pueden gestionarlas de manera eficaz para proteger la salud y el desempeño de sus empleados.

Los trabajadores del área administrativa no se encuentran tan expuestos a situaciones emocionales o afectivas, que incomoden en el desarrollo de las actividades.

Seguidamente en la dimensión Demandas Cuantitativas se evidencia un sin riesgo de 57,14%, riesgo bajo con 28,57%, riesgo medio 14,29%, riesgo alto 0% y muy alto 14,29%.

Se evidencia una moda de Sin Riesgo, más sin embargo no presenta riesgos significativos.

Se observa la cantidad de actividades que deben de realizar, en ocasiones no es muy amigable con la cantidad de tiempo que se dispone para desarrollarlas, ya que depende mucho de tiempos, meses o semanas en donde se filtra cierta actividad de trabajo más ardua.

Para comenzar, en la dimensión Influencia del Trabajo Sobre el Entorno Extralaboral, basándose en la escala de evaluación de factores de riesgo psicosociales, se encuentra que hay un sin riesgo de 57,14%, en riesgo bajo 14,29%, riesgo medio 0%, riesgo alto 14,29% y riesgo muy alto con 14,24%, consecuente a estos resultados se analiza que la moda en esta dimensión es Sin Riesgo, sin embargo, se evidencia cierto riesgo significativo, con un total de 3 personas para un porcentaje de 42,86%.

Según la cantidad de trabajo que debe de realizarse en los horarios laborales es suficiente con el tiempo estipulado para el desarrollo de estas, aun así, en ocasiones hay mucho trabajo que se llega exceder el tiempo del que se dispone.

Así pues, en las Demandas de carga Mental se atribuye los siguientes resultados, un sin riesgo de 42,86%, riesgo bajo con 28,57%, riesgo medio 0%, riesgo alto 0% y riesgo muy alto

28,57%.

Con lo cual se puede interpretar que la moda es Sin Riesgo, aun así, se evidencia riesgos significativos de estrés para un total de 3 personas con un porcentaje de 42,86%

En el documento “la carga mental del trabajo “por los autores (Del Hoyo Delgado, 2013) Se encontró lo siguiente: “Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo”

Con lo que podemos interpretar que la "carga mental" se refiere al conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se enfrenta un trabajador durante su jornada laboral. En otras palabras, se trata del nivel de actividad mental o del esfuerzo intelectual necesario para llevar a cabo las tareas asignadas en el trabajo. Esta carga puede variar según la complejidad de las funciones desempeñadas, la cantidad de información que se debe procesar y la demanda cognitiva que el trabajo impone al empleado. Una carga mental excesiva puede llevar a la fatiga y el estrés, mientras que una carga insuficiente puede resultar en aburrimiento. La gestión adecuada de la carga mental es importante para mantener un equilibrio saludable en el entorno laboral y optimizar el rendimiento de los empleados.

En el área de administración se evidencian ciertos grados de complejidad a la hora de desempeñar el rol correspondiente por lo cual se observa una demanda de carga mental.

A su vez, la última dimensión del dominio Demandas del Trabajo, la dimensión Demandas de la Jornada de trabajo, se recaudaron los siguientes datos: Sin riesgo 57,14%, riesgo bajo 28,57%, riesgo medio 0%, riesgo alto 14,29% y por último riesgo muy alto 0%. Por ende, se considera que la moda es de Sin Riesgo, aun así, contiene riesgos significativos en un total de 3 personas para un porcentaje de 42,86%.

Según Manent (2015) la jornada laboral es el tiempo trabajado por el empleado a lo largo del día. La duración de la jornada de trabajo será la pactada en los convenios colectivos o en el contrato de trabajo.

Manent (2015), refiere que la jornada laboral analiza el tiempo durante el cual un empleado realiza sus tareas laborales a lo largo del día. La duración de esta jornada de trabajo está determinada por lo que se haya acordado con el empleador y su entidad.

En otras palabras, la cantidad de horas que un trabajador debe trabajar diariamente se establece mediante acuerdos legales o contractuales, y puede variar según las regulaciones y los términos específicos de empleo.

Realizan pausas durante la jornada, aun así, el tiempo de trabajo se alarga en horarios nocturnos, festivos o fines de semana. De algún modo esta situación marca en la dinámica social, personal y familia.

### Figura 33:

*Recompensas. Dimensión Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se Realiza.*



Nota: El autor.

En último lugar encontramos al dominio Recompensas, la primera dimensión que encabeza este dominio es Recompensas Derivadas de la Pertenecía a la Organización y del Trabajo que se Realiza.

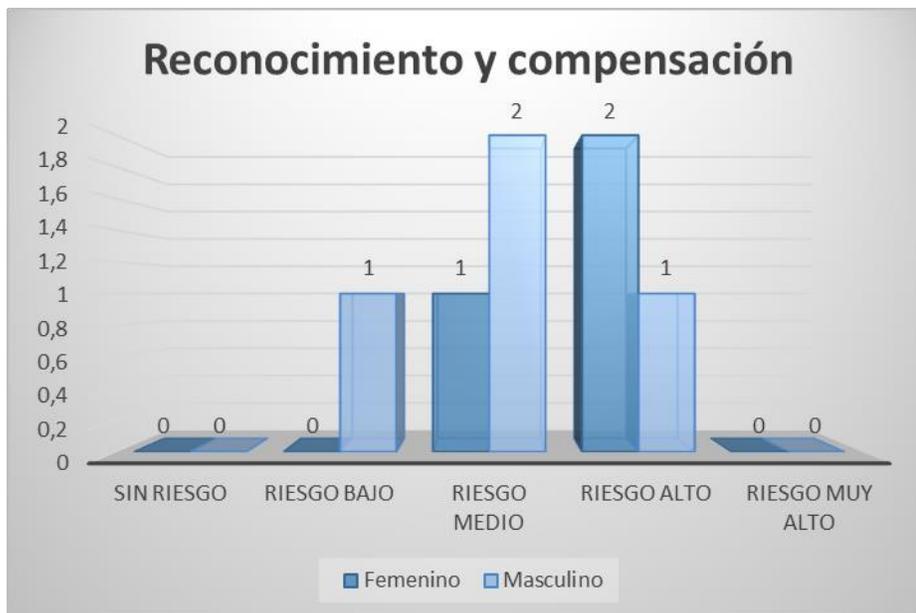
Según la escala de riesgo, se encuentra en un sin riesgo el porcentaje de 71,43%, en riesgo bajo 14,29%, riesgo medio 0%, riesgo alto 14,29 y riesgo muy alto 0%.

En relación a esto es obvio que la moda en esta dimensión es Sin riesgo, con un porcentaje de 71,43%, superando así la mitad de participantes de esta dimensión.

En este dominio se encuentra que los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a la institución, también están satisfechos con su salario, de otro modo se analiza que tienen ciertos sentimientos de sobrecarga laboral.

**Figura 34:**

***Recompensas. Dimensión Reconocimiento y Compensación.***



Nota: El autor.

Finalmente, en el dominio Reconocimiento y Compensación se logran los siguientes

datos: en sin riesgo un 0%, en riesgo bajo 14,29%, riesgo medio 42,86%, riesgo alto 42,86% y riesgo muy alto con 0%.

Por lo tanto, la moda es bimodal, Riesgo Medio y Riesgo Alto, según las escalas de evaluación de riesgo psicosocial, determina que un nivel de riesgo moderado, requiere de diagnóstico e intervención en psicoeducación para la prevención de accidentes en el trabajo, consiguiente a este en el riesgo alto se interpreta a la correlación de altos niveles de estrés que requieren de mediación.

En general es total del percentil de esta dimensión es de 100%, es decir, una clara y evidente interpretación de afección por culpa del estrés.

(Chiaveneto., 2011) la compensación salarial representa el conjunto de normas y procedimientos que tratan de mantener beneficios remunerativos en base a estructuras salariales equitativas y justas entre los trabajadores de la organización.

Según Chiavenato (2009), la compensación salarial se refiere a un conjunto de reglas y procesos diseñados para garantizar que los beneficios económicos que los empleados reciben estén basados en estructuras salariales que sean justas y equitativas dentro de la organización. En otras palabras, se trata de establecer un sistema de remuneración que asegure que los trabajadores sean recompensados de manera justa de acuerdo con su contribución, responsabilidades y desempeño en la empresa, creando así un entorno de trabajo más equitativo y motivador

En esta dimensión la resolución de las actividades que realizan no siempre es distinguidos y tomadas en cuenta; Por ende, algunos trabajadores no se sienten reconocidos como un elemento fundamental para la organización, con eso se determina que puede ser un gran des motivante y de cierto modo brinda afección al clima laboral.

En otra instancia la institución de cierto modo está contribuyendo y apoyando al bienestar, pero quizás las acciones que están haciendo no responden a las necesidades reales.

Al tener ya calificado, y demostrado el primer objetivo de la investigación que se basa en caracterizar los factores estresores laborales del personal de la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá – Municipio Roldanillo, nos encontramos con cuatro dominios los cuales al tenerlos ya caracterizados permiten desglosar el resto de información, cabe resaltar que estos serían los dominios de la Forma A, dichos dominios son:

1. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.
2. Control Sobre el Trabajo.
3. Demandas del Trabajo.
4. Recompensas.

Se da paso al segundo objetivo de la investigación el cual es Identificar los factores estresores laborales que afectan el talento humano de la institución educativa, los cuales serían las dimensiones 18 dimensiones que son parte de la prueba, aun así, en esta investigación se sacaron los resultados más altos que arrojó la prueba referente a los factores estresores y encontramos lo siguientes:

1. Características de Liderazgo. Percentil de 80%
2. Relaciones Sociales en el Trabajo. Percentil 93,33%
3. Retroalimentación. Percentil 80%
4. Capacitación. Percentil 80%
5. Control y Autonomía en el Trabajo. Percentil 80%
6. Demandas Ambientales. Percentil 86,67%
7. Demandas Emocionales. Percentil 93,33%

8. Influencia del Trabajo Sobre Entorno Extralaboral. Percentil 86,67%

9. Exigencias de Responsabilidad del Cargo. Percentil 86,67%

10. Consistencia del Rol. Percentil 73,33%

Dominios Forma B:

1. Exigencias de Responsabilidad del cargo. Percentil 80%

2. Relaciones Sociales en el Trabajo. Percentil 100%

3. Retroalimentación del Desempeño. Percentil 85,71%

4. Claridad de Rol. Percentil. 85,71%

5. Capacitación. Percentil 85,71%

6. Participación y Manejo del Cambio. Percentil 100%

7. Oportunidades para el uso y Desarrollo de Habilidades y Conocimientos. Percentil

71,43%

8. Control y Autonomía en el Trabajo. Percentil 100%

9. Demandas Ambientales y Esfuerzo Físico. Percentil 71,43%

10. Demandas Emocionales. Percentil 85,71%

11. Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se Realiza.

Percentil 71,43%

12. Reconocimiento y Compensación. Percentil 100%

Según la muestra de 22 trabajadores, se encuentran 15 docentes de los cuales 10 son del sexo femenino y 5 del sexo masculino.

Se encuentra también 7 administrativos de los cuales 3 son mujeres y 4 son hombres; Con estos datos ya claros se comienza a determinar que hay un total de 13 mujeres y 9 hombres. En donde claramente podemos ver que hay un porcentaje más alto del sexo femenino que

masculino.

Mediante la obtención y análisis de la evaluación y basándose en la escala de riesgo psicosocial, se evidencia que las mujeres son más sensibles a padecer de estrés con un porcentaje de población de 59,09% y los hombres con un porcentaje de 40,91%.

Cumpliendo con el objetivo número tres que es Analizar el nivel de impacto de los diversos estresores laborales presentes en el talento humano, se llega a definir que se encuentra un numero de riesgo significativo.

Y relacionado a la escala de factores estresores el percentil de las dimensiones está en una constante relación de medio a alto, globalizando docentes y administrativos.

Referenciando en el modelo cognitivo transaccional del estrés propuesto por Lazarus y Folkman en 1986 se centra en cómo los cambios organizacionales no son inherentemente estresantes, sino que son percibidos como estresantes por los trabajadores cuando consideran que las demandas de la nueva situación superan su capacidad para enfrentarlas con éxito. Este proceso de valoración consta de dos fases: la valoración primaria, en la cual el trabajador evalúa la importancia del cambio y si lo percibe como beneficioso o amenazante, y la valoración secundaria, donde se evalúa la capacidad para adaptarse al cambio. Si el trabajador siente que carece de los recursos necesarios, puede surgir un riesgo psicosocial. A partir de aquí, el individuo implementa estrategias cognitivas y conductuales para afrontar las demandas percibidas como excesivas y restaurar el equilibrio emocional.

Con esto determinamos, que la aceptación y afrontación del estrés tiene mucha correlación con las habilidades y estrategias que tiene el individuo para afrontar esas demandas.

Concluyendo a esto se evidencia también, que los administrativos están en riesgo más alto que los docentes.

### **Conclusiones:**

La indagación por los factores estresores laborales en los docentes y administrativos de la Institución Educativa Nuestra Señora de Chiquinquirá-Roldanillo, y el uso de la batería de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A-Forma B; bajo el análisis y la obtención de datos estadísticos se llegó a las siguientes conclusiones:

Según la escala de factores de riesgo se dictaminó con los resultados obtenidos que toda la población, tanto docentes y administrativos se encuentran en riesgo significativo, y Riesgo muy alto, lo cual genera afectaciones personales e institucionales. Por tanto, será sumamente importante que haya una intervención en un Programa de Vigilancia Epidemiológico de Prevención de Riesgo Psicosocial.

Se concluye que un constante monitoreo y observación de cómo el trabajador está afrontando su situación de estrés y consecuentes intervenciones para mejorar el ambiente laboral, promovería una mayor sensación de bienestar en toda la organización.

En segunda instancia se encontró también, que el sexo femenino es el más afectado en el desgaste laboral u profesional; ciertas variables se dificultan por factores distorsionadoras, como el cumplir el rol de madres a la hora de llegar el hogar, atender las demandas familiares y emocionales del hogar, por ende, presentan riesgos significativos de estrés.

Asimismo, los hombres presentan también padecimiento de estrés, pero en menor medida.

La muestra total de mujeres es de un porcentaje total de 59.09% y en los hombres con 40,91%.

Consecuente a esto, también se encuentra en cierta sintomatología física y psicológica cierta relación en padecimientos físicos, como hipertensión arterial, úlceras estomacales, estreñimiento, dolores musculares, agotamiento, taquicardia etc.

En cuanto a la salud mental aparecen síntomas como: bloqueo mental, ansiedad, depresión, dificultad para concentrarse, antagonismo, trastorno de memoria.

También se encuentra que el tipo de afrontamiento frente a las demandas estresores en los entornos laboral y extra laboral, influye en la manera como califica su sensación de bienestar, de seguridad y resiliencia.

Los factores de riesgo psicosociales siempre están presentes en todos los entornos, frente a esto, las herramientas que posee cada persona para afrontar el estrés son fundamentales para el bienestar, por esto se deben promover y entrenar con el fin de aumentar la posibilidad de un colaborador saludable y más adaptativo.

### **Recomendaciones.**

Ya que la muestra evaluada presenta riesgos de estrés, es importante generar estrategias de intervención y planes de mejoramiento que aborden la situación con el fin de ir disminuyendo los factores de riesgo hallados para mantenerlas en los niveles más bajos posibles de riesgo.

Las exigencias que la demanda de trabajo lo que se les asigna a los colaboradores, en términos de tiempo, ambiente, carga física, mental o emocional, son percibidas como altas, en base a esto se determina que es importante aumentar los factores que beneficien y mejoren el bienestar y la salud de los trabajadores, controlando el impacto de variables que puedan afectar tales condiciones para no aumentar el riesgo actual.

En margen a los resultados y análisis obtenidos en la investigación se dictaminan ciertas recomendaciones basándonos en los dominios, cabe resaltar, que las recomendaciones en los dominios son idénticas tanto para el Formato de evaluación A y B.

Las cuales sirven para prevenir y controlar, accidentes de trabajo, enfermedades por culpa de los riesgos ocupacionales psicosociales.

En la **Dimensión Liderazgo y relaciones sociales** en el trabajo se recomienda actividades, que permitan la mejora a la planificación, gestión de parte del jefe, proporcionando así una comunicación asertiva que permita y brinde motivación.

Mejorar la respuesta frente a las necesidades personales de los colaboradores, ya que hay madres que requieren de ciertos días para atender citas médicas de sus hijos, hombres y mujeres con rutinas ya estipuladas que les permiten sobrellevar la carga laboral, compromisos con familiares, citas médicas.

Proporcionar también un clima laboral para los trabajadores en donde haya cierta comodidad y apoyo entre los miembros.

Implementar la retroalimentación positiva del desempeño, puesto que la forma en que los trabajadores reciben su información no les da la capacidad de poder identificar las destrezas y falencias que tiene al momento de desarrollar su cargo.

Desarrollar programa de vigilancia epidemiológico ocupacional, para la prevención del riesgo psicosocial, que permita monitorear de modo más específico las intervenciones que realice la organización en este ámbito para disminuir los niveles de riesgo identificados en el Diagnóstico.

### **En el dominio en el Control Sobre el trabajo**

Mantener en los trabajadores la autonomía propia, siendo así un fuerte para la empresa, sin dejar a un lado la entrega a tiempo de la información con características claras que permitan una elaboración y resultado eficiente.

Evitar la desinformación y la falta de comunicación, la cual afecta de cierto modo las decisiones de los trabajadores, evitando así información a destiempo y contrarreloj.

### **Dimensión demandas del trabajo.**

Diseñar un plan que permita a los trabajadores obtener competencias y fortalezas que les permitan manejar y mejorar los estilos de afrontamiento personal en cuanto al manejo del estrés.

También valorar de manera correlacionada las capacidades de trabajo de cada uno de los cargos, delimitando tiempos y tareas a realizar en la jornada de trabajo. Igualmente es necesario aclarar roles y funciones para cada cargo.

Crear también espacios en donde tanto los administrativos y docentes puedan tomar un pequeño break o despejar la mente de la carga laboral, emocional y mental que mantienen, permitiendo así una mejor obtención de resultados que beneficien tanto al trabajador como a la institución.

Y por último en el **Dominio Recompensas**, promover e incentivar a un ambiente de crecimiento laboral, en reconocer, motivar y agradecer cuando un trabajador realiza una gran labor, cuando da reconocimiento a la institución

### Bibliografía

- Aamodt. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. Mexico.
- Acosta, A. M. (2018). *Actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el núcleo humanístico de la Universidad de Zulia*. Zulia: Universidad de Zulia.
- Alas, R. (2007). The impact of employee participation on job satisfaction during change process. . *Problems and Perspectives in Management*, 5, (4), 28-33.
- Aldana, L., Bejarano, S., Casas, S., Molina, S., & Rodríguez, J. (2006). *Aproximación al concepto de calidad de vida laboral*. universidad piloto de colombia.
- Anselmo, J. M. (2021). *El Desempeño de Rol Como Factor Psicosocial*. prevencionar.com.
- Apiquian Guitart, M. A. (2007). *El síndrome del burnout en las empresas*. . México: Red De Universidades Anahuac.
- Bakker, A. B., & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 423-440.
- Bohlander, G. (2003). *Administración de recursos humanos*. . Madrid; España: International Thomson Editore.
- Cardozo Gutierrez, L. A. (2016). El estrés en el profesorado. . *Revista de Investigacion Psicologica*, (15), 75-98. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322016000100006&lng=es&tlng](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322016000100006&lng=es&tlng)
- Cardozo, A. (2017). La presencia de estrés en el profesorado según sexo y contexto laboral. . *Revista de Investigacion Psicologica*, (18), 43-57. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-)

30322017000200005&lng=es&tlng=es

- CCP, C. C. (2009). Dilemas éticos en el ejercicio profesional de psicólogos egresados de una universidad pública de Colombia. *Duazary*, 16(2), , 356–369.
- Chiavaneto. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital en las organizaciones*. México: Mcgraw Hill.
- Comín Anadón, E., De La Fuente Albarrán, I., & Gracia Galve, A. (2003). *El estrés y el riesgo para la salud*. España.: departamento de prevención. . .
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012 Sistema de Riesgos Laborales*. Bogota: Congreso de Colombia.
- Cota Luévano, J. A. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. ciudad obregón, sonora, méxico.: Instituto tecnológico de sonora.
- Danvila del Valle, I., & Sastre Castillo, M. (2010). *Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación*. . Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2013). *Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo*. . Madrid: Servicio De Ediciones Y Publicaciones. I.N.S.H.T.
- Durkheim, E. (1973). *Educación y sociología*. . París: Ed. Península.
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & Hernandez, R. M. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. . *Apuntes Universitarios*, 8(3),, 43-56.
- Gallardo Gallardo, I. S., Hoyos Gómez, H., Mateos Rodríguez, S., & Rivera Mejía, U. R. (2021). *Los productos gráficos como forma de control del estrés en estudiantes universitarios*. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Arquitectura. .

- Gamboa, E. J. (2010). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. . *Revista psicológiccientífica.com*, 12(16).
- García Ruiz, F. J., & Benavides Quinto, E. Á. (2020). *Clima organizacional*. . managua.: Universidad autónoma de nicaragua, .
- Gonzalez De La Rivera, J. (1980). Estrés, homeostasis y enfermedad. . *Manual de Psiquiatría*, J.L., 771-782.
- González, J. (2000). *La sociología*. España: Verbo Divino.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed.)*. México D.F: McGraw-Hill.
- Hodgetts, R., & Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. . Madrid, España.: Librería Pérez Galdós, Mcgraw Hill,.
- Hurtado. (2010). *Metodologia de la investigación holística*. Venezuela: Sypal.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Ledezma, A. [. (2014). *Tensión y Estrés* . mensaje en un blog]. .
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*, (112), 42-80.
- Mogollón, E. J., Ríay, C. J., & Toquica, J. V. (2018). *Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia*. Estrés y resiliencia en trabajadores administrativos y comerciales de una empresa de mercadeo no tradicional en Colombia. : Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10554/39039>
- MPS, M. d. (2019). *cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral*. Bogota: MPS.

- Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 2(3), 1-6.
- OMS, O. M. (1992). Décima revisión de la clasificación internacional de las enfermedades. . *División de salud mental. Ginebra. (Ed. Esp de Meditor). Madrid.* , 63-84.
- Quick, J., & Quick, J. D. (1984). *Estrés organizacional y gestión preventiva.* . McGraw-Hill.
- Reif, L. C. (2021). *Control y autonomía en el proceso relacional de producción del cuidado: un análisis en trabajadores de la salud de la provincia de Chaco, Argentina.* Chaco, Argentina; : Universidad Nacional de Santiago del Estero.
- Rodrigues, L. T., Lago, E., Landim, A., Pinheiro, A., Camila, R. P., & Mesquita, G. (2020). *Estrés y depresión en docentes de una institución pública de enseñanza.* Murcia: Enfermería Global. doi: doi:<https://dx.doi.org/eglobal.19.1.383201>.
- Rojas Aldana, C. M., Aldana Bolívar, S. M., & Vergara, P. M. (2019). *Estrés Laboral en los Docentes y su Relación con la Sobre Carga Laboral.* Bogota.: Politecnico Gran Colombiano intitucion universitaria.
- Rondón Valero, E. J. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. . *Revista Scientific*, 4(14), 101-119.
- Salazar Cueva, P. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana.* . Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Saltijeral Méndez, m., & Ramos Lira, l. (2015). Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria para trabajadores del distrito federal. . *Salud mental*, 38(5), 361-369.
- Sebastián García, O., & Del Hoyo Delgado, M. Á. (2002). *La carga mental de trabajo.* . madrid:

Centro nacional de nuevas tecnologías, instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

Selye, H. (1956). *El estrés de la vida*. . Viena: McGraw-Hill.

Turcotte, P. (1997). The assertion of cultural identity and integration into the modern world in secondary education in Quebec. . *McGill Journal of Education*, , 7-34.

Uscamayta Guzmán, B., Aparicio Montesinos, F. F., & Flores Huillca, N. (2018). *Gestión Administrativa Y Estrés Laboral En El Nivel Primario De La Institución Educativa Fe Y Alegría 20 De Santiago*. . Santiago de Chile: Universidad César Vallejo.

Valdebenito Z., C. (2016). *Propuesta de valor al empleado para atraer y retener talento, a través de un modelo de recompensa total. Tesis de postgrado en economía y negocios*,. santiago de chile.: universidad de chile.

Valero, E., & Martínez, O. (2019). Psicología organizacional como componente determinante de la gerencia interdisciplinaria. . *Revista científica*, 4, , 101-119.

Velásquez Triviño, V. P. (2021). *Fuentes desencadenantes de estrés laboral en docentes de la Institución Educativa Distrital el Salitre De Suba*. Bogota: Universidad ECCI.

Watkins, D. (2013). *Importancia y características de la gestión del talento humano en las medianas y grandes empresas de la ciudad de pasto*. . Pasto: Universidad De Nariño.

Wiens, K. (2015). *Como superar el Bournout*. Pensilvania: Universidad de Pensilvania.

Wright, B., & Davis, B. J. (2003). Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration*, 70-90.