

**DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO DE LA CIUDAD DE
MEDELLÍN DURANTE EL II SEMESTRE DE 2012.**

MARÍA ELIZABETH BURITICÁ GONZÁLEZ

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2012**

**DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO DE LA CIUDAD DE
MEDELLÍN DURANTE EL II SEMESTRE DE 2012.**

MARÍA ELIZABETH BURITICÁ GONZÁLEZ

Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga

Asesor Temático

DIEGO LEÓN FLÓREZ CORREA

Psicólogo, Especialista en Alta Gerencia

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

MEDELLÍN

2012

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Medellín, Octubre de 2012

AGRADECIMIENTO

Con este trabajo agradezco infinitamente a una variedad de personas a mi alrededor que han dado un 100x100 para que este sueño tan inmenso de alcanzar mi título sea posible, comenzando desde mi familia, primos hermosos que han estado siempre apoyándome, mis tíos y abuelos que siempre me han prestado un apoyo interminable, mis padres, sobre todo mi madre, que trabajando asta el cansancio me ha ayudado con su humilde apoyo económico, a su vez quiero resaltar y agradecer a la Fundación Universitaria María Cano por su innumerable cantidad de ayudas alrededor de este proceso educativo, siendo una persona dentro de la asertividad, integra, ética y moral dentro del proceso de un mejoramiento en pro de las ciencias exactas de la salud en Psicología.

También quiero resaltar a la cantidad de hermosos (as) profesores que nos han regalado tantas bellas enseñanzas como educativas y también de vida alrededor de todo este proceso.

Para terminar quiero agradecerme a mi misma, que con entusiasmo he logrado pasar por medio de grandísimas dificultades y aun así he querido seguir luchando por mis sueños e intereses personales.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado con gran cariño a todo aquel que le pose sus hermosos ojos.

A la Santísima Virgen María y también me gustaría citar las palabras de una gran persona que no para de repetirme “todo lo puedo en Cristo que me fortalece”

Mi madre Mónica.

Gracias hermosa mujer!

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO. R. A. E.

TÍTULO: Diagnóstico de estrés laboral en el personal administrativo de la Fundación Universitaria María Cano de la ciudad de Medellín durante el II semestre de 2012.

AUTORES: MARÍA ELIZABETH BURITICÁ GONZÁLEZ

FECHA: 26 de octubre 2012. Segundo Semestre de 2012.

TIPO DE IMPRENTA:

Procesador de Palabras Word XP 2010, Imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria María Cano y María Elizabeth Buriticá González.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN Y SUBLÍNEA: Bienestar laboral y Estrés ocupacional.

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Trabajo de aplicación

PALABRAS CLAVES: Estrés laboral, salud ocupacional, motivación, bienestar laboral, técnicas de relajación, control del estrés.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: Este trabajo se hará con un tipo de estudio descriptivo puesto que en este se analiza cómo es y cómo se manifiesta un

fenómeno, que para esta investigación será el estrés laboral en el personal administrativo de la Fundación Universitaria María Cano.

El método es inductivo, pues en este método se obtienen conclusiones generales a partir de premisas particulares. En este método hay cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

El enfoque es cuantitativo, puesto que se hará recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, esto dará unos Resultados numéricos para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

El diseño es no experimental, pues en el transcurso de la investigación no habrá manipulación intencionada de variables, solo se observarán fenómenos para posterior a ello realizar un análisis de estos.

CONCLUSIONES: Los resultados encontrados en el estudio indican que en el personal administrativo de la Fundación Universitaria María Cano no se presentan índices de estrés elevado. Sin embargo, si hay algunas variables que requieren intervención.

En el 33% de las personas entrevistadas no hay claridad acerca de la misión y metas de la Fundación Universitaria María Cano.

La manera en la cual se espera que se rindan informes es percibida de forma estresante para las personas.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. TÍTULO	15
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO - MARCO CONTEXTUAL	16
2.1 NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	16
2.2 RESEÑA HISTÓRICA	16
2.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	18
2.4 VALORES INSTITUCIONALES	18
2.5 FILOSOFÍA CORPORATIVA	19
2.5.1 Misión	19
2.5.2 Visión	20
2.5.3 Credo	20
2.6 OBJETIVOS INSTITUCIONALES	21
2.7 POBLACIÓN DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO	22
2.8 ORGANIGRAMA	22
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	23
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	23
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	23
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL - SITUACIÓN ACTUAL	25
5. OBJETIVOS	26
5.1 OBJETIVO GENERAL.	26
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	26
6. JUSTIFICACIÓN	27
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	29

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES	30
8.1 TIPO DE ESTUDIO	30
8.2 MÉTODO	30
8.3 ENFOQUE	30
8.4 DISEÑO	31
8.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	31
8.5.1 Fuentes primarias	31
9. ASPECTOS LEGALES	32
10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES	34
10.1 ESTRÉS LABORAL	34
10.1.1 Control del estrés	34
10.2 MOTIVACIÓN	35
10.3 BIENESTAR LABORAL	38
10.3.1 Definición.	38
10.4 SALUD OCUPACIONAL	39
10.4.1 Definición	40
10.5 TÉCNICAS DE RELAJACIÓN	41
10.6 YOGA	43
10.7 AROMATERAPIA	44
10.8 PAUSAS ACTIVAS	46
10.9 MARCO CONCEPTUAL	47
10.10 SÍNDROME DE BURNOUT	50
10.11 AURICULOTERAPIA	50
10.12 MASOTERAPIA	51
11. RESULTADOS	53
11.1 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	53
11.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS	56
11.3 PLAN DE INTERVENCIÓN	73
12. CONCLUSIONES	74
13. RECOMENDACIONES	75

BIBLIOGRAFÍA	76
WEBGRAFIA	77
ANEXO	79

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	56
Gráfica 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	57
Gráfica 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	58
Gráfica 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	58
Gráfica 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	59
Gráfica 6. Mi supervisor no me respeta	60
Gráfica 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	60
Gráfica 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	61
Gráfica 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	62
Gráfica 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	62
Gráfica 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	63
Gráfica 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	64
Gráfica 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	64
Gráfica 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	65
Gráfica 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	66
Gráfica 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	66
Gráfica 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	67
Gráfica 18. Mi equipo se encuentra desorganizado	68
Gráfica 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	68
Gráfica 20. La organización carece de dirección y objetivo.	69

Gráfica 21. Mi equipo me presiona demasiado.	70
Gráfica 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	70
Gráfica 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	71
Gráfica 24. La cadena de mando no se respeta	72
Gráfica 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	72

INTRODUCCIÓN

Cada vez más las organizaciones deben actuar en diferentes tipos de entornos y son las personas quienes a su vez por estar viviendo en esos diferentes entornos tratan de adaptarse a las condiciones que tanto el medio como las organizaciones le exige, lo que obliga a los empleados a intentar equilibrar vida personal y laboral, sin estrés.

Como un agente clave para adentrarse en esta situación aparece la "Psicología Organizacional" como área de las ciencias de la salud que, entre otras cosas, busca el bienestar de los trabajadores. Un psicólogo organizacional vela no solo por "la salud mental de la empresa" sino que además actúa con sus diferentes mecanismos por las diferentes áreas y capacidades del empleado y/o empleador.

Se trata de procurar entonces un entorno pacífico, tranquilo y poco estresante para las personas que laboran en una empresa. Además, tomando como ejemplo la balanza, se debe buscar un equilibrio adecuado entre los asuntos personales del individuo y los quehaceres laborales.

Se ha dicho que el estrés es una enfermedad que ataca a las personas en esta era moderna, este genera malestar en las personas, no solo en su estado de ánimo, sino también en su salud, pues las personas estresadas se pueden sentir impacientes, intranquilas, confusas y en general en un estado terrible.

Con este trabajo se pretende estudiar los niveles de estrés en el personal administrativo de la Fundación Universitaria María Cano, y una vez identificados los problemas se busca contrarrestarlos mediante un plan de intervención que

busque aminorar los síntomas de estrés con actividades que busquen el bienestar de este personal con diferentes actividades.

1. TÍTULO

DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN DURANTE EL II SEMESTRE DE 2012.

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO - MARCO CONTEXTUAL.¹

2.1 NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

Fundación Universitaria María Cano

2.2 RESEÑA HISTÓRICA

La FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO fue creada en 1987 por un grupo de profesionales antioqueños empeñados en ofrecer a la sociedad programas nuevos y de proyección en la comunidad. Fue así como, a principios de 1989 abrió sus puertas con el programa de Fonoaudiología y en el primer semestre de 1993 se ofrecieron dos nuevas carreras universitarias: Fisioterapia y Terapia Ocupacional.

En el año de 1997, las directivas de la institución recibieron la autorización del ICFES para ofrecer dos nuevos programas de pregrado: Psicología y Negocios Internacionales; de esta manera, se incursiona en las áreas social y administrativa, teniendo en cuenta las necesidades de una población estudiantil creciente que demanda programas académicos de excelente calidad. Ese mismo año, nació el Centro de Formación Avanzada, educación pos gradual y de extensión para la comunidad antioqueña.

En el segundo semestre de 1998, la Fundación Universitaria María Cano, estrenó su atractiva y funcional sede, localizada en el Barrio Boston de la ciudad de

¹ FUMC. <http://www.fumc.edu.co/> 6/10/2012, hora 4pm 6/10/2012 hora 7pm

Medellín, con amplios servicios y comodidad para estudiantes, docentes y personal administrativo, dotada con una completa red que le permite a todo el edificio estar conectado a la Internet y canal interno de televisión que pone a la institución, a la vanguardia en avances educativos. Tres nuevos programas recibieron el código del ICFES, aumentando, de esta forma, el servicio que se presta a la comunidad: Contaduría Pública, Administración de Empresas e Ingeniería de Sistemas; igualmente, se amplió la oferta de especializaciones y diplomaturas.

Actualmente, la Fundación Universitaria María Cano es una Universidad con espíritu joven y proyección hacia el futuro, con ideas e investigaciones que nos comprometen cada vez más con el devenir del país y la estricta formación de profesionales. En la actualidad ofrece 7 programas de pregrado, 6 especializaciones y una oferta de más de 23 diplomaturas. Así como convenios internacionales que generan beneficios directos para la comunidad académica. La institución cuenta con extensiones en las ciudades de Cali, Neiva y Popayán ofreciendo el Programa de Ciencias de la salud en Fisioterapia.

La universidad también consta de los siguientes programas:

- Fonoaudiología
- Psicología
- Fisioterapia
- Administración de empresas
- Contaduría pública
- Negocios internacionales
- Ingeniería de sistemas

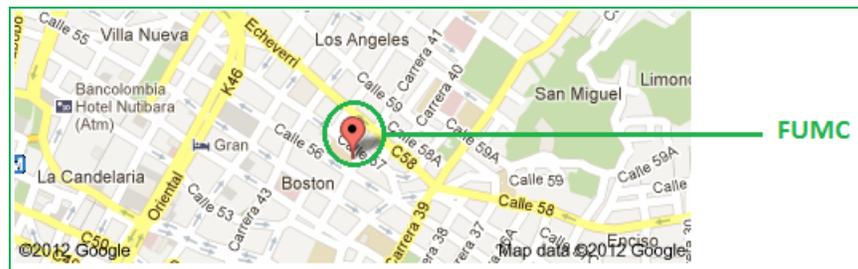
Además de diplomados y diferentes centros de actualizaciones, sobre investigación y cursos.



María de los Ángeles Cano Márquez
Medellín, 1887 - abril 26 de 1967

2.3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Fundación Universitaria María Cano se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín en la Calle 56 N° 41 – 90



2.4 VALORES INSTITUCIONALES

La Fundación Universitaria María Cano se rige por los siguientes valores:

- **Formación integral:** Proceso que genera un desarrollo desde todas las esferas del ser humano: Social, psicológico y biológico.
- **Servicio:** Manera como en nuestras acciones se caracteriza su calidad, pertinencia y oportunidad, reflejando una imagen positiva ante la comunidad en general.

- **Excelencia:** Mejora continua en cada uno de los procesos académicos y administrativos y la calidad de vida de la comunidad académica.
- **Transparencia:** Forma como generamos confianza en nuestros clientes internos y externos, a partir de la combinación de la honestidad y la ética generada.
- **Pertinencia:** Capacidad que se tiene para articular la formación y la investigación con las necesidades y requerimientos del entorno regional, nacional e internacional, contribuyendo al desarrollo del contexto en general.
- **Liderazgo:** Capacidad para direccionar nuestro accionar hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, partiendo del Proyecto Institucional y el Plan Estratégico.
- **Responsabilidad:** Manera como prevemos y afrontamos las consecuencias de nuestros actos, la capacidad que se tiene para asumir los compromisos adquiridos y entender nuestro sentido del deber en el cumplimiento de lo acordado. Nos motiva, de igual manera, a participar activamente en el desarrollo social propio y del entorno que nos rodea.
- **Respeto:** La forma como tratamos a nuestros clientes internos y externos, y el respeto por sus valores, creencias, deberes y derechos, desde una mirada individual y colectiva.

2.5 FILOSOFÍA CORPORATIVA

2.5.1 Misión. La Fundación Universitaria María Cano es una institución de educación superior comprometida con el desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión, orientada a la formación de profesionales integrales con un alto

sentido crítico, una visión global y conscientes de sus responsabilidades sociales, dentro de un marco de valores institucionales, con conocimiento de la realidad local, regional, nacional e internacional y con capacidad transformadora en los entornos donde se desempeña.

2.5.2 Visión. En el año 2020, la Fundación Universitaria María Cano será reconocida por:

- La calidad de sus programas académicos.
- La cobertura de sus programas virtuales.
- La contribución al fortalecimiento del conocimiento desde los diferentes campos del saber.
- Su práctica investigativa, sistemática y creativa, encaminada a la generación de conocimiento pertinente.
- La consolidación de su política de emprendimiento y empresarismo, orientada a la innovación y a la generación de fuentes de trabajo.
- El uso eficiente de tecnologías de información y comunicación en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- El intercambio académico, cultural y tecnológico con entidades del ámbito nacional e internacional.
- Su responsabilidad social y ambiental.
- Su proyección local, regional, nacional e internacional.

2.5.3 Credo. En la Fundación Universitaria María Cano:

- Creemos en Dios, en el hombre, como proyecto de vida, con capacidad de transformar y desarrollar la sociedad.
- Creemos en la familia, como célula vital de la sociedad, y en el trabajo honesto, enaltecido y constructivo del hombre.
- Creemos en la dignidad del recurso humano con el que interactuamos como principio y fin de nuestra actividad social, humana y empresarial.

- Creemos que la educación es el eje fundamental del desarrollo económico, político y social de Colombia de hoy y del futuro.
- Creemos en la responsabilidad como norma de acción que rige el ser, el quehacer y el sentir institucional.
- Creemos en la autonomía y en la participación como fundamentos básicos del "ser institucional".
- Creemos en las acciones "con sentido" que propician una sana convivencia en el marco de la libertad, la unidad, la democracia y la justicia social.
- Creemos en la formación integral de nuestros profesionales como personas comprometidas con el desarrollo, bienestar social y el saber.
- Creemos en una institución transparente y proyectiva en sus estructuras académicas y administrativas.
- Creemos en la solidaridad social como mecanismos de realizaciones sociales y colectivas, fundamentadas en la filosofía y principios de la educación superior.

2.6 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

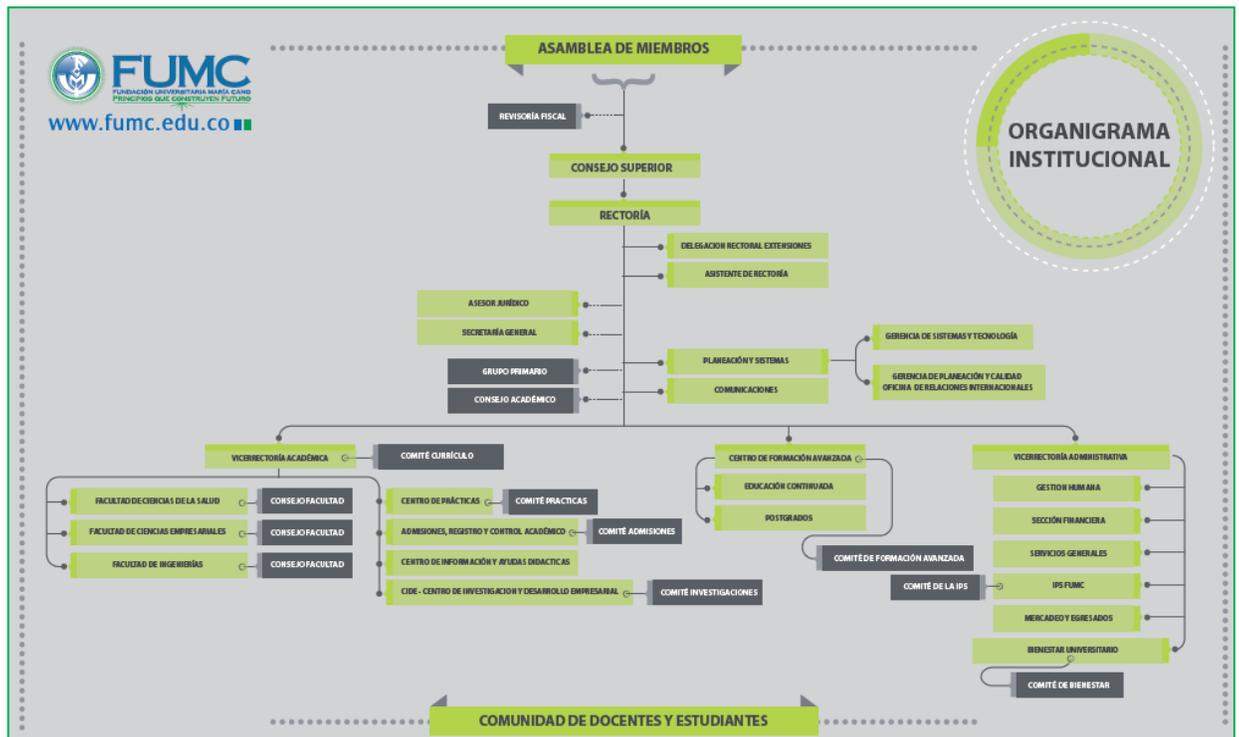
La Fundación Universitaria María Cano busca formar profesionales con capacidad para:

- Reconocer, valorar y respetar el derecho a la vida.
- Construirse permanentemente como personas.
- Formarse constantemente en el conocimiento, los avances de la ciencia, el arte y la tecnología.
- Desarrollar el pensamiento crítico, la disposición para el cambio y la política.
- Reconocer y manejar con habilidad, soluciones a los problemas que se dan en su entorno.
- Poner su conocimiento al servicio de los demás, constituyéndose en motor para el cambio hacia una nueva sociedad, más justa, más equitativa, más solidaria y más democrática.

2.7 POBLACIÓN DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

PERSONAL	CANTIDAD
Docentes	97
Personal administrativo	61
Servicios generales	8
TOTAL	166

2.8 ORGANIGRAMA



3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El clima laboral se refiere a la percepción que tienen los empleados en relación con el entorno de trabajo, un aspecto clave en el clima laboral es el grado de estrés que se tenga respecto a su trabajo, en la Fundación Universitaria María Cano, los niveles de exigencia en el área administrativa van incrementando cada vez más pues se busca hacer de la institución una organización cada vez mejor, para lograr esto se requiere que las personas estén cada vez más alineadas con los objetivos de la universidad.

El entorno competitivo, las demandas y exigencias del mercado y el interés por hacer de la institución cada vez más competitiva hacen que la carga laboral se incremente, además lo anterior puede causar que las relaciones en el equipo se tornen difíciles a causa del estrés que pueda existir.

3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Las diferentes tipos de situaciones que ocurren a lo largo del día al personal del área administrativa de la Fundación Universitaria María Cano como lo son: la atención que se debe prestar a los alumnos y buscar la solución a posibles problemáticas, responder a requerimientos de tipo laboral a los diferentes jefes, entre otros, pueden ser percibidos o no como actividades estresantes para el personal administrativo y de alguna manera esto se va acumulando para desencadenar situaciones de estrés.

En relación con otras instituciones se encuentran algunos antecedentes:

María Luisa Avargues Navarro y Mercedes Borda, del Departamento de personalidad, evaluación y tratamiento psicológico de la facultad de psicología de la universidad de Sevilla en España, realizaron un estudio titulado: "*Estrés laboral y síndrome de burnout en la Universidad: Análisis descriptivo de la situación actual y revisión de las principales líneas de investigación*"²

En esta investigación las autoras se centran en la presencia de estrés y síndrome de burnout en la universidad como riesgo psicolaboral como problema de salud del personal de la institución.

² http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_6_esp_73-78.pdf (consultado octubre 31 de 2012)

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL - SITUACIÓN ACTUAL

La Fundación Universitaria María Cano es una institución que busca cada vez más ser altamente competitiva en un medio cada vez más exigente, entre sus fortalezas se encuentran: Un equipo de profesionales con enormes capacidades, el interés por hacer que los objetivos se alcancen, sentido de pertenencia hacia la universidad. No obstante, en el entorno general de la Fundación Universitaria María Cano se percibe cierta tensión independientemente cual sea la razón, esto afecta el clima laboral, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y en general la convivencia, pues el estrés finalmente afecta la calidad de vida no solo al interior de la institución, sino en las personas que en ella trabajan.

La institución al procurar responder a las necesidades del mercado, genera entornos altamente competitivos, lo que a su vez se transforma en altos índices de estrés para el personal administrativo de la Fundación Universitaria María Cano.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL.

Realizar diagnóstico de estrés laboral en el personal administrativo de la Fundación Universitaria María Cano durante el II semestre de 2012, con el fin de generar estrategias que permitan su mitigación.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Aplicar un instrumento de medición que permita diagnosticar el nivel de estrés presente en el personal administrativo.
- Tabular y analizar la información obtenida en la medición de estrés laboral.
- Realizar un plan de intervención que permita mitigar los niveles de estrés laboral.

6. JUSTIFICACIÓN

Los entornos laborales sanos, en los que exista buena comunicación, las relaciones interpersonales sean adecuadas, se trabaje en equipo y en general el ambiente laboral sea agradable para las personas que laboran en la institución es un ideal que buscan todas las personas que hacen parte de alguna organización. No obstante, las exigencias del entorno, las metas que como empresa se tengan y en general los estilos administrativos pueden causar en las personas al interior de las empresas estrés y sus síntomas tanto físicos como psicológicos: Físicos tales como enfermedades del sistema cardiovascular, sistema gástrico, dolores musculares, fatiga y cansancio en general, y psicológicos como irritabilidad, dificultades de tipo familiar, sexual, depresiones, entre otros, lo que afecta la calidad de vida de las personas al interior de la institución.

Es importante controlar la fatiga y el cansancio dentro del ámbito de lo cotidiano sobre todo en un entorno administrativo para la solución estratégica de conflictos y/o situaciones adversas.

Investigar acerca del grado de estrés en el personal administrativo de la Fundación Universitaria María Cano pretende determinar las causas de tipo laboral que puedan conllevar desmotivación y afectación al estilo de vida de los empleados, pero además la productividad de la institución. Se hace necesario contar con espacios de convivencia sanos dentro de la organización, buscando un alto nivel de calidad orientada a alcanzar los objetivos de la institución tendientes a aumentar la productividad y un mejor desempeño en el trabajo.

Evaluar el grado de estrés en la Fundación Universitaria María Cano tiene gran importancia en la medida que permita identificar las condiciones relacionadas con

el estrés al interior de la organización que afecten el ambiente laboral para así generar recomendaciones en las que se pueda intervenir .

Esta investigación está orientada a evaluar el nivel de estrés en la Fundación Universitaria María Cano, lo que a su vez permitirá proponer una serie de estrategias y recomendaciones que busquen disminuir la problemática planteada.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

PERSONAL	CANTIDAD
Docentes	97
Personal administrativo	61
Servicios generales	8
TOTAL	166

También se benefician los estudiantes y la comunidad en general.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES

8.1 TIPO DE ESTUDIO

Este trabajo se hará con un tipo de estudio *descriptivo* puesto que en este se analiza cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno, que para esta investigación será el estrés laboral en el personal administrativo de la Fundación Universitaria María Cano.

8.2 MÉTODO

El método es *inductivo*, pues en este método se obtienen conclusiones generales a partir de premisas particulares. En este método hay cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

8.3 ENFOQUE

El enfoque es *cuantitativo*, puesto que se hará recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, esto dará unos resultados numéricos para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

8.4 DISEÑO

El diseño es *no experimental*, pues en el transcurso de la investigación no habrá manipulación intencionada de variables, solo se observarán fenómenos para posterior a ello realizar un análisis de estos.

8.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

8.5.1 Fuentes primarias. La observación de conductas en el personal administrativo de la Fundación Universitaria María Cano.

8.5.2 Fuentes secundarias. Libros relacionados con la temática, revistas, prensa, sitios de Internet, entre otros.

9. ASPECTOS LEGALES³

RESOLUCIÓN 2646 DE 2008

“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.”

DECRETO 1295 de 1994

“Por el cual se determina la organización y administración del **Sistema General de Riesgos Profesionales.**”

Artículo 21 Literal D, obliga a los empleadores a programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de Salud Ocupacional en la empresa y su financiación. **En el Artículo 22 Literal D**, obliga a los trabajadores a cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del programa de Salud Ocupacional de las empresas.

Este decreto dice que es obligación del empleador “**Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo**”.

RESOLUCIÓN 1016 DE 1989

Esta resolución establece el funcionamiento de los Programas de Salud Ocupacional en las empresas.

El objetivo de esta ley es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación,

³ ALCALDIA DE BOGOTA. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>, 6/10/2012, hora 4pm

intervención, prevención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como la determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES

10.1 ESTRÉS LABORAL

Se tienen en cuenta las diferentes técnicas de relajación para así evitar el estrés laboral y en pro de un mejoramiento en la compañía. Desde lo deductivo es decir, comenzando desde uno mismo para así verlo reflejado en la compañía

10.1.1 Control del estrés.⁴ Para controlar el estrés se necesita un dominio en cuanto, a la relajación, esto significa:

Medicamentos y tratamientos a pesar de las apariencias no devuelven definitivamente la salud, un organismo fatigado y recuperado sigue siendo un organismo frágil y si de nuevo se vive físicamente más allá, de lo que permiten nuestras fuerzas todas vuelve a empezar.

¿Dónde esta la solución?

Parece ser en un método que tiene cada día mas adeptos:

El relajamiento

Si este se llama a las fuerzas misteriosas que existen en nosotros, no es por medio de medicamentos, cuya acción es a menudo incontrolable y pasajera si no por una especie de autocontrol al que se llega por medios sencillos y que dan resultados sorprendentes, el “verdadero relajamiento” es una ciencia que se aprende y es el medio más eficaz y natural de actuar sobre la fatiga nerviosa, tanto para evitarla como para curarla.

⁴ Enciclopedia beauté bien- être

El relajamiento debe aportar de modo duradero, un bienestar semejante al que nos proporciona un baño caliente.

Psicológicamente, da la posibilidad de soportar el trabajo y afrontar las preocupaciones o dificultades, con un máximo de serenidad, físicamente permite una distribución mejor del trabajo muscular y una economía de medios importante, la relajación por uno u otro de los medios existentes produce modificaciones apreciables en nuestras funciones vegetativas, la temperatura rectal desciende, aumenta el calor de la piel, se producen ciertos cambios en las células sanguíneas y los ritmos cardiacos y respiración no son los mismos, es por tanto una práctica eficaz y porque es eficaz no es inofensiva; por eso es imposible aprenderla por sí mismo.

10.2 MOTIVACIÓN⁵

La palabra motivación es resultado de la combinación de los vocablos latinos motus (traducido como “movido”) y motio (que significa “movimiento”). A juzgar por el sentido que se le atribuye al concepto desde el campo de la psicología y de la filosofía, una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

Muchos son los ejemplos que podríamos utilizar para expresar este significado de la palabra que nos ocupa pero uno de ellos podría ser el siguiente: “Pedro encontró en los incentivos económicos que le ofertó su empresa la motivación necesaria para recuperar sus ganas y esfuerzo en el trabajo”.

⁵ Definiciones del buscador de google: <http://definicion.de/motivacion/> 6/10/2012, hora 4pm

Cabe resaltar que la motivación implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, de placer o de lujo. Cuando alguien está motivado, considera que aquello que lo entusiasma es imprescindible o conveniente. Por lo tanto, la motivación es el lazo que hace posible una acción en pos de satisfacer una necesidad.⁶

En relación precisamente a cómo la necesidad influye en la motivación es interesante recalcar que existe una teoría clásica, la de la jerarquía de necesidades de Maslow, que precisamente deja patente cómo existe una estructura piramidal de aquellas que son las que contribuyen de la mejor manera a motivar a una persona en cuestión.

De esta forma, en la cúspide de dicha pirámide estarían las necesidades llamadas de autorrealización como pueden ser la independencia o la competencia. El segundo escalón estaría copado por las de estima como pueden ser el prestigio o el reconocimiento. En la mitad de la estructura estarían las sociales entre las que se hallan las de aceptación o pertenencia.

En la cuarta posición nos encontramos con las necesidades de seguridad que son las de seguridad como pueden ser las de estabilidad o las de evitar daños de algún tipo. Y finalmente en el quinto y último tramo de dicha pirámide se situarían las fisiológicas como son el alimento o el vestido. Necesidades todas las citadas, establecidas por Maslow, que determinó que cualquiera de ellas requiere que su escalón inferior esté cubierto para así poder activarse.

Eso supondría que a una persona sólo le motivarían las necesidades sociales si antes tiene ya cubiertas las de seguridad y las fisiológicas.

⁶ Comportamiento organizacional 10ma edición. Stephen P. Robbins. Online books: <http://books.google.com.co/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es#V=onepage&q&f=false> (Octubre 2012)

Existen diversos motivos que impulsan la motivación: racionales, emocionales, egocéntricos, altruistas, de atracción o de rechazo, entre otros.

Por otra parte, hay que decir que desmotivación es un término que abarca ideas contrarias a la motivación. Se define como un sentimiento o sensación marcados por la ausencia de esperanzas o angustia a la hora de resolver obstáculos, que genera insatisfacción y se evidencia con la disminución de la energía y la incapacidad para experimentar entusiasmo.

La desmotivación es una consecuencia que se considera normal en las personas que ven limitados o no realizados sus anhelos por distintas causas. De todas formas, sus efectos pueden ser prevenidos.

La desmotivación se caracteriza por la existencia de pensamientos e ideas de perfil pesimista y por un estado de desesperación al que se llega tras experimentar un intenso desánimo, que surgen a raíz de la multiplicación de vivencias negativas (aun cuando se trata de experiencias enfrentadas por otras personas), y por la sensación de no tener la capacidad necesaria para alcanzar objetivos. Por lo tanto, la desmotivación puede generar daños importantes, es nociva cuando aparece de forma recurrente y prolongada en la vida de una persona y puede, incluso, llegar a poner en riesgo su salud.

Definición: procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo, por conseguir una meta. Mientras que la motivación general se ocupa de los esfuerzos por alcanzar cualquier meta, nosotros restringimos nuestra atención a las metas organizacionales, en razón de nuestro interés personal del comportamiento organizacional.

10.3 BIENESTAR LABORAL⁷

El medio ambiente como terreno propicio para gestar prácticas de dirección efectiva. Se hace énfasis en el estudio continuo que todos los empleados de una empresa deben tener para la aplicación en dicho medio, al fin de establecer un mejor efecto causado sobre todos los individuos facilitando o limitando influencias motivadoras, se esquematizan la manera en como sus directivos han de proceder para evaluar a sus subordinados, en aspectos tales como capacidad y rendimiento, a fin de conocer expectativas que puedan utilizar para motivar a los trabajadores evitando actitudes negativas que entorpezcan las labores cotidianas. “reconozca las necesidades de medio ambiente de sus subordinados para decidir las mejores estrategias a emplear”

10.3.1 Definición. Se define como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social.

Está orientado hacia la protección de los derechos o intereses sociales de los empleados, la función es complementar y apoyar las políticas generales de la organización hacia las cuales deben dirigirse los esfuerzos y directrices de la misma.

Es un proceso de construcción estable y participativo, que demanda la creación, el mantenimiento y el mejoramiento de las condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que así mismo, acrecienta los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades.

⁷ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Bienestar-Social-y-Laboral/167624.html>:

También se conoce como el conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que dé lugar a la tranquilidad y satisfacción humana. El bienestar social es una condición no observable directamente, sino que es a partir de formulaciones como se comprende y se puede comparar de un tiempo o espacio a otro. Es una de las áreas más importantes de toda organización, ya que es allí donde el ser humano pasa gran parte de su tiempo, buscando satisfacer necesidades económicas, sociales y personales, que le permiten mejorar sus condiciones de vida.

10.4 SALUD OCUPACIONAL⁸

En medicina ocupacional existe un cuerpo o equipo de personas especializadas que se dedican a la “medicina de la ocupación” en bien de la salud del trabajador en su medio de trabajo. Se estudian las enfermedades que le puedan sobrevenir a un trabajador por el cargo que ocupa; resistencia al trabajo físico o mental, y la manera de prevenir dichas enfermedades atendidas y buscar la recuperación del trabajador.

La función de una persona que vela por la salud de una mediana pequeña o gran empresa radica en proporcionar atención al individuo enfermo o sano por medio de la realización de actividades, que contribuyan a su buen estado de salud, a la prevención de enfermedades o a su recuperación.

Este tema ha sido tratado hace varios años como medicina industrial medicina de trabajo o laboral y medicina ocupacional; y están vinculados a este programa médicos, psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas, químicos, microbiólogos, bacteriólogos, enfermeras y otros profesionales de la salud, que coordinan su

⁸ http://www.arpsura.com/index.php?option=com_glossary&id=96&Itemid=130 6/10/2012, hora 4pm

trabajo directamente en las empresas o en los centros hospitalarios. Algunos de estos profesionales se encargan de hacer investigaciones acerca de la enfermedades que puedan sobrevenir de acuerdo al cargo que ocupe; estudia la resistencia física al trabajo que realiza y la posibilidad de adecuación a dicho trabajo.

10.4.1 Definición.⁹ La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, por ejemplo. También puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales.

Cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para los gobiernos, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo. Para eso suele realizar inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

⁹ Definiciones del buscador de google. <http://definicion.de/salud-ocupacional/>. 6/10/2012, hora 4pm

Es importante tener en cuenta que la precariedad del empleo incide en la salud ocupacional. Una empresa que tiene a sus trabajadores en negro (es decir, que no cuentan con cobertura médica) y que presenta un espacio físico inadecuado para el trabajo pone en riesgo la salud de la gente.

10.5 TÉCNICAS DE RELAJACIÓN¹⁰

Una técnica de relajación es cualquier método, procedimiento o actividad que ayudan a una persona a relajarse, es decir, reducir su tensión física y/o mental. Generalmente permiten que el individuo alcance un mayor nivel de calma reduciendo sus niveles de estrés, ansiedad o ira. La relajación física y mental está íntimamente relacionada con la alegría, la calma y el bienestar personal del individuo.

Las técnicas de relajación a menudo emplean técnicas propias de los programas de control del estrés y están vinculadas con la psicoterapia, la medicina psicosomática y el desarrollo personal. La relajación de la tensión muscular, el descenso de la presión arterial y una disminución del ritmo cardiaco y de la frecuencia respiratoria son algunos de sus beneficios en la salud.¹ Sin embargo, no se dispone de evidencia científica que apoye la eficacia de algunos métodos. La gente recurre a las técnicas de relajación por los siguientes motivos, entre otros:

- Ataques de ansiedad
- Problemas cardíacos
- Depresión
- Búsqueda de bienestar personal
- Dolor de cabeza
- Hipertensión

¹⁰WIKIPEDIA. http://es.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnica_de_relajaci%C3%B3n. 6/10/2012, hora 4pm

- Sistema inmunológico débil
- Insomnio
- Control del dolor
- Control del estrés
- Control de la ira

Se habla mucho acerca del yoga se emiten conceptos muy amplios y muy vagos a veces singulares y a menudo absurdos, sin embargo, podemos ofrecernos una idea clara de este arte, sin caer en la charlatanería.

Desde los tiempos mas remotos mucho antes del nacimiento de la era cristiana los Hindúes han meditado mucho sobre la servidumbre humana, puesto que forma parte de la naturaleza y esta ligado al cosmos por los átomos de la materia que lo componen, el hombre íntimamente y por unas leyes superiores (nacimiento, muerte, desintegración, etc...) sufre por iguales motivos que cuanto le rodean, ¿Qué hacer pues para llevar su conciencia, su conocimiento, asta un punto que pueda sobrepasar esta dependencia, librarse de ella, dedicar su vida a comprender y no a sobrevivir?

Poco a poco el pensamiento Hindú ha llegado a considerar que el primer esfuerzo que deberíamos hacer estaba en ascender hacia la liberación, nuestra liberación dando a nuestras capacidades mentales la capacidad máxima de desarrollo, había que unificar el contenido mental para alcanzar un dominio perfecto de sus capacidades psíquicas para conocerlas primero y luego condenarlas a voluntad; tender hacia una forma de pensamiento fragmentaria si no continua; que nos de una imagen uniforme del universo.

10.6 YOGA ¹¹

En una palabra, había que unir, anudar, los cabos sueltos de nuestro pensamiento, luchar en 1er lugar contra la peor de las debilidades humanas, la dispersión. Así fue como se la elaboraron, a través de los siglos, métodos maso menos parecidos entre si, pero tendiendo todos a la misma finalidad:

“reunir.” Eso es el yoga.



Definición: letras hindú en significado del YOGA

El yoga (del sánscrito *iyoga*) se refiere a una tradicional disciplina física y mental que se originó en la India. La palabra se asocia con prácticas de meditación en el hinduismo, el budismo y el jainismo.

Según sus practicantes, el yoga otorga como resultado:

- la unión del alma individual con Dios, entre los que tienen una postura religiosa de tipo devocional;
- la percepción de que el yo es espiritual y no material, entre los que tienen una postura espiritualista;
- el bienestar físico y mental, entre los que tienen una postura racionalista (atea o agnóstica).¹

¹¹WIKIPEDIA. <http://es.wikipedia.org/wiki/Yoga>. 6/10/2012, hora 4pm

¹²WIKIMEDIA. <http://commons.wikimedia.org/w/index.php?title=File:Aum.svg&page=1>. 6/10/2012, hora 4pm

10.7 AROMATERAPIA¹³

Causar en el ambiente un mejor aroma y diferente en pro de un lugar mejor.

La aromaterapia se define como el empleo de los Aceites Esenciales, con la finalidad de apoyar, complementar y mejorar el estado de salud de una persona. Se enmarca dentro de las terapias complementarias, y en su origen esta la herbolaria y la fitoterapia. Todas estas prácticas tienen como objetivo fundamental emplear a los vegetales con fines terapéuticos.

¿En qué se basa la aromaterapia?

La terapia como tal, basa su éxito en el empleo exclusivo de Aceites Esenciales (AE) Estos productos, son el resultado del metabolismo vegetal y deben ser extraídos mediante técnicas muy precisas y cuidadosas para garantizar su pureza y calidad.

La técnica más empleada es la Destilación por arrastre de vapor, que asegura que ninguna sustancia sea empleada para obtener los AE. De esta forma se asegura la no contaminación del producto y un control de calidad necesario para emplearse en salud.

Con esto en mente, vemos que el AE es el eje central de la terapia y que solo productos naturales son empleados para llevar a cabo una serie de intervenciones encaminadas a planear la forma que van utilizarse los AE.

La forma en que los AE interaccionan con el cuerpo es por tres vías: la piel, por el olfato y por la boca. Las más empleadas, sin embargo son la piel (principalmente

¹³<http://www.buenastareas.com/ensayos/Bienestar-Social-y-Laboral/167624.html>:

autores: LEIDY DIAZ , CRISTINA RIOS, ANGIE GALEANO, CINDY PEDROZA, PATRICIA GONZALEZ, KATHERINE MONTENEGRO

a través del masaje o la formulación de productos que se aplican sobre ella) y por el olfato (creando atmósferas fragantes, donde el buen olor impacta al Sistema Nervioso, desencadenando estados de bienestar más propicios para el equilibrio)

¿En qué nos puede ayudar la aromaterapia?

El empleo de los AE esta indicado para apoyar de manera integral la salud de una persona. Se reconocen algunas patologías como las más importantes:

- Desequilibrios del Sistema Nervioso: insomnio, ansiedad, taquicardias, tos nerviosa, depresión, angustia, sentirse frágil, en desbalance emocional.
- Desequilibrios en el Sistema Inmune: especialmente infecciones de repetición. Gripe, amigdalitis, enfermedades respiratorias, infecciones dermatológicas.
- Afecciones del Sistema Tegumentario: procesos de cicatrización, acné, psoriasis, eczema.

Origen e historia de la aromaterapia

La historia de la aromaterapia esta hilvanada a la historia de la humanidad y de su cultura. Es innegable que el ambiente natural, donde habitan los vegetales, esta ahí antes que el hombre. De tal forma que cuando este hace su aparición, el aire esta lleno de aromas que este mundo ha fabricado.

Las caminatas por bosques, selvas, el encender el fuego, el recostarse sobre la hierba, son experiencias aromáticas, que aun hoy son capaces de impactar al ser humano. No es extraño entonces, que los aromas se asociasen de manera natural a las divinidades: etéreas pero presentes y capaces de modificar nuestro entorno.

Así, culturas como la egipcia, desplegaron toda una cultura aromática: embalsamar momias, preparados con fines medicinales, protección de efectos adversos por el clima, desarrollo de rituales y ceremonias apoyados por inciensos.

Otras culturas como la Indú o la China, o romana hacen uso de las sustancias aromáticas, básicamente por el masaje o los baños. En América, las culturas precolombinas lo hicieron y hacen por las "limpias" y el Temascal. La Historia consigna desde siempre, el empleo de las sustancias medicinales.

Recientemente, los avances técnicos y terapéuticos han puesto a la aromaterapia y los aceites esenciales bajo el análisis, concluyendo que las moléculas presentes en ellos, así como los métodos empleados para aplicarse en el cuerpo son totalmente efectivos, y cuando se hacen con conocimiento, seguros y confiables.

La aromaterapia es por tanto una práctica importante en la actualidad, nutriéndose de sus raíces históricas.

10.8 PAUSAS ACTIVAS

Desde un mismo entorno laboral se realizan descansos en intervalos pueden ser de 10 segundos a 10 minutos.

10.1.3.1 Definición:

Consiste en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos (Máximo 10 minutos), durante la jornada laboral con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desordenes sicofísicos causados por la fatiga física y mental y potencializar el funcionamiento cerebral incrementando la productividad y el rendimiento laboral.

Se deben realizar en cualquier momento del día cuando se sienta pesadez corporal, fatiga muscular, incomodidad, angustia o sobreexcitación síquica;

también pueden establecerse pausas rutinarias en mitad de la jornada laboral (una vez en la mañana y una en la tarde).Para su ejecución se debe estar cómodo y reposado, aflojar la ropa y sentir la acción relajante sobre cada parte del cuerpo que entra en acción.

10.9 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se describe como marco conceptual las definiciones adoptadas en la resolución 2646 de 2008, esto dado que se centran en el objeto de estudio del presente trabajo.

a) Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

b) Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

c) Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

d) Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

e) Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

f) Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

g) Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

h) Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

i) Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

j) Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

k) Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

l) Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar

desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

m) Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

n) Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

ñ) Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

o) Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

p) Experto: Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

q) Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

10.10 SÍNDROME DE BURNOUT¹⁴

El **síndrome de burnout** es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.¹

El **Síndrome de Burnout** no se encuentra reconocido en el DSM² aunque si es mencionado brevemente en la Clasificación internacional de enfermedades bajo el código Z 73.0,³ pero dentro del apartado asociado a "problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida". Cabe indicar eso sí, que en algunos países europeos a los pacientes con Burnout se les diagnostica con el síndrome de Neurastenia (ICD-10, código F 48.0) siempre que sus síntomas estén asociados al trabajo,⁴ en concordancia con la lógica de planteamientos presentes en algunas investigaciones, quienes la vinculan con el Síndrome de Burnout, considerándolo, por lo tanto, como una forma de enfermedad mental.

10.11 AURICULOTERAPIA¹⁵

La **auriculoterapia** es un método de tratamiento utilizado en la medicina china tradicional, también conocido como auriculopuntura, variante de la acupuntura, que consiste en la estimulación de los puntos acupunturales que se localizan en el pabellón auricular. Está basada en la idea de que la oreja es una representación completa del resto del cuerpo. En la reflexología y la iridiología también se utilizan este tipo de mapas, que no están basados o probados por ninguna evidencia científica.^{1 2 3}

¹⁴ WIKIPEDIA, [http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_\(s%C3%ADndrome\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_(s%C3%ADndrome)) 6/10/2012, hora 4pm

¹⁵ WIKIPEDIA, <http://es.wikipedia.org/wiki/Auriculoterapia>, 6/10/2012, hora 4pm

En la oreja se refleja una imagen parecida a la de un feto “in utero”. El feto está orientado cabeza abajo, a nivel de su lóbulo. Esta forma funciona en la teoría de la Medicina china como el “espejo” de todo el cuerpo.

10.12 MASOTERAPIA¹⁶

La **masoterapia** se puede definir como el uso de distintas técnicas de masaje con fines terapéuticos, esto es, para el tratamiento de enfermedades y lesiones: en este caso, es una técnica integrada dentro de la fisioterapia.

En la actualidad se coincide en definir al masaje como "una combinación de movimientos técnicos manuales o maniobras realizadas armoniosa y metódicamente, con fines higiénico-preventivos o terapéuticos, que al ser aplicado con las manos permite valorar el estado de los tejidos tratados"; se emplea en medicina, kinesiología, estética, deporte, etc.

Históricamente la acción de llevarse la mano y frotar o presionar con firmeza la zona dolorida es una reacción intuitiva que surge para aliviar el dolor y las tensiones. Esta acción se remonta a los tiempos más antiguos y hay que suponer que si en algún momento el hombre prehistórico tenía algún tipo de dolor o molestia (y es de lógica pensar que así fue), utilizaría un remedio parecido al que emplearíamos nosotros. Por ello se puede asegurar que el masaje forma parte de la cultura médica ancestral de todos los pueblos y que está presente en todas las tradiciones.

La masoterapia engloba diversas modalidades de masaje como: el masaje terapéutico, el masaje transversal profundo, el drenaje linfático manual terapéutico, la liberación miofascial, el masaje deportivo, el crio-masaje, el masaje del tejido

¹⁶ <http://es.wikipedia.org/wiki/Masoterapia>

conjuntivo, el masaje del periostio, técnicas neuro-musculares o el masaje de Dicke entre otros.

Entre las lesiones o enfermedades que se pueden tratar con técnicas de masoterapia encontramos: contractura muscular, tendinopatía, radiculopatía, linfedema, esguince, rotura de fibras, fractura, espasmo, alteraciones psic-somáticas, atrapamientos miofasciales, algodistrofia simpático refleja, lesiones deportivas, etc.

La masoterapia siempre debe aplicarse bajo prescripción médica.

11. RESULTADOS

11.1 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El instrumento de medición empleado es el CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD OIT – OMS.¹⁷

El cuestionario mide las siguientes variables:

Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
Estilos de dirección y liderazgo.
Gestión de recursos humanos.
Nuevas tecnologías.
Estructura organizacional.
Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

La puntuación se describe de acuerdo a la siguiente escala:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

¹⁷ http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm (consultado octubre 10 de 2012)

- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

La escala se valora considerando ítems para cada variable así:

	Núm. ítems
Clima organizacional	1, 10, 11, 20
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
Territorio organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	8, 19, 23



CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Responsable del estudio: María Elizabeth Buriticá – Diplomado Psicología Organizacional

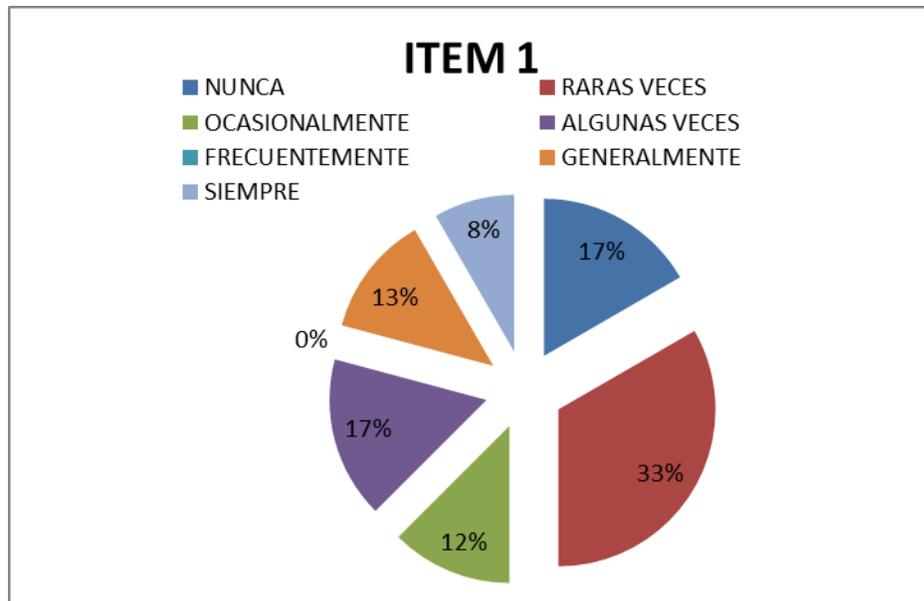
Indique para cada ítem con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa así:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4.	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6.	Mi supervisor no me respeta.	
7.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20.	La organización carece de dirección y objetivo.	
21.	Mi equipo me presiona demasiado.	
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24.	La cadena de mando no se respeta.	
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	

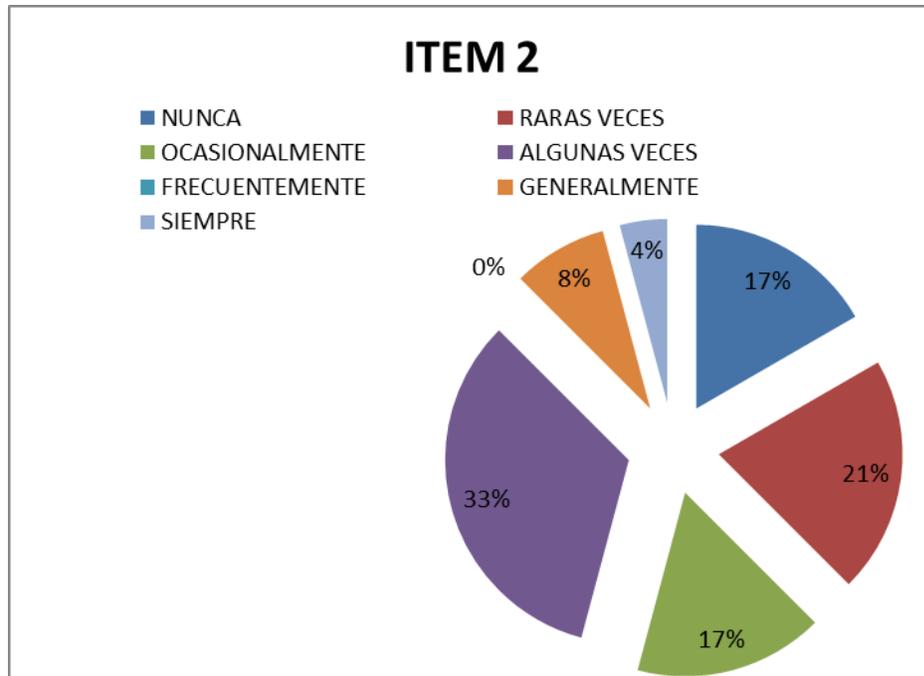
11.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Gráfica 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.



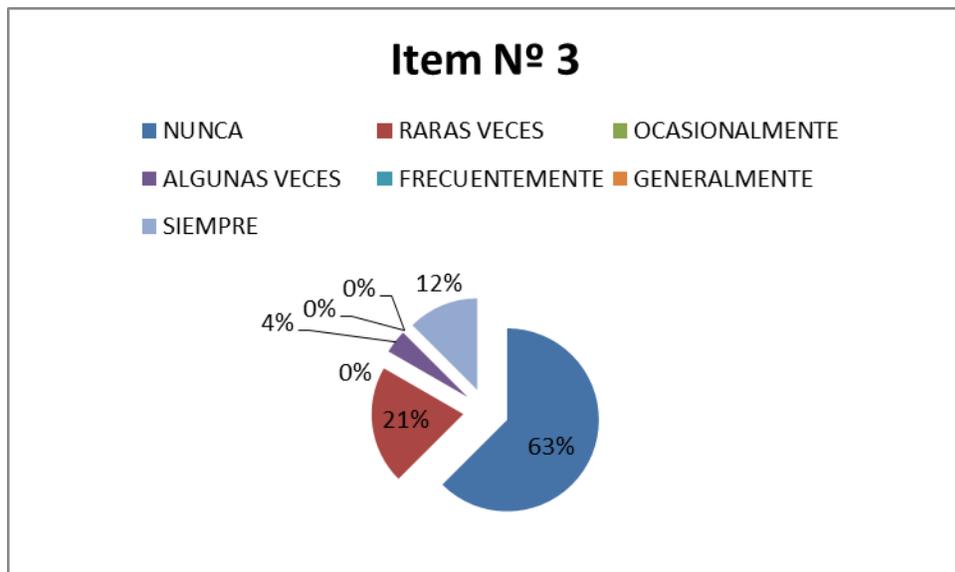
De estos resultados es importante ver que un 33% de las personas encuestadas opinan que RARAS VECES La gente no comprende la misión y metas de la organización.

Gráfica 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.



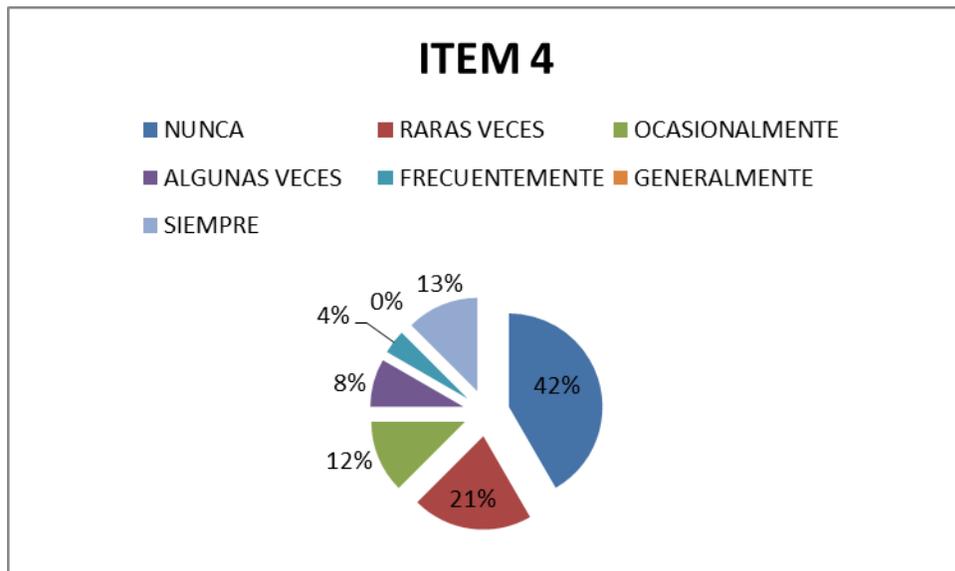
De estos resultados es importante ver que un 33% de las personas encuestadas opinan que ALGUNAS VECES la forma de rendir informes entre superiores y subordinados los hace sentir presionados.

Gráfica 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo



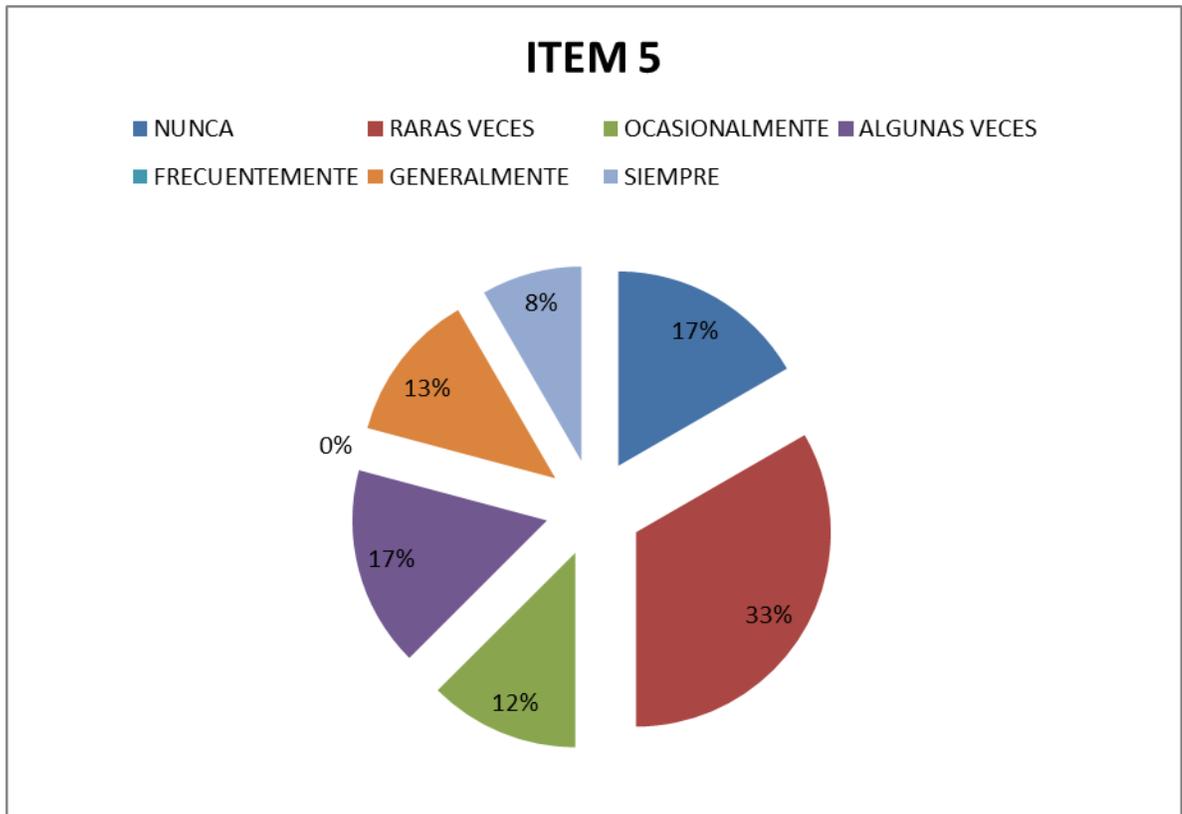
De estos resultados es importante ver que un 33% de las personas encuestadas opinan que Nunca están en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo.

Gráfica 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.



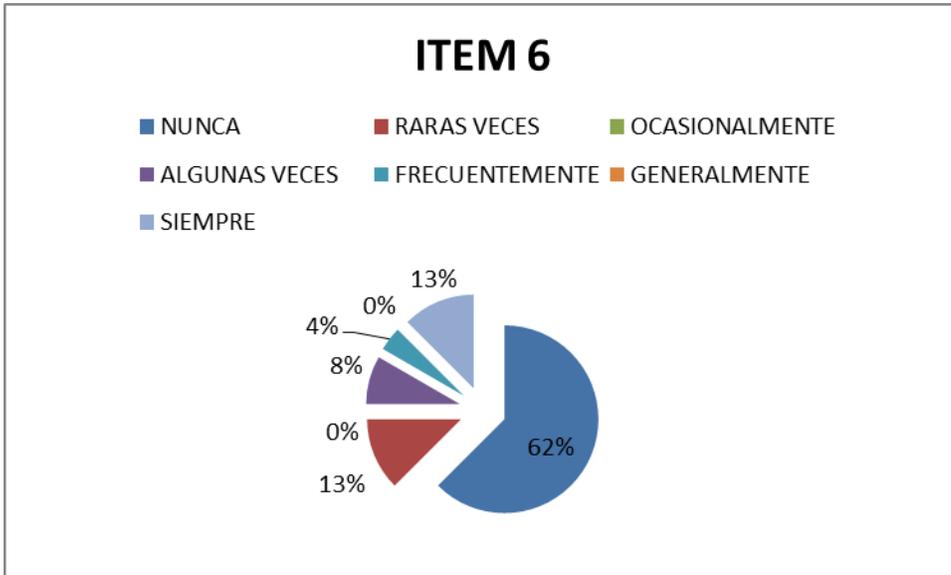
De estos resultados es importante ver que un 42% de las personas encuestadas opinan que nunca el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

Gráfica 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.



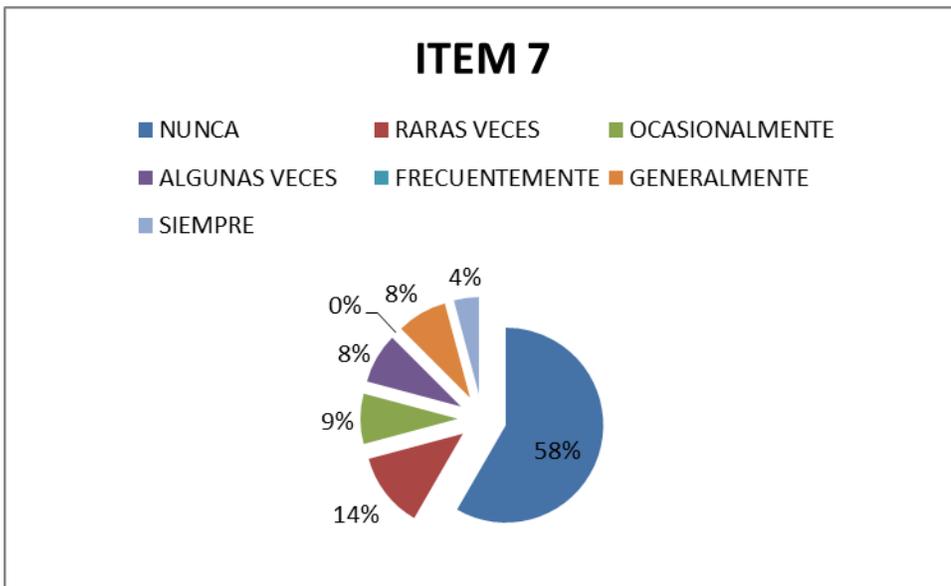
De estos resultados es importante ver que un 33% de las personas encuestadas opinan que “Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.”

Gráfica 6. Mi supervisor no me respeta



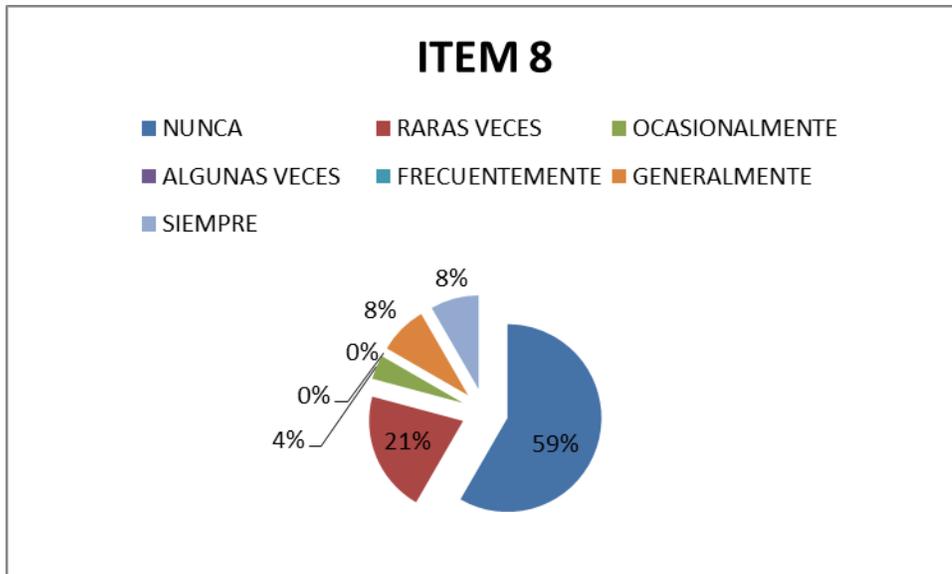
De estos resultados es importante ver que un 62% de las personas encuestadas opinan que “Mi supervisor no me respeta”

Gráfica 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.



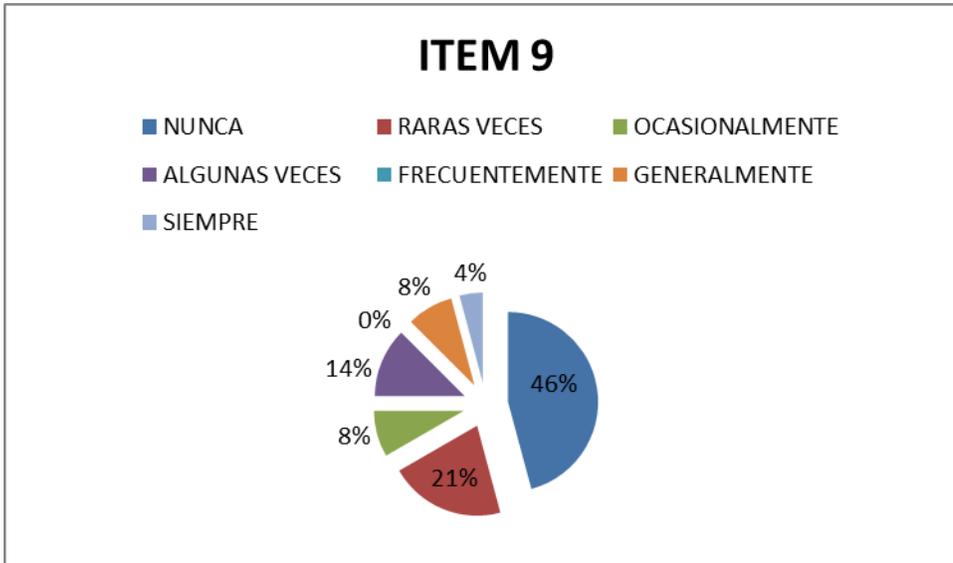
De estos resultados es importante ver que un 58% de las personas encuestadas opinan que nunca han dejado de ser parte de un grupo de trabajo de colaboracion estrecha.

Gráfica 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.



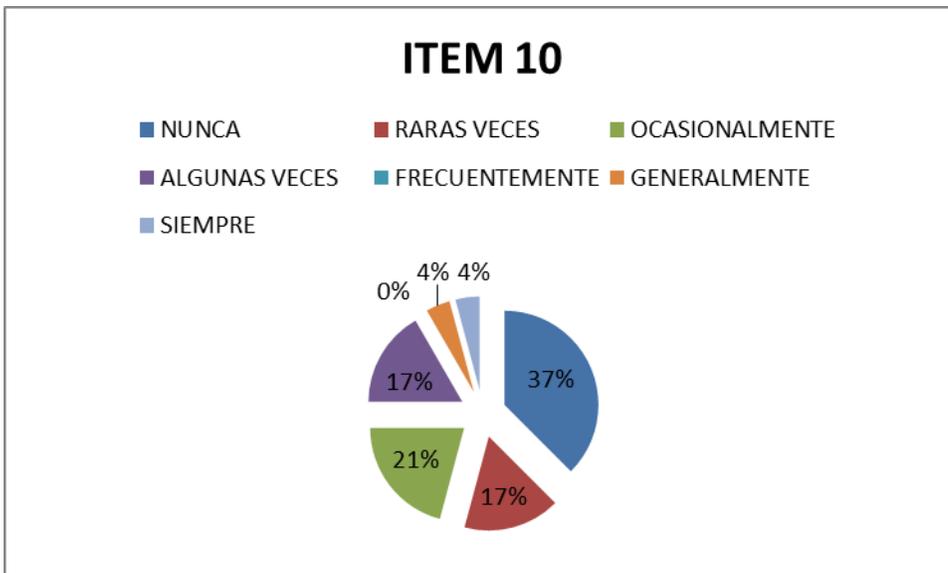
De estos resultados es importante ver que un 59% de las personas encuestadas opinan que nunca el equipo deja de respaldar las metas profesionales.

Gráfica 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.



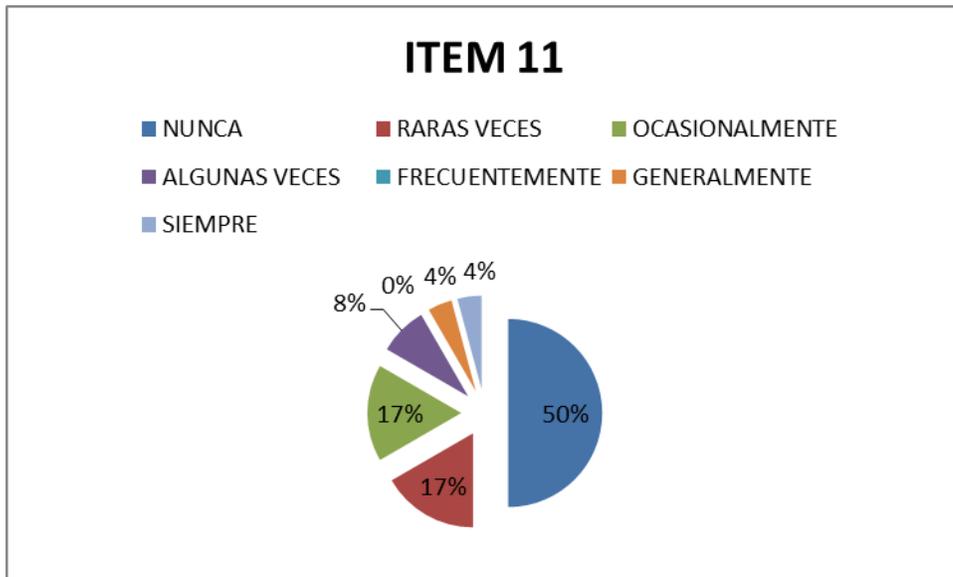
De estos resultados es importante ver que un 46% de las personas encuestadas opinan que NUNCA el equipo deja de disfrutar de estatus o prestigio dentro de la organización.

Gráfica 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.



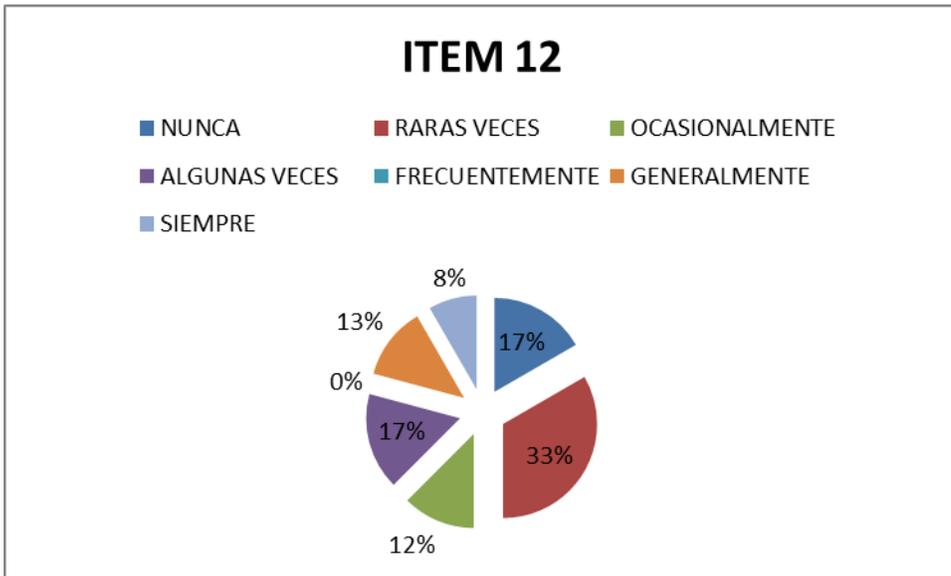
De estos resultados es importante ver que un 37% de las personas encuestadas opinan que NUNCA la estrategia de la organización deja de ser bien comprendida.

Gráfica 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.



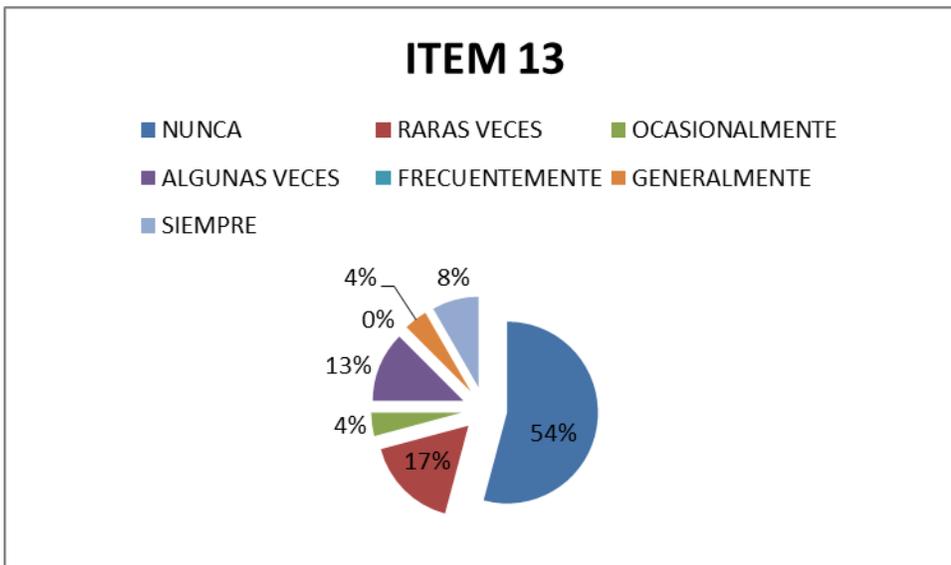
De estos resultados es importante ver que un 50% de las personas encuestadas opinan que nunca las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

Gráfica 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.



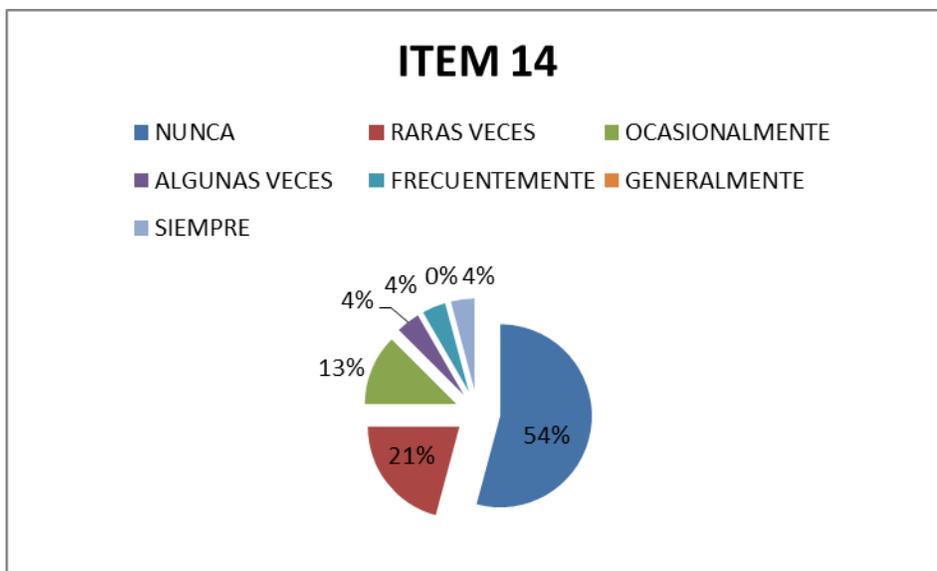
De estos resultados es importante ver que un 33% de las personas encuestadas opinan que una persona a su nivel raras veces tiene poco control sobre el trabajo.

Gráfica 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal



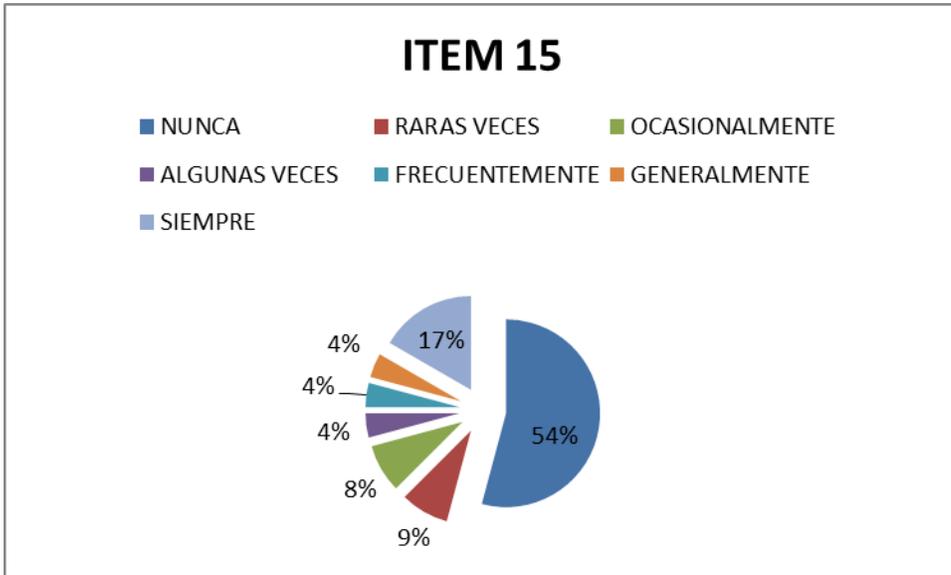
De estos resultados es importante ver que un 54% de las personas encuestadas opinan que nunca sienten que el supervisor deja de preocuparse por el bienestar laboral.

Gráfica 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.



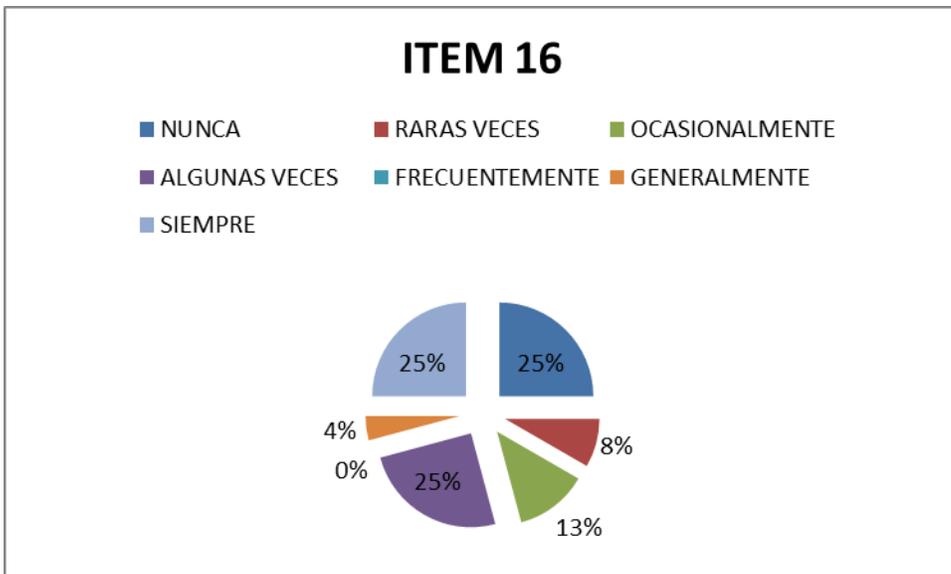
De estos resultados es importante ver que un 54% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.

Gráfica 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.



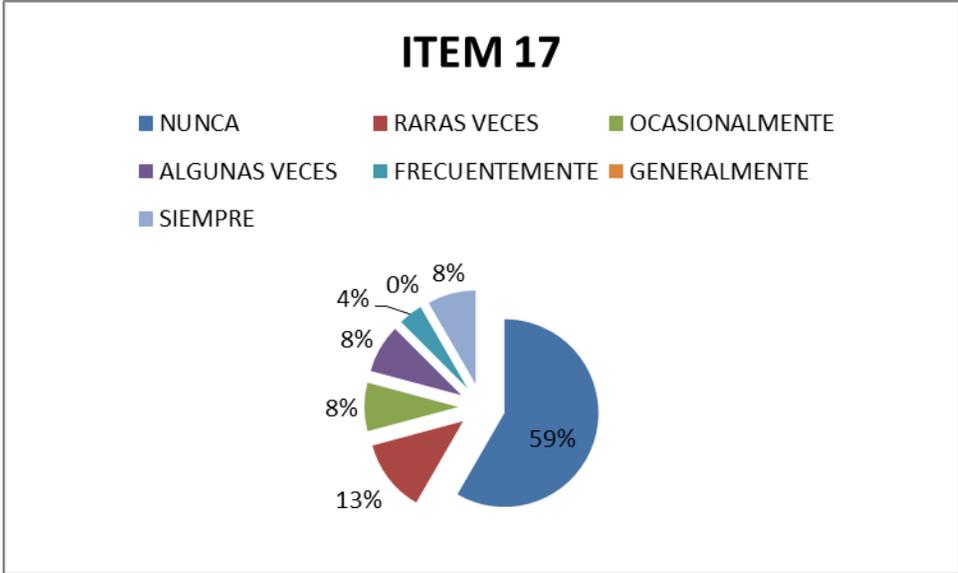
De estos resultados es importante ver que un 54% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

Gráfica 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.



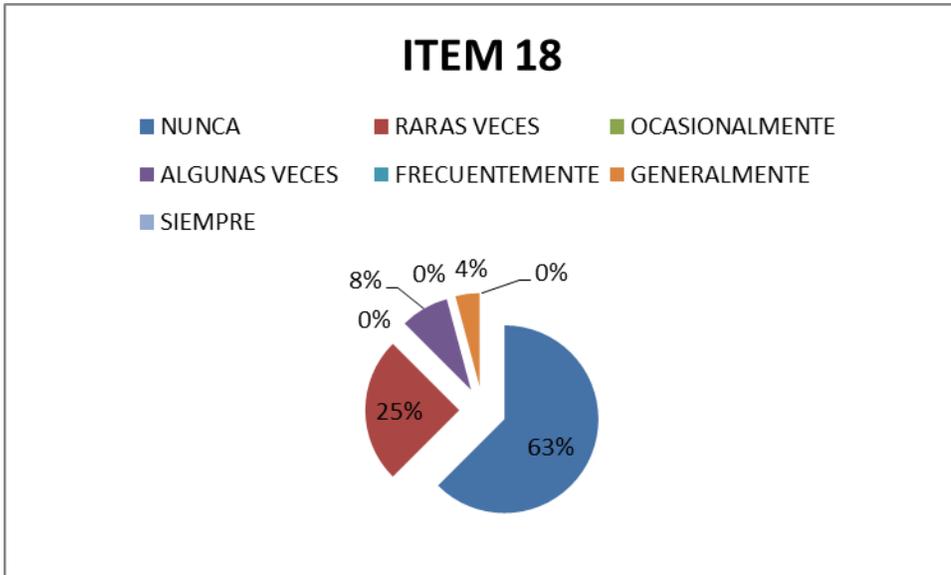
De estos resultados es importante ver que hubo respuestas NUNCA – SIEMPRE y RARAS VECES en un 25% respectivamente a la pregunta: la estructura formal tiene demasiado papeleo.

Gráfica 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.



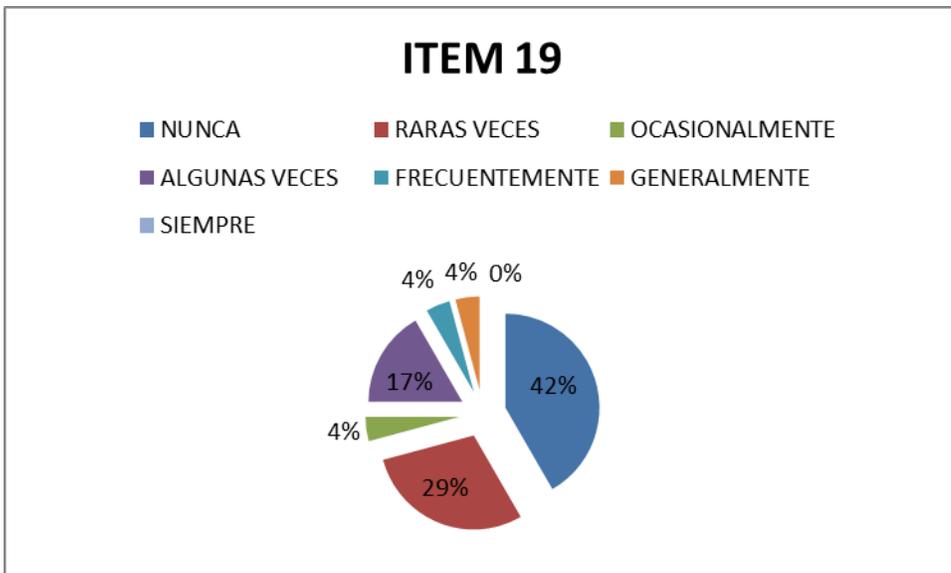
De estos resultados es importante ver que un 59% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

Gráfica 18. Mi equipo se encuentra desorganizado



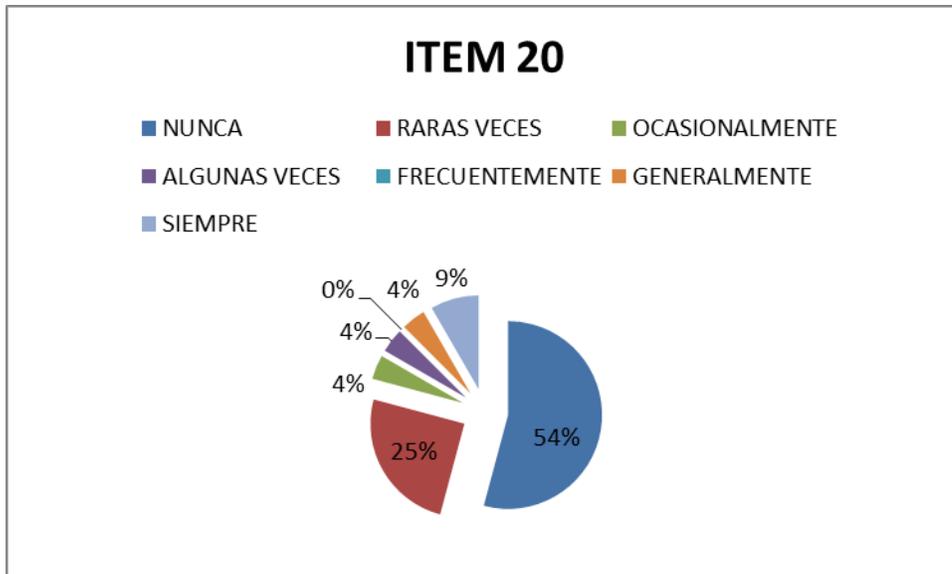
De estos resultados es importante ver que un 63% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: Mi equipo se encuentra desorganizado.

Gráfica 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.



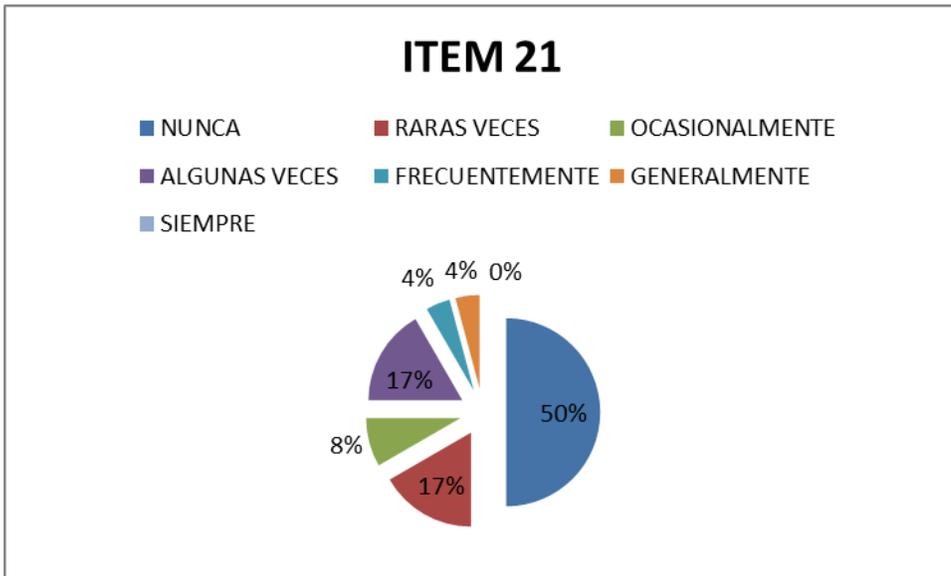
De estos resultados es importante ver que un 42% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

Gráfica 20. La organización carece de dirección y objetivo.



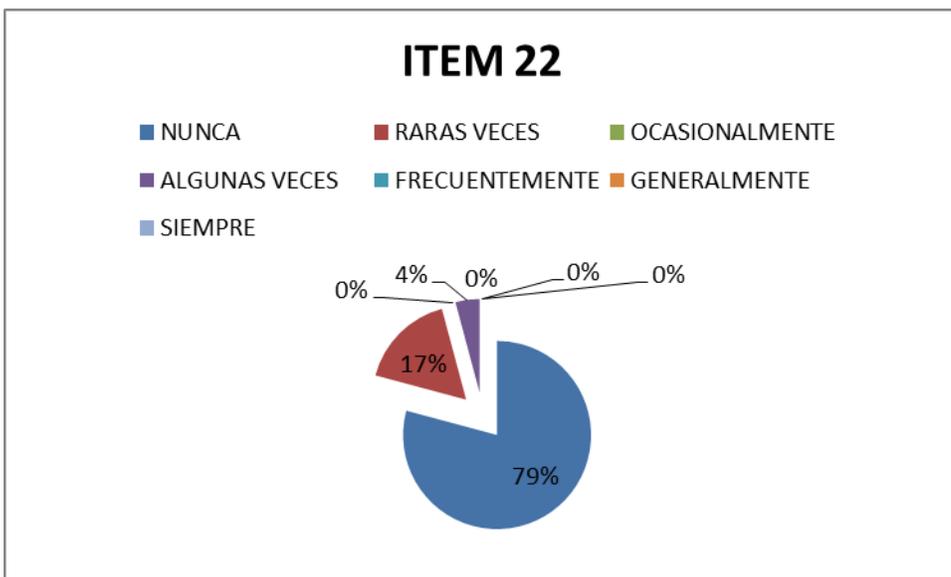
De estos resultados es importante ver que un 54% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: La organización carece de dirección y objetivo.

Gráfica 21. Mi equipo me presiona demasiado.



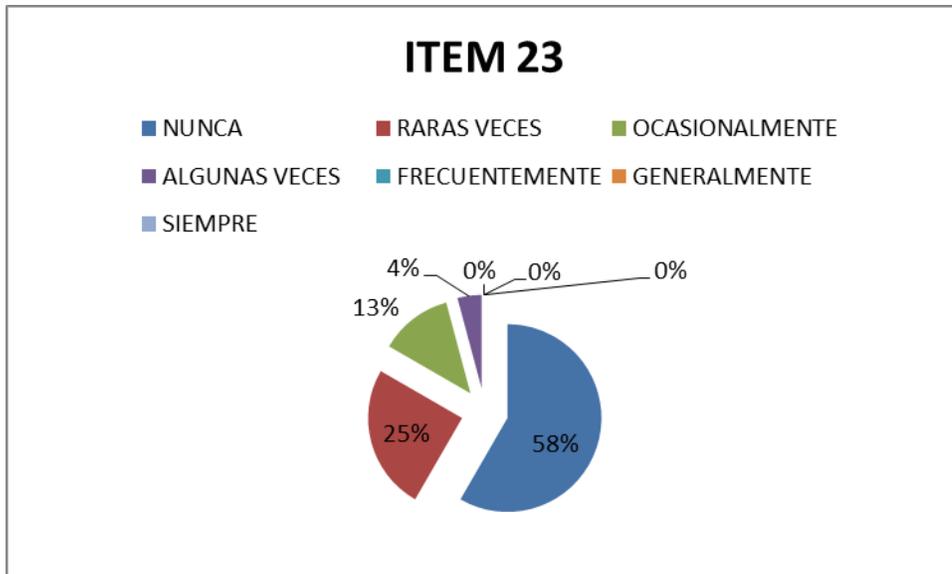
De estos resultados es importante ver que un 50% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: Mi equipo me presiona demasiado.

Gráfica 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.



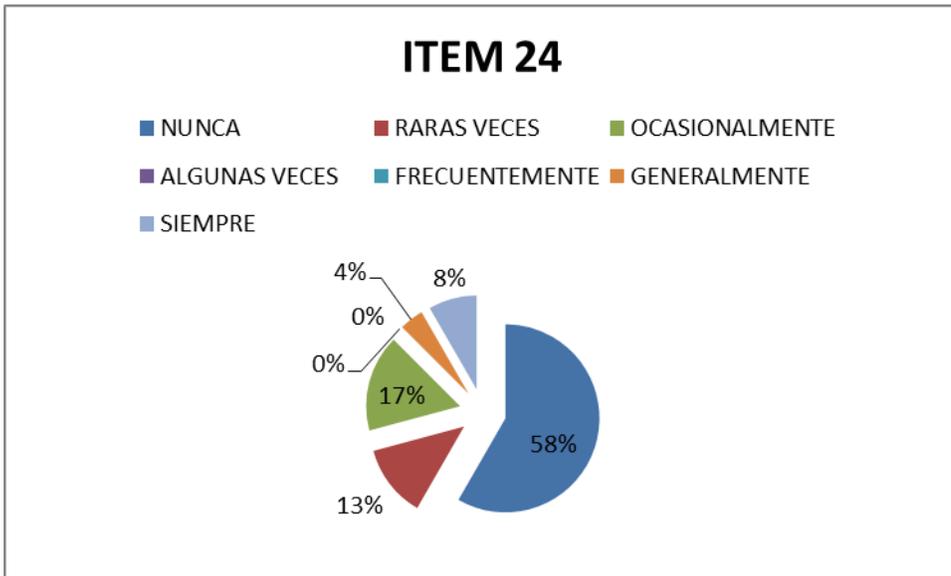
De estos resultados es importante ver que un 79% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Gráfica 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.



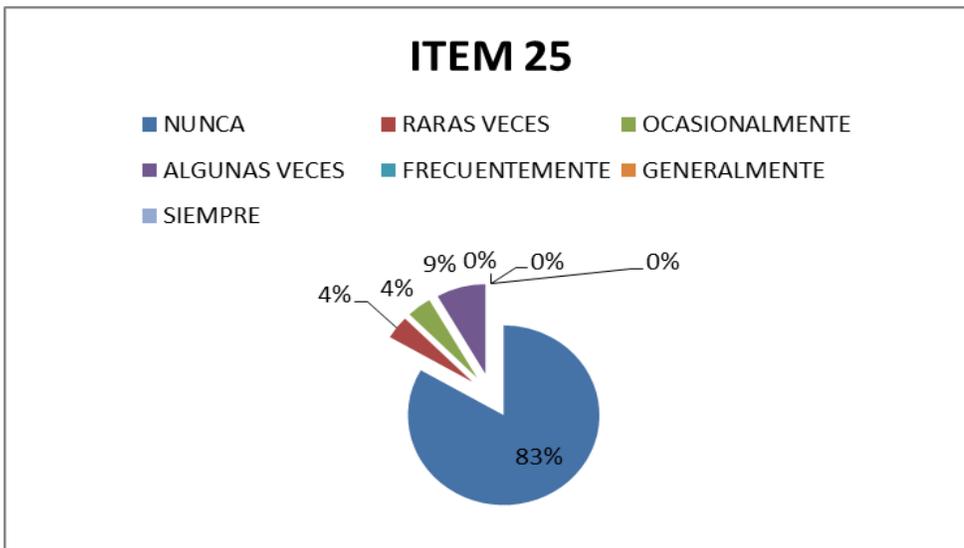
De estos resultados es importante ver que un 58% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Gráfica 24. La cadena de mando no se respeta



De estos resultados es importante ver que un 58% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: La cadena de mando no se respeta

Gráfica 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia



De estos resultados es importante ver que un 83% de las personas encuestadas respondieron NUNCA a la pregunta: No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

11.3 PLAN DE INTERVENCIÓN

Los resultado encontrados en el estudio indican que el plan de intervención debe estar enfocado a capacitar tanto al equipo de colaboradores asistencial y administrativo como a los diferentes jefes.

Los principales temas a tratar son:

PLAN DE INTERVENCIÓN		
TEMA	POBLACIÓN OBJETO	ESTRATEGIA
Sensibilización frente a la misión y objetivos de la FUMC.	Todo el personal	Jornada de 4 horas Muy lúdica y reflexiva
Comunicación asertiva	Todo el personal	Talleres de 3 horas en tres niveles
Trabajo en equipo	Todo el personal	Talleres de 3 horas en tres niveles
Desarrollo de competencias de Liderazgo efectivo	Jefes y/o coordinadores y en general todos aquellos que tengan personal a cargo.	3 Talleres teórico – prácticos de 3 horas cada uno.
Técnicas alternativas para el control del estrés	Todo el personal	Tallerdes de relajación – aromaterapia – auriculoterapia – masoterapia, entre otros.

12. CONCLUSIONES

Los resultados encontrados en el estudio indican que en el personal administrativo de la Fundación Universitaria María Cano no se presentan índices de estrés elevado. Sin embargo, si hay algunas variables que requieren intervención.

En el 33% de las personas entrevistadas no hay claridad acerca de la misión y metas de la Fundación Universitaria María Cano.

La manera en la cual se espera que se rindan informes es percibida de forma estresante para las personas.

Muchas de las preguntas que abordan el tema de trabajo en equipo demuestran que se hace necesario reforzarlo.

En general, las personas perciben que se cuenta con jefes que apoyan y respaldan la gestión.

Si bien es cierto que se percibe respaldo por parte de jefes, la comunicación de estos no siempre es la mas adecuada.

13. RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la Fundación Universitaria María Cano ejecutar el plan de intervención propuesto en este estudio para así mejorar la calidad de vida del personal que trabaja en la institución.

Iniciar un programa de desarrollo de competencias de liderazgo en los jefes y coordinadores de la Fundación Universitaria María Cano puede convertirse en una estrategia que ayude al logro de los objetivos de la organización, por lo que se recomienda que se aborde este programa.

Aunque la Fundación Universitaria María Cano tiene exhibido a la vista su misión, visión y objetivos, se le recomienda realizar programas de sensibilización e interiorización del plan estratégico.

Propiciar espacios de comunicación asertiva entre todo el personal de la Fundación Universitaria María Cano.

Fortalecer a través de un liderazgo efectivo el trabajo en equipo a todo el personal de la Fundación Universitaria María Cano.

BIBLIOGRAFÍA

Enciclopedia beauté bien- être. Página: 336. Editorial: petits fills de Leonard danel, Paris. Año: 1964. autores: Montaner y simón S.A

Charles h kepner y benjamín b. tregoe libro: el nuevo directivo racional. Mexico Impresiones editoriales s.a de c.v. (aspectos investigativos)

Comportamiento organizacional 10ma edición . stephen p. robbins. Pearson education. Año:2004. Página:155

Libro: administración de personal. Página: 243. Año: febrero de 1994. Editorial: Guadalupe limitada.. Autores: ana rosa Ospina, Gonzalo Olarte, edgar Guillermo Rodriguez

WEBGRAFIA

- FUMC. <http://www.fumc.edu.co/> 6/10/2012, hora 4pm 6/10/2012 hora 7pm
- Maria Luisa Avargues Navarro
http://institucional.us.es/apcs/doc/APCS_6_esp_73-78.pdf (6/10/2012, hora 4pm)
- ALCALDÍA DE BOGOTA.
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>, 6/10/2012, hora 4pm
- Definiciones del buscador de google: <http://definicion.de/motivacion/>
6/10/2012, hora 4pm
- Comportamiento Organizacional. STEPHEN P ROBBINS.
<http://books.google.com.co/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>. 6/10/2012, hora 4pm
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Bienestar-Social-y-Laboral/167624.html>:
 - autores: LEIDY DÍAZ, CRISTINA RÍOS, ANGIE GALEANO, CINDY PEDROZA, PATRICIA GONZÁLEZ, KATHERINE MONTENEGRO.
- ARPSURA.http://www.arsura.com/index.php?option=com_glossary&id=96&Itemid=130 6/10/2012, hora 4pm
- Definiciones del buscador de google. <http://definicion.de/salud-ocupacional/>.
6/10/2012, hora 4pm

- WIKIPEDIA.
http://es.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9cnica_de_relajaci%C3%B3n. 6/10/2012,
hora 4pm
- WIKIPEDIA. <http://es.wikipedia.org/wiki/Yoga>. 6/10/2012, hora 4pm
- WIKIMEDIA.
<http://commons.wikimedia.org/w/index.php?title=File:Aum.svg&page=1>. 6/10/2012,
hora 4pm
- ¿Qué es la Aromaterapia?. Eva Obregón Domínguez.
<http://www.enbuenasmanos.com/articulos/muestra.asp?art=1839>. 6/10/2012, hora
5pm
- WIKIPEDIA, [http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_\(s%C3%ADndrome\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_(s%C3%ADndrome))
6/10/2012, hora 4pm
- WIKIPEDIA, <http://es.wikipedia.org/wiki/Auriculoterapia>, 6/10/2012, hora
4pm
- WIKIPEDIA. <http://es.wikipedia.org/wiki/Masoterapia> 6/10/2012 hora 5pm
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD
http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm 6/10/2012 hora 6pm

ANEXO



CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Responsable del estudio: María Elizabeth Buriticá – Diplomado Psicología Organizacional

Indique para cada ítem con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa así:

- 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés