



EL ENGAGEMENT COMO ESTRATEGIA PARA REDUCIR LA SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS QUE CONLLEVA AL BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE SERDAN S.A., EN LA OPERACIÓN DE AMWAY

OLAVE, Catalina; ACOSTA, Juan; GARCIA, Diana; BETANCOURT, Alexander

PALABRAS CLAVE

Burnout; Engagement; Satisfacción laboral; Organización; Estrés Crónico; Dualidad; Colaborador.

DESCRIPCIÓN

La investigación tuvo como objetivo generar una reflexión alrededor de la dualidad Engagement /Burnout y como este puede ser un método de evidencia de problemas al interior de la organización y que pueden ser solucionados si se atienden debidamente, y responsablemente, ya que los colaboradores son la carta de presentación de la empresa, de lo anterior se seleccionó una muestra de 12 colaboradores de la operación AMWAY de la empresa SERDAN S.A., debido a que en esta se realizan procesos de medición del rendimiento y de factores de estrés tanto dentro de la empresa como al exterior de la empresa, por lo cual se hizo necesaria la utilización de un diseño transversal basado en la “Batería de Evaluación del Riesgo Psicosocial”, para solventar la salud psicosocial de los empleados, esta se centró en el personal operativo compuesto por los cargos de Supervisor, mensajero, conductor, servicios generales, Técnico, Ingeniero y recepcionista, siendo que son las personas que pueden conllevar las variables Engagement o Burnout por las tareas que realizan dentro de la organización.

FUENTES

Se consultaron un total de 50 referencias bibliográficas distribuidas en: Investigaciones en Psicología, Tesis de Grado, Revistas de Ciencias Administrativas y Sociales, Boletines de Psicología, (una de la Universidad de Fasta, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

(UPC), y otra de la Universidad del Rosario); sobre Motivación laboral y engagement; y, El engagement laboral y su impacto en la productividad.

CONTENIDO

La investigación plantea con el significado de Engagement desde el punto de vista laboral, y se entiende como el compromiso, y empoderamiento que tienen los colaboradores hacia la empresa, por lo cual se hace necesario identificar la influencia que tiene esta variable sobre el posible estrés crónico laboral o denominado Síndrome del desgaste en tareas que normalmente son repetitivas en una organización.

La productividad es uno de los temas más importante en las empresas actuales, ya que de ella dependen los resultados, tanto gerenciales como económicos de la misma y es la base fundamental en la ejecución de las acciones encargadas a los trabajadores, quienes deben estar enfocados en dar respuesta a las necesidades y funciones que se les han asignado (Marín & Placencia, 2017).

En este orden de ideas es claro que la pertinencia de las empresas actualmente se centra en la necesidad de que el colaborador pueda desempeñar de manera adecuada sus funciones y que dicho desempeño sea el esperado desde el momento mismo en el que el empleado ocupa su lugar de trabajo; es allí donde estos comportamientos, se han ido evaluando de tal forma que se pueda entender cuál es el problema en el comportamiento inadecuado de ciertos individuos en lo que respecta a sus funciones laborales, y que afectan directamente a la organización, pues su trabajo afecta el desarrollo adecuado de los procesos internos de la empresa (Portero & Vaquero, 2015).



Por consiguiente, muchas de las organizaciones en su proceso de selección se dedican a cumplir con el estándar establecido por el manual, esto quiere decir que buscan cubrir una vacante en particular y no se detienen a identificar las competencias que debe tener un posible colaborador de acuerdo al cargo que se necesita; para ello es de vital importancia, que el área de personal, desarrolle un modelo en el cual se identifique perfiles que cumplan con las competencias necesarias para llegar a establecerse en el cargo al cual se aspira y de esta manera se cumple con el objetivo de la empresa y se hace una selección del personal que sea el idóneo al cargo.

Esto da paso a procesos de selección del personal que se encuentren acordes con las necesidades y los objetivos planteados como política empresarial, que en muchos aspectos se centran en la búsqueda de una liquidez significativa, y establecerse en el mercado en lo que a competencia se refiere (Escobar, Moreno & Roldan, 2013).

Entonces, lo que se hace evidente es que este tipo de contextos, en lo que tiene que ver a la posición del colaborador frente a las necesidades de la empresa, debe ser analizado de manera detallada, y por consiguiente deben hacerse los ajustes adecuados, todo por medio de una evaluación acorde a una serie de conceptualizaciones que se han ido desarrollando en el aspecto teórico, y que es necesario aplicar en contextos reales, para determinar la forma en la que se está realizando la reflexión sobre el comportamiento de los colaboradores en las empresas donde trabajan.

Es en este contexto, donde el modelo *Engagement/ Burnout* se presenta como una dualidad, en la que claramente el colaborador se encuentra, ya que el síndrome de Burnout está relacionado con el aspecto negativo del rendimiento y comportamiento del empleado en su lugar de trabajo, mientras que el Engagement, es la situación opuesta a la del Burnout, pues es entender en que aspectos, el colaborador, tiende a sentirse importante dentro de la organización (Patlán, 2016).

Los índices de medición del rendimiento en las empresas, en la mayoría de los procesos no tienen en cuenta este tipo de indicadores en sus análisis, pasándolos por alto, a sabiendas que son factores determinantes en el rendimiento y comportamiento de los colaboradores en lo que

conciene a una buena prestación del servicio hacia los potenciales clientes.

El desarrollo de las economías en la actualidad depende directamente y en gran medida de las empresas y la manera en que el talento humano se gestiona dentro de estas, por lo anterior es que el *Engagement* en los colaboradores ha tomado fuerza dada la trascendencia que tiene para el cumplimiento de los objetivos planteados por las diferentes empresas (Muñoz & Ramírez, 2014).

El *Engagement* favorece a la motivación con la que un trabajador desarrolla sus funciones, generando como resultado el aumento de la productividad, y superando los efectos físicos y psicológicos que sobre una persona recae en lo que respecta al estrés laboral crónico, generado por el *Síndrome de Burnout*.

Ahora bien, el “*Burnout*” es una condición de estrés crónico, no agudo prolongado en el tiempo que genera el agotamiento emocional, la despersonalización y la pérdida de autoeficacia en el trabajador, lo cual genera no solo que el individuo no pueda ajustarse a los cambios que acontecen en la organización, sino que se convierte en un engranaje que hace fallar al sistema (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau, 2000); en cuanto al “*Engagement*”, se presenta como algo más que relevante en todo el desarrollo de la armonía y dinámica que debería existir, en la relación de los colaboradores, dentro de la organización donde se desempeñan (Medina, et al., 2008).

En este orden de ideas, se puede decir que el *Burnout* se presenta como un síndrome en el que el colaborador, genera un estrés laboral crónico, por sobre carga en el trabajo, o porque la satisfacción y realización personal no son las que buscaba al momento de hacer parte de dicha organización en un principio (Abrajan, Contreras, & Montoya, 2009), por ello, es necesario hacer el estudio y correspondiente análisis de la situación problema que se da en SERDAN S.A., y que ha llevado a entrever ciertas conductas como inapropiadas, y que se relacionan, con el *Burnout*.

METODOLOGÍA

La investigación es de tipo descriptivo correlacional. Este estudio se centra en la búsqueda de actitudes de los colaboradores de la operación., para saber en qué nivel de las dos variables propuestas se encuentra la población a



estudiar, es decir, analizar a través de unas escalas de evaluación, con unos ítems determinados, en que colaboradores está presente el Engagement Laboral, o si, por el contrario, dan síntomas de tener una actitud negativa en su comportamiento, y son propensos, o ya presentan el Síndrome de Burnout.

Se llevará a cabo un muestreo intencional no probabilístico, en el que se seleccionaran 12 colaboradores del total de la operación de Amway de la empresa SERDAN S.A.

Ahora bien, en cuanto a la muestra, esta se centró en el personal operativo ubicado en el cliente de la empresa, compuesta por los cargos de Supervisor, mensajero, conductor, servicios generales, Técnico, Ingeniero y recepcionista, con un rango de edad de entre los 20 y los 55 años, entre los que se encuentran Bachilleres, Técnicos y Tecnólogos. El instrumento utilizado fue “la Batería para la evaluación del riesgo psicosocial”, este tipo de herramienta metodológica permite evaluar dentro de las organizaciones tres ítems concretos, el estrés ocupacional, el riesgo intralaboral y el riesgo extralaboral, que en la mayoría de los temas son factores que dan origen a patologías relacionadas con el aspecto laboral y el desarrollo profesional de las personas, y a las que se enfrenta el trabajador de cualquier tipo de organización actualmente.

CONCLUSIONES

El desarrollo de este trabajo evidenció que existe articulación entre la teoría y la práctica, ya que la batería de riesgo psicosocial se aproxima a los resultados que queremos encontrar con lo expuesto por el Burnout y el Engagement, y, que se evidencia que es una herramienta que puede facilitar la evaluación del comportamiento de los colaboradores en la operación de AMWAY de la empresa SERDAN S.A.

Basados en los resultados cuantificados y cualificados, comparados con lo que explica la teoría y el planteamiento de nuestro problema, se concluye que el Engagement es una estrategia que reduce la sintomatología del estrés, lo que significa, que podría disminuir significativamente el riesgo del síndrome del

Burnout en la operación de AMWAY de la empresa SERDAN S.A.

Es importante identificar factores de riesgo que conllevan al síndrome del quemado, de esta manera abordar el Engagement como herramienta eficaz para mitigarlo.

Se identifica que el no tener visual de factores de riesgo, aumenta la probabilidad de estrés crónico en el colaborador afectando de manera significativa la productividad.

Por otra parte, se dan a entender las bases para establecer un plan de acción adecuado para solventar los problemas que se presentan al interior y saber mantener los aspectos que se identificaron como fortalezas.

Se deben seguir realizando este tipo de trabajos para poder fortalecer la base práctica de la academia, pues todos los conocimientos deben estar debidamente relacionados con la puesta en marcha de acciones reales dentro de los cuales se puedan hacer las correspondientes comparaciones, que permitan desarrollar acciones en el proceso de profesionalización de las personas.

Mantener este tipo de labores en el tiempo, para que se vea reforzada la formación profesional del individuo, pues este tipo de ejercicios les entregan los instrumentos adecuados a estos profesionales en formación, para saber que se debe hacer en casos similares, y actuar de la manera adecuada. Del mismo modo poder contar con el apoyo de la empresa privada para desarrollar propuestas administrativas desde la academia.

ANEXOS

La investigación incluye 7 anexos: el primero, la declaración expresa del consentimiento informado; el segundo, cuestionario para la evaluación del estrés; el tercero, ficha de datos generales; el cuarto, cuestionario de factores psicosociales; el quinto, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A; el sexto, cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B y el séptimo los registros fotográficos.

**EL ENGAGEMENT COMO ESTRATEGIA PARA REDUCIR LA
SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS QUE CONLLEVA AL BURNOUT EN LOS
COLABORADORES DE SERDAN S.A., EN LA OPERACIÓN DE AMWAY**

**MARÍA CATALINA OLAVE MORALES, JUAN CARLOS ACOSTA ARIAS,
DIANA CAROLINA GARCÍA RUÍZ, EDUARDO ALEXANDER BETANCOURT**

PEREIRA

AUTORES

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS
LABORALES
BOGOTÁ, D.C., MAYO 27 DE 2019**

**EL ENGAGEMENT COMO ESTRATEGIA PARA REDUCIR LA
SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS QUE CONLLEVA AL BURNOUT EN LOS
COLABORADORES DE SERDAN S.A., EN LA OPERACIÓN DE AMWAY**

**IVAN GUILLERMO GALVEZ ROMERO
DIRECTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC
ESCUELA CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS
LABORALES
BOGOTÁ, D.C., MAYO 27 DE 2019**

Dedicatoria

Dedicado a todas las personas que hicieron posible el desarrollo de esta investigación, quienes fueron de gran apoyo emocional.

A nuestras familias esposas esposos y esposas quienes nos apoyaron todo el tiempo.

A nuestros Profesores quienes fueron guía para dar dirección a este proyecto, aun cuando no teníamos claridad del mismo.

Agradecimientos

Al grupo de docentes que estuvo presente durante todo el proceso educativo, quien aportaron desde su conocimiento un grano de arena para poder llevar a cabo este proyecto de investigación. A nuestras empresas por el apoyo brindado, por el tiempo asignado para poder adelantar y sacar adelante esta labor y en especial a la empresa SERDAN S.A quien nos brindó todo el soporte y acompañamiento necesario.

Tabla de Contenido

Resumen	7
Introducción	8
Planteamiento del Problema	9
Formulación del Problema	10
Sub-preguntas.	11
Objetivos	12
Objetivo General	12
Objetivos específicos	12
Justificación	13
Marco Teórico	15
<i>Síndrome de Burnout</i>	15
<i>Engagement Laboral</i>	17
La Relación entre el <i>Engagement Laboral</i> y el <i>Síndrome de Burnout</i> .	18
Psicología Positiva	22
Marco Empírico	23
Marco Metodológico	26
Tipo de Estudio	26
Población y Muestra	26
Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	27

	2
Batería para la evaluación del riesgo Psicosocial.	27
Procedimiento	30
Fase I.	30
Fase II.	30
Fase III.	31
Fase IV.	31
Análisis e Interpretación de Resultados	31
Instrumento	31
Análisis de Datos Generales	32
Aspecto socio-demográfico.	33
Análisis Intralaboral	35
Factores psicosociales intralaborales. Forma A.	36
Factores psicosociales intralaborales. Forma B.	41
Análisis Extralaboral	47
Total de Riesgo Extralaboral.	49
Análisis Escala de Estrés	50
Nivel de estrés	51
Plan de Acción Intralaboral	52
Conclusiones y Recomendaciones	54
Referencias	56

Anexos

Lista de Tablas

Tabla 1	21
Tabla 2.	32
Tabla 3	52

Lista de Figuras

Figura 1. Burnout vs Engagement. Redibujada de Russell & Carroll, (1999). Nota: En la imagen se ve claramente como las dos variables se combinan para explicar la manera en que las emociones y el estado anímico de los colaboradores se encuentran dentro de la organización.	19
Figura 2. Género. Fuente: Elaboración propia.	33
Figura 3. Edad. Fuente: Elaboración propia.	33
Figura 4. Estado Civil. Fuente: Elaboración propia.	34
Figura 5. Tipo de Vivienda. Fuente: Elaboración propia.	34
Figura 6. Escolaridad. Fuente: Elaboración propia.	35
Figura 7. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. Fuente: Elaboración propia.	37
Figura 8. Demandas del Trabajo. Fuente: Elaboración propia.	38
Figura 9. Control del Trabajo. Fuente: Elaboración propia.	39
Figura 10. Recompensas. Fuente: Elaboración propia.	40
Figura 11. Consolidado de Dominios. Fuente: Elaboración propia.	41
Figura 12. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. Fuente: Elaboración propia.	42
Figura 13. Control sobre el Trabajo. Fuente: Elaboración propia.	43
Figura 14. Demandas del Trabajo. Fuente: Elaboración propia.	44
Figura 15. Recompensas. Fuente: Elaboración propia.	45
Figura 16. Consolidado de Dominios. Fuente: Elaboración propia.	46
Figura 17. Análisis del Consolidado de Dominios. Fuente: Elaboración propia.	47
Figura 18. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral Evaluados. Fuente: Elaboración propia.	48
Figura 19. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral Evaluados. Fuente: Elaboración propia.	49
Figura 20. Nivel de Estrés. Fuente: Elaboración propia.	51

Lista de Anexos

Anexo 1: Declaración expresa de consentimiento informado	60
Anexo 2: Cuestionario para la evaluación del estrés	61
Anexo 3: Ficha de datos generales	62
Anexo 4: Cuestionario de factores psicosociales extralaborales	66
Anexo 5: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A	70
Anexo 6: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B.....	81

Resumen

En la actualidad el Engagement desde el punto de vista laboral se entiende como el compromiso, y empoderamiento que tienen los colaboradores hacia la empresa, por lo cual se hace necesario identificar la influencia que tiene esta variable sobre el posible estrés crónico laboral o denominado Síndrome del desgaste en tareas que normalmente son repetitivas en una organización.

En este proyecto de investigación se llevará a cabo la realización del instrumento “Batería de riesgo Psicosocial” tomándose una muestra de 12 colaboradores contratados por SERDAN S.A, para la operación de Amway. De igual manera este modelo propuesto plantea que el engagement medirá la dualidad entre las dos variables, recarga del trabajador, compromiso, por un lado y gusto en el trabajo, por el otro.

Palabras clave: Burnout, Engagement, Satisfacción laboral.

Introducción

Durante los últimos años se ha generado un interés sobre el estrés crónico o síndrome de burnout en los colaboradores de las organizaciones. Esto por el elevado ritmo de vida, cambio en las empresas, el incremento del trabajo emocional y mental, entre otros, que han contribuido a que se incrementara el síndrome de burnout en el colaborador, lo que ha constituido en un riesgo psicosocial importante para la sociedad actual.

De lo que se ha observado, la presencia de este estrés crónico ha generado en los colaboradores problemas en su salud, abuso de sustancias, relaciones interpersonales insatisfactorias, así como un menor desempeño en las labores que realizan, es por ello, la importancia de entender este síndrome y buscar una disminución de estos factores que producen este malestar, sino, que también hay que aumentar y reforzar aquellos factores que brinden en los colaboradores niveles de bienestar y compromiso por parte de las organizaciones, por lo tanto, es importante resaltar el engagement, como un componente que potencializa el estado del colaborador en su organización.

Ahora bien, el engagement puede ser relacionado como un estado mental positivo con el trabajo y caracterizado por factores como: vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, además, está más relacionado con un estado anímico afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular, demostrado acciones positivas de compromiso y lealtad de los colaboradores hacia las organizaciones. Finalmente, se han encontrado relaciones positivas lo que indica que el engagement representa un factor clave en la salud de los trabajadores y los resultados organizacionales.

Planteamiento del Problema

La productividad es uno de los temas más importante en las empresas actuales, ya que de ella dependen los resultados, tanto gerenciales como económicos de la misma y es la base fundamental en la ejecución de las acciones encargadas a los trabajadores, quienes deben estar enfocados en dar respuesta a las necesidades y funciones que se les han asignado (Marín & Placencia, 2017).

En este orden de ideas es claro que la pertinencia de las empresas actualmente se centra en la necesidad de que el colaborador pueda desempeñar de manera adecuada sus funciones y que dicho desempeño sea el esperado desde el momento mismo en el que el empleado ocupa su lugar de trabajo; es allí donde estos comportamientos, se han ido evaluando de tal forma que se pueda entender cuál es el problema en el comportamiento inadecuado de ciertos individuos en lo que respecta a sus funciones laborales, y que afectan directamente a la organización, pues su trabajo afecta el desarrollo adecuado de los procesos internos de la empresa (Portero & Vaquero, 2015).

Por consiguiente, muchas de las organizaciones en su proceso de selección se dedican a cumplir con el estándar establecido por el manual, esto quiere decir que buscan cubrir una vacante en particular y no se detienen a identificar las competencias que debe tener un posible colaborador de acuerdo al cargo que se necesita; para ello es de vital importancia, que el área de personal, desarrolle un modelo en el cual se identifique perfiles que cumplan con las competencias necesarias para llegar a establecerse en el cargo al cual se aspira y de esta manera se cumple con el objetivo de la empresa y se hace una selección del personal que sea el idóneo al cargo.

Esto da paso a procesos de selección del personal que se encuentren acordes con las necesidades y los objetivos planteados como política empresarial, que en muchos aspectos se centran en la búsqueda de una liquidez significativa, y establecerse en el mercado en lo que a competencia se refiere (Escobar, Moreno & Roldan, 2013).

Entonces, lo que se hace evidente es que este tipo de situaciones, en lo que respecta a la posición del colaborador frente a las necesidades de la empresa, debe ser analizado de manera detallada, y por consiguiente deben hacerse los ajustes adecuados, todo por medio de una evaluación acorde a una serie de conceptualizaciones que se han ido desarrollando en el aspecto teórico, y que es necesario aplicar en contextos reales, para identificar la forma en la que se está llevando a cabo la reflexión sobre el comportamiento de los colaboradores en las empresas donde trabajan.

Es en este contexto, donde el modelo *Engagement/ Burnout* se presenta como una dualidad, en la que claramente el colaborador se encuentra, ya que el síndrome de Burnout está relacionado con el aspecto negativo del rendimiento y comportamiento del empleado en su lugar de trabajo, mientras que el Engagement, es la situación opuesta a la del Burnout, pues es entender en que aspectos, el colaborador, tiende a sentirse importante dentro de la organización (Patlán, 2016).

Los índices de medición del rendimiento en las empresas, en la mayoría de las veces no tiene presente este tipo de indicadores en sus análisis, pasándolos por alto, a sabiendas que son factores determinantes en el rendimiento y comportamiento de los colaboradores en lo que concierne a una buena prestación del servicio hacia los potenciales clientes.

Formulación del Problema

Teniendo presente la anterior contextualización, surge una pregunta problema en donde la perspectiva principal, es la de hacer un análisis del modelo dual *Engagement/Burnout*, y como este puede ser un método de evidencia de problemas al interior de la organización y que pueden ser solucionados si se atienden debidamente, y responsablemente, ya que los colaboradores son la carta de presentación de la empresa, por lo tanto deben ser vistos más que un simple componente reemplazable de cualquier organización en la cual prestan un servicio.

De esta manera, se plantea la siguiente pregunta:

Pregunta de Investigación

¿Cómo el *Engagement* Laboral influye para reducir el estrés que genera síndrome *Burnout* en el colaborador de SERDAN de la operación de AMWAY?

Este estudio pretende llevar a cabo al interior de la empresa SERDAN S.A en la operación de Amway (12 colaboradores); ubicada en el sector de Chapinero, en Bogotá, Colombia, debido a que en esta se realizan procesos de medición del rendimiento y de factores de estrés dentro de la empresa como en su entorno, a través de la aplicación de la “Batería de Riesgo Psicosocial” en donde claramente los indicadores permiten entender de manera adecuada, como son los índices de estrés que pueden concebirse como factores que permiten entender el *Burnout* dentro de la empresa y como se puede intervenir el *Engagement*..

Sub-preguntas.

¿Qué tipo de relación existe entre el *Engagement* y el *Burnout*, teniendo en cuenta los postulados de la disciplina psicológica?

¿Cómo interactúan las variables *Engagement* y *Burnout* dentro de la empresa SERDAN S.A. para la operación de AMWAY?

Objetivos

Este proyecto de investigación busca generar una reflexión alrededor de la dualidad *Engagement/Burnout* dentro de la organización Serdan S.A para la operación AMWAY., y, por otra parte, analizar el comportamiento de ciertos colaboradores dentro de dicha organización.

Objetivo General

Establecer de qué forma el *Engagement Laboral* influye sobre el *Burnout* en el colaborador de la empresa SERDAN S.A. para la operación AMWAY., para mejorar el clima laboral, generando lealtad y compromiso de los colaboradores disminuyendo el riesgo del estrés como el síndrome del Burnout.

Objetivos específicos

- Determinar los niveles de *Engagement* y *Burnout* dentro de la empresa de la operación de Amway, donde se encuentran los colaboradores de SERDAN S.A.
- Identificar la relación que se encuentra entre las variables *Engagement* y *Burnout*, a través de la revisión teórica en contraste con lo evidenciado en la operación de AMWAY de la empresa SERDAN S.A.

Justificación

El desarrollo de las economías en la actualidad depende directamente y en gran medida de las organizaciones y la forma en que el talento humano se gestiona dentro de estas, por lo anterior es que el *Engagement* en los colaboradores ha tomado fuerza dada la trascendencia que tiene para el logro de los objetivos planteados por las diferentes empresas (Muñoz & Ramírez, 2014).

El *Engagement* favorece a la motivación con la que un trabajador desarrolla sus funciones, generando como consecuencia el aumento de la productividad, y superando los efectos físicos y psicológicos que sobre una persona recae en lo que respecta al estrés laboral crónico, generado por el *Síndrome de Burnout*.

Ahora bien, el “*Burnout*” es una condición de estrés crónico, no agudo prolongado en el tiempo que genera el agotamiento emocional, la despersonalización y la pérdida de autoeficacia en el trabajador, lo cual genera no solo que el individuo no pueda ajustarse a los cambios que acontecen en la organización, sino que se convierte en un engranaje que hace fallar al sistema (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau, 2000); en cuanto al “*Engagement*”, se presenta como algo más que relevante en todo el desarrollo de la armonía y dinámica que debería existir, en la relación de los colaboradores, dentro de la organización donde se desempeñan (Medina, et al., 2008).

Es en todo este contexto en el que se puede decir que el *Burnout* se presenta como un síndrome en el que el colaborador, genera un estrés laboral crónico, por sobre carga en el trabajo, o porque la satisfacción y realización personal no son las que buscaba al momento de hacer parte de dicha organización en un principio (Abrajan, Contreras, & Montoya, 2009), por ello, es necesario hacer el estudio y correspondiente análisis de la situación problema que se da en SERDAN S.A., y que ha llevado a entever ciertas conductas como inapropiadas, y que se relacionan, con el *Burnout*.

Entonces, cabe señalar que si bien el *Engagement/ Burnout* es un modelo utilizado hace ya varios años atrás, es en los últimos años que ha tenido importancia en la medida misma de la toma de decisiones de las organizaciones, ya que, por medio de esta metodología, se pueden llegar a identificar una serie de factores o causas que afectan a los colaboradores en cuanto a su compromiso, motivación y satisfacción con la labor que realizan (Medina, Gallegos & Lara., 2008).

Así, se ha planteado que las empresas deben desarrollar un programa que estimule el compromiso del colaborador con la empresa mediante estrategias pertinentes que se adecuen a las necesidades de los implicados, lo cual tiene como compromiso final, el aumento de la productividad (Abrajan, et al., 2009). Por lo tanto, es importante saber cómo afrontar esta carga negativa del colaborador, con la variable de *Engagement*, pues es así que se puede generar un compromiso generalizado en cualquier ámbito empresarial.

Marco Teórico

Síndrome de Burnout

El síndrome *Burnout* o síndrome de desgaste, se describe como: “un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” (Forbes Álvarez, 2011, p.1). En otras palabras es un síndrome que padecen los colaboradores al momento mismo en el que su entorno o ambiente de trabajo se ve afectado por una factor externo a él, y que desencadena en un mal funcionamiento de sus actividades, lo que a futuro generará en la organización una situación atípica en la que se pueden ver comprometidos otros colaboradores, dando paso a una cadena de sucesos que pondrán en peligro el buen funcionamiento empresarial y los objetivos propuestos desde la política y la cultura organizacional de la empresa.

Una de las generalizaciones a las cuales se puede llegar con este análisis y reflexión del *Burnout* en lo que concierne a la teorización del asunto, radica en que se puede presentar en tres etapas: la primera, es la que se presenta cuando existe un desequilibrio entre los recursos que posee la empresa, y las demandas que se generan al exterior de esta; luego de ello, se comienza a generar una tensión en el colaborador, lo que da paso a un desgaste, para luego darse una fatiga y terminar en un agotamiento emocional; y por último, se presentan los cambios en las actitudes del colaborador, o colaboradores involucrados, hacia los otros (Hernández, Terán, Navarrete, & León, 2007).

Entonces, podemos indicar claramente cada una de las tres etapas del *Burnout* por medio de una ejemplificación, la primer etapa es la que se presenta cuando hay una falta de comunicación o relación entre cada uno de los departamentos que se encuentran implicados en la prestación de un servicio, cuando esta relación y comunicación eficiente se corta o es inexistente, esto degenera en el comportamiento de los colaboradores, que es la segunda etapa, la de tensión de colaborador, y

por ende el desgaste de este en sus tareas diarias; y pues todo esto al final desencadena, como consecuencia, un cambio en la actitud del colaborador, y por consiguiente en relaciones entre colaboradores atrofiadas, y todo lo relacionado con un ambiente laboral negativo.

Ahora bien, se pueden evidenciar dentro de este síndrome, tres componentes básicos que son evidentes en todo aquel colaborador que esté pasando por este tipo de situaciones en su entorno laboral, el primero de ellos corresponde al agotamiento emocional, que se caracteriza primordialmente por una ausencia significativa de energía, lo que se convierte en que sus recursos emocionales se encuentran agotados, para realizar actividades concernientes a sus funciones como colaborador de una organización; el segundo componente, es el de la despersonalización, que no es otra cosa que repelencia a su igual dentro del lugar de trabajo, una actitud negativa que se traduce en choques propios de aquellas personas que presentan cuadros de estrés por situaciones extremas en todo el sentido de la palabra; y por último, se encuentra el factor de la baja realización personal, que como puede verse en colaboradores que presentan este síndrome es caracterizado por un descontento a la hora de realizar sus funciones y labores en el campo laboral, sumado a una sensación de no progreso laboral, y que se traduce en una decepción profesional, ya que no ven, ni sienten que sus funciones le ayuden a superarse en este sentido (Maslach, 2009).

Toda esta situación desencadena una actitud negativa por parte del colaborador en sus funciones como tal, lo que llevaría a una serie de consecuencias, al mismo tiempo negativas, sobre el futuro de la organización en la cual se desenvuelve como profesional, y es necesario ser prudente con el tratamiento de estos estados alterados, no solo por el problema que pueda generar a la organización en la búsqueda de sus metas y el cumplimiento de las mismas, sino por la salud física y mental de aquellos sobre los cuales recae una enorme responsabilidad en el caso de las empresas en donde realizan una función determinada.

Engagement Laboral

El profesor Schaufeli (citado por Juárez, 2015), en una entrevista realizada por Arturo Juárez García, define el *Engagement Laboral*, como aquel que se genera en ambientes laborales adecuados para que las personas tengan, no solo un sentido de pertenencia a la empresa, sino un empoderamiento de la misma; en esta, el liderazgo y la toma de decisiones son características conjuntas de todos aquellos que positivamente aportan a la consecución de objetivos en la compañía en la cual desempeñan sus labores profesionales, e incluso personales (Juárez, 2015).

En este orden de ideas, lo que indica el profesor en psicología del trabajo, el *Engagement Laboral*, no es otra cosa que la capacidad con la que las personas se comprometen con los retos que se presentan en una empresa y que determina o constituye al mismo tiempo la cultura organizacional, en otras palabras en su ambiente profesional, para desde allí construir un verdadero equipo de trabajo, en el que todos los integrantes que lo componen sienten que hacen parte de un trabajo mancomunado, y que su actividad dentro de la organización, puede ser la base de la solvencia empresarial que busca la compañía al momento de seleccionar capacidades y no individuos desde el área de personal (Juárez, 2015).

En este mismo sentido, se señala que el *Engagement* en el trabajo toma la percepción de los colaboradores al momento de experimentar su trabajo, es decir la estimulación y energía que los impulsa a invertir su tiempo y esfuerzo más allá de ver sus quehaceres diarios como una obligación, sino por el contrario, lo perciben como actividades importantes y relevantes que los apasionan y los motivan a dar lo mejor de sí mismos (Bakker y Demerouti, 2013).

Ahora bien, es necesario aclarar que existen unas dimensiones, y por ende unos ítems que van a medir el nivel de *Engagement* en el que se encuentra una persona al momento de la aplicación del cuestionario propio de este tipo de métodos de comprensión sobre los niveles emocionales positivos, que se quieren medir con el *Engagement* (Salanova, et al., 2000).

De este modo se señala que los colaboradores con *Engaged* se sienten enérgica y eficazmente unidos a sus labores organizacionales, creándose así un ambiente de armonía, que se traduce en una capacidad inmediata de responder a las labores definidas en su funcionalidad laboral con plena eficacia, ya que, si se tienen colaboradores con estados de ánimo saludables, la organización se verá positivamente impactada (Candia, Castro, & Román, 2017).

La Relación entre el *Engagement Laboral* y el *Síndrome de Burnout*.

La traducción más cercana que se tiene al castellano de la palabra anglosajona *Engagement* es la de compromiso; en este sentido, la literatura, y por ende las teorías que se han realizado, que se encuentra en castellano, hace referencia a la relación que existe entre el compromiso y la motivación, entendiendo antes que nada que la segunda es “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento” (Koenes, 1996, p. 191).

En este sentido para dar apertura al tema del *Engagement Laboral* y *Burnout* se considera de vital importancia traer a colación el modelo propuesto por Russell y Carrol (1999) en donde el vigor y la dedicación se consideran polos totalmente opuestos del agotamiento y el cinismo, como se evidencia en la figura 1.

La relación directa y más cercana que se encuentra entre estos dos conceptos, se marca por la atención en la motivación. Este tipo de construcciones en torno al *Engagement Laboral* y el *Síndrome del Burnout* -como relación propia de la cultura organizacional de cualquier compañía- no es simplemente una estrategia empresarial en la que el salario es la base de dicha motivación, sino que existen un sin número de opciones que pueden ayudar a que el empleado se sienta motivado, y tenga esa energía propia de aquel que pretende hacer lo mejor para su entorno laboral, pues no solo el dinero hace que una persona se sienta determinada a realizar su trabajo de manera correcta (Rodríguez, 1999).

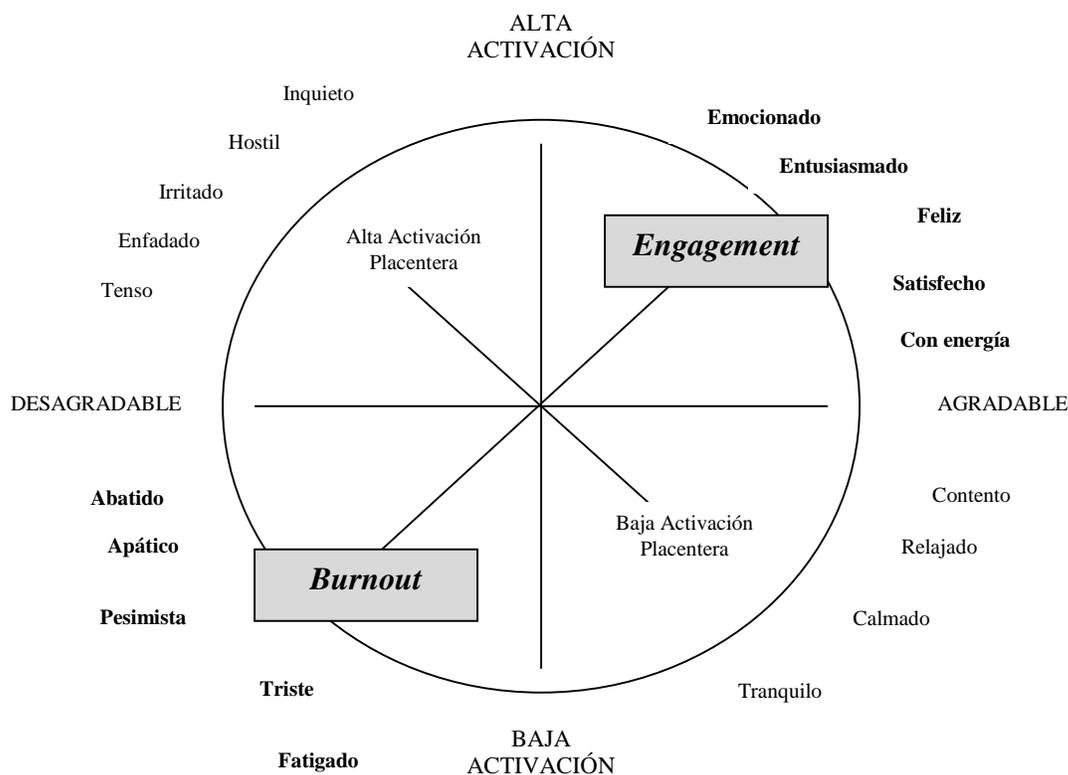


Figura 1. Burnout vs Engagement. Redibujada de Russell & Carroll, (1999). Nota: En la imagen se ve claramente como las dos variables se combinan para explicar la manera en que las emociones y el estado anímico de los colaboradores se encuentran dentro de la organización.

En este sentido, Redondo y Arraigada (2011), consideran que existen una serie de motivadores laborales que permiten que exista una motivación al interior de la organización, y por ende se incrementa la dimensión personal de los colaboradores, así como el aprendizaje y el desarrollo dentro de la empresa en la que llevan a cabo sus funciones. Frente a esto, se dice que:

Los temas laborales tienen la función de ser motivadores al interior de la empresa. Ya que incrementan el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, su aprendizaje y su desarrollo. Pero también actúan como motivadores extrínsecos porque son elementos fundamentales para el logro de otros objetivos en el trabajo (Redondo y Arraigada, 2011, p. 131).

En efecto, en este análisis del *Engagement/ Burnout*, se manejan dos hipótesis, la primera se relaciona con el proceso espiral positivo de la autoeficacia que se vincula positivamente con el *Engagement*, éste a su vez se asocia psicológicamente y se convierte en un motivador que confirma que las creencias de eficacia proporcionan a los colaboradores un mecanismo auto motivador y esto se traduce en generación del esfuerzo, orientación al logro y perseverancia en el tiempo por parte del colaborador, y la segunda, trataba sobre el *Burnout* como crisis de eficacia; las dos correlacionadas, proponen una innovación en la reflexión del aspecto laboral, al analizar de forma colectiva la eficacia y la ineficacia y su correlación con el *Burnout* y el *Engagement*.

La autoeficacia hace referencia a la sensación de hacer bien las tareas y ser competente en el trabajo y afecta en general todas las conductas que están en nuestro interior en diferentes sentidos. En primer lugar, influye en la elección de conductas, el segundo punto, muestra la fuerza que tiene el trabajador para salir adelante con respecto a las barreras, y, en tercer lugar, afecta a nuestra mente en cuanto a lo que pensamos y sentimos de manera que los empleados que se creen poco eficaces aumentan la cantidad de sus deficiencias y las dificultades potenciales del medio (Pérez, 2017, p. 48).

Dicho lo anterior y conceptualmente hablando, *Burnout* y *Engagement* son entidades psicológicas distintas, pero eso no excluye la posibilidad de que empíricamente quizás coexistan en casos raros, al menos cuando se evalúa ambas condiciones con un cuestionario, pues se trata de un procedimiento retrospectivo en su naturaleza. Cuando se hace la pregunta sobre estados de *Burnout* y *Engagement* actuales o momentáneos – como se hace en los estudios de diario- no se encuentra este traslapamiento (Juárez, 2015).

Por consiguiente cabe añadir que, si bien es cierto que la teoría que plantea el *Engagement Laboral*, expone la cercanía con efectos psicológicos como la satisfacción o la felicidad, este, va más allá, y esto se presenta en parte a su potencial activo, es decir, la satisfacción, por ejemplo, va

más de la mano con la idea de sedentarismo, en el que al momento de cumplir con la necesidad inmediata, el individuo se relaja, hasta el punto que su actividad queda reducida a cero; en cambio cuando se habla de motivación, se está hablando de la necesidad de acción, de movimiento, en la que al cumplirse la meta se propone una nueva, y en la que la acción es constante, nunca permanece inmóvil, esto en gran medida a que el ser humano, nunca está contento con lo que consigue, sino que siempre quiere más (Salanova & Schaufeli, 2004).

En este sentido, dicho trastorno, como lo hace considerar Farber en su momento, es una respuesta a la carga laboral excesiva y, por consiguiente, al estrés laboral crónico, en donde se da una experiencia global significativa, que trata de reunir sentimientos y actitudes en el lugar de trabajo, que al mismo tiempo tienen una serie de implicaciones nocivas para quien lo padece, y por consiguiente a la organización a la cual le labora. Entonces, lo que se puede evidenciar en esta situación, es que su aparición no se genera de una forma espontánea, sino que va pasando por un número de estados, que se podrían resumir de la siguiente manera:

Tabla 1
Causas del estrés laboral crónico

Elementos	Características
Cansancio emocional	Caracterizado por una disminución y pérdida de los recursos emocionales.
Baja realización personal	Caracterizado por la percepción del trabajo en forma negativa, reproches por no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoeficacia profesional.
Despersonalización	Que se asemeja a una actitud de cinismo frente a las personas con quienes trabajan.

Nota: Maslach, citado por Gantiva, Tabares & Villa, 2010, p. 38-39.

Es así como se puede decir que estos tres aspectos viene de la mano para generar en el individuo una especie de relación simétrica, en la que el cansancio emocional, el estrés laboral crónico, entre otras actitudes en el trabajo, producen una auto evaluación negativa, la cual degenera en un

síndrome, que se considera como un variable que no se controla dentro de la empresa, y que se va presentando con el paso de las experiencias vividas por los implicados en el asunto (Polo, Santiago, Navarro & Nieto, 2016).

Psicología Positiva

Tradicionalmente, las teorías psicológicas se encontraban dirigidas a solucionar problemas y trastornos, es decir, a los aspectos negativos de la conducta. En lo que respecta al trabajo, la mayoría de las investigaciones estaban dirigidas a aquellos comportamientos con connotación negativa que pueden presentarse en las organizaciones, lo que solo cubría parcialmente la investigación en estos temas y su relación. Con esto, surge la necesidad de generar una aproximación positiva y procedente, que se centre en lo positivo y en el funcionamiento organizacional óptimo, de manera complementaria a la psicología tradicional, sin excluir el modelo médico centrado en las debilidades.

Gracias al aporte de Seligman en (1988; citado por Salanova & Schaufeli, 2009) el surgimiento de la psicología positiva, aumentó la perspectiva científica de manera complementaria, estableciéndose como un nuevo paradigma viable y necesario en la actualidad, centrándose en 3 aspectos principales: (a) una crítica a las insuficiencias del modelo medico actual de la salud, (b) un acercamiento a los resultados positivos y (c) la firme creencia de que tales resultados podrán a largo plazo ser más eficaces en la reducción de los problemas psicosociales (Salanova & Schaufeli, 2009).

De acuerdo con lo anterior, surgió la inquietud de realizar una aproximación proactiva a la investigación en el campo organizacional, lo que se denominó “*positive organizational behaviour*”, modelo que hace referencia al estudio de recursos y competencias humanas cuantificables y medibles, capaces de generar desempeño, generando un avance en la calidad de vida profesional y organizacional, y por ende, una mejora en cuanto a salud psicosocial, bienestar

y salud de los trabajadores (Luthans, 2002), de este modo el *Engagement* se considera como una variable de estudio positiva, que ayudara a la planeación del trabajo en general.

Marco Empírico

El texto titulado: “El *Engagement Laboral* y su impacto en la productividad en una empresa de servicios” elaborado por Espinosa (2017), a través de esta investigación el *Engagement Laboral* y su impacto positivo en la productividad de los colaboradores en una empresa de servicios alimenticios, en donde se buscaba determinar si el *Engagement Laboral* influye de forma positiva en la productividad de los colaboradores al igual que diagnosticar de manera acertada, cuál de sus dimensiones genera el mayor impacto, lo que concluyó que el *Engagement* tiene un impacto positivo debido a que se evidencia que en los centros de trabajo con un nivel de *Engagement* alto, se produce un clima organizacional más agradable a la percepción de los clientes, pero deja ver que es importante el involucramiento por parte de la alta dirección y recomiendan trabajar con líderes escogidos por los propios colaboradores por la afinidad que se puede llegar a tener.

En primer lugar se tiene un análisis del *Engagement* y su relación con la motivación aplicada a los colaboradores de un museo de antropología de la Universidad de Veracruzana, donde aparentemente a simple vista era un sitio agradable para el público en general, pero al realizarse un acercamiento, se percataron que presentaba inconvenientes a nivel interno por falta de motivación, pero dicha falta no impedían sus actividades cotidianas, por tanto se manejaba una hipótesis la cual hablaba que la motivación observada en los colaboradores durante el periodo de estudio tenía una incidencia en los niveles de *Engagement*, el tipo de investigación fue cualitativa y el método utilizado fue el hipotético-deductivo, dicho estudio concluyó que los niveles de compromiso que prevalecen en el museo son altos, dado que los colaboradores mostraron entusiasmo y compromiso

en sus labores, además de ello mostraron vínculos emocionales fuertes hacia la institución (Frías, 2016).

Del mismo modo, al hacer la primer lectura sobre las investigaciones realizadas sobre el tema, se encontró una investigación realizada en la universidad del Rosario en donde se buscaba ver el *Engagement* y la productividad en las empresas, teniendo en cuenta diferentes factores como el liderazgo y la motivación por parte de colaboradores con altos cargos y cómo infieren de manera positiva o negativa en el personal que tienen a su cargo, dicho trabajo evidenció algunos avances en el *Engagement*, pero deja claro que para tener unos colaboradores comprometidos con la organización se debe capacitar al personal de manera constante y la clave de ello radica en que el líder haga un aprovechamiento del potencial de sus colaboradores teniendo en cuenta que cada uno tiene habilidades y destrezas diferentes y cada uno tiene un ritmo diferente para desempeñarse en su rol laboral, además de que impactará de forma positiva en el entorno laboral, dado que sostienen que el *Engagement* y la productividad son dos términos directamente proporcionales (Zapata & Melo, 2015).

Por otro lado, se halló un trabajo investigativo donde se desarrolló un programa para incrementar los niveles de *Engagement* en las empresas floricultoras de Colombia, en donde se tuvieron en cuenta la psicología productiva y el *Engagement*, la metodología realizada fue aplicar el instrumento Uwes y una encuesta de satisfacción laboral, en donde lo que buscaba estimar era el nivel de compromiso de los colaboradores hacia la organización, así, se afirma que el proceso de *Engagement* suscita por una correspondencia entre la organización y sus colaboradores, con el objetivo de conseguir implementar estrategias que impliquen un crecimiento del compromiso, todo ello tiene unas variables que apoyan lo anterior, variables tales como los recursos organizacionales, contrato psicológico, comunicación organizacional y creencias de autoeficacia (Mehech, Cordero, & Gómez, 2016).

El siguiente estudio relacionado con esta investigación es el que lleva por título: “el *Engagement*: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones” (Moreno & Velásquez, 2011), en donde proponen una investigación documental, conceptos como la calidad de vida, los recursos personales y sociales, las demandas laborales y su relación con el *Engagement*, además de realizar una comparación entre el constructo propuesto por psicología positiva y el *Burnout*, sus resultados arrojaron que los constructos mencionados están negativamente relacionados, a su vez afirman que los colaboradores “Engaged” se caracterizan por ser enérgicos, proactivos y que dicho comportamiento es contagioso ya que contiene un grado motivacional altamente impactante.

A nivel internacional se encontró una investigación en Argentina titulada “Motivación laboral y *Engagement*” cuyos objetivos se enfocaron en determinar los elementos que tienen infieren en la motivación laboral al igual que realizar una comparación por parte de las variables identificadas en la motivación laboral y aquellas identificadas en el *Engagement*, además de evaluar métodos de motivación que permitan lograr la motivación del colaborador, aplicaron el cuestionario de motivación laboral y el cuestionario Uwes, debido a que el tema a revelar era sensible, decidieron no concebir un contacto cara a cara entre las dos partes, los resultados obtenidos al respecto afirman que existe una correlación entre motivación laboral y *Engagement* y que dicha relación es directa, dado que se obtuvieron valores medios y altos en juntos constructos, lo cual denota la importancia de ambos puesto que al tener colaboradores motivados se verá reflejado en el ambiente laboral al igual que dichos colaboradores estarán más comprometidos con la organización (Berardi, 2015).

Marco Metodológico

Tipo de Estudio

Este estudio se centra en la búsqueda de actitudes de los colaboradores de la operación de AMWAY dentro de la empresa determinada, SERDAN S.A., para saber en qué nivel de las dos variables propuestas se encuentra la población a estudiar, es decir, analizar a través de unas escalas de evaluación, con unos ítems determinados, en que colaboradores está presente el *Engagement Laboral*, o si por el contrario, dan síntomas de tener una actitud negativa en su comportamiento, y son propensos, o ya presentan el *Síndrome de Burnout*. Por ende, esta investigación es de tipo descriptiva correlacional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

Sumado a ello, el estudio busca identificar las correlaciones posibles que se dan entre las variables *Engagement Laboral* y *Síndrome de Burnout*, por lo cual se hizo necesaria la utilización de un diseño trasversal basado en la “Bateria de Evaluación del Riesgo Psicosocial”, que se ha venido aplicando en ciertas empresas bajo a legislación colombiana, para determinar en que aspectos se debe intervenir la empresa, de manera interna, para solventar la salud física y psicológica de los trabajadores, que en el caso de esta investigación se centra en un grupo de colaboradores de la empresa SERDAN S.A.

Población y Muestra

Se llevará a cabo un muestreo intencional no probabilístico, en el que se seleccionaran 12 colaboradores del total de la operación de Amway de la empresa SERDAN S.A.

Ahora bien, en cuanto a la muestra que se llevó a cabo, esta se centró en el personal operativo ubicado en el cliente de la empresa, compuesta por los cargos de Supervisor, mensajero, conductor, servicios generales, Técnico, Ingeniero y recepcionista, con un rango de edad de entre los 20 y los 55 años, entre los que se encuentran Bachilleres, Técnicos y Tecnólogos, ya que dentro de la caracterización del desgaste profesional en lo que respecta al Síndrome del Burnout, son estos los

que tienen una mayor probabilidad de adquirirlo, por sus tareas repetitivas dentro de la organización.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

Batería para la evaluación del riesgo Psicosocial.

Este tipo de herramienta metodológica, permite evaluar dentro de las organizaciones tres ítems concretos, el estrés ocupacional, el riesgo intralaboral y el riesgo extralaboral, que en la mayoría de los casos son factores que dan origen a patologías relacionadas con el aspecto laboral y su progreso competitivo de los trabajadores, y a las que se enfrenta el trabajador de cualquier tipo de organización actualmente (Gómez, Segura, Castrillón, et al., 2016).

El Ministerio de la Protección Social bajo la Resolución 2646 de 2008 (MinProtección, 2008), definió de manera puntual, cuales son los factores psicosociales a los cuales se enfrentan los colaboradores de las organizaciones donde se desempeñan profesionalmente, y que deben identificarse, evaluarse y prevenirse por medio de la aplicación de una batería, en la cual se categorizan una serie de variables que deben tenerse en consideración para evaluar el riesgo profesional al cual se encuentran expuestos los trabajadores.

Los factores psicosociales que se pretenden identificar y evaluar son los intralaborales, extralaborales e individuales; en los primeros son circunstancias en las cuales se desarrolla el trabajo al interior de la empresa, y que afectan en conjunto a los trabajadores; la segunda es un factor externo que corresponde al estilo y la calidad de vida que llevan los colaboradores por fuera de sus lugares de trabajo, es decir fuera del ámbito laboral, pero que influyen en su carga laboral, y por ende puede ser un factor determinante para entender el estrés ocupacional como una patología que puede llevar a serios problemas profesionales; y por último, el factor individual, hace referencia a las características psicosociales que cada trabajador tiene en particular (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011).

Ahora bien, cada uno de estos aspectos incluye a su vez una serie de variables que son los factores que determinan el nivel de peligro en el que se halla un individuo, o conjunto de individuos, con referencia a su estabilidad psicosocial, tanto al interior del trabajo como por fuera de este; a continuación, se presentan cada uno de los factores y sus variables de acuerdo al cuestionario que evalúa dicha situación (SafetYA, 2016).

Factores individuales

- Información sociodemográfica (sexo, edad, estado civil, grado de escolaridad, ocupación o profesión, lugar de residencia, estrato, tipo de vivienda y número de personas a cargo).
- Información ocupacional (lugar de trabajo, antigüedad, nombre y tipo de cargo, dependencia, tipo de contrato, horas de trabajo diarias y modalidad de pago).

Factores intralaborales

- Demandas de trabajo (cuantitativas, de carga mental, emocionales, ambientales, de esfuerzo físico, de la jornada de trabajo, exigencias de responsabilidades del cargo, consistencia del rol e influencia de lo laboral sobre lo extralaboral).
- Control (autonomía, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación en el cambio, claridad del rol y capacitación).
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones sociales, retroalimentación del desempeño y relación con los subordinados).
- Recompensa (reconocimiento, compensación y recompensas).

Factores extralaborales

- Tiempo fuera del trabajo.
- Relaciones familiares.

- Comunicación y relaciones interpersonales.
- Situación económica del grupo familiar.
- Vivienda y entorno.
- Influencia de lo extralaboral sobre el trabajo.
- Desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa (SafetYA, 2016).

En conjunto, todos los elementos aquí mencionados, son cada uno de los factores a tener en cuenta en la lectura de la identificación de los riesgos a los cuales se enfrenta la organización, pero al mismo tiempo, son el punto de inicio para generar el plan de intervención de acuerdo al análisis de los datos que arroja la aplicación de dicha herramienta.

Para finalizar, se debe hacer claridad que la aplicación de este tipo de instrumentos no se da de manera individual ni especificada para cada contexto, sino que la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de Trabajo, a través de una contratación con la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, generó una batería de instrumentos concreta, con cuestionarios válidos y confiables sobre los factores de riesgo social y como identificar, evaluar y prevenir en las organizaciones este tipo de situaciones, a través de un plan de acción, que se debe construir entre los implicados en la situación. Esta batería, independientemente de donde se aplique, tiene ocho instrumentos para desarrollar los procesos de identificación e intervención de una manera adecuada.

1. Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para jefes y directivos.
3. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para profesionales, técnicos y operarios.

4. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
5. Cuestionario para la evaluación del estrés.
6. Guía para análisis psicosocial de puestos de trabajo.
7. Guía para entrevistas semiestructuradas.
8. Guía para grupos focales (ver Anexos).

Todos los instrumentos que se mencionaron de manera secuencial, deben ser aplicados con el mismo rigor con el que el Ministerio del Trabajo los publicó, ya que estos permiten llevar un seguimiento al interior de la empresa de manera adecuada, de acuerdo a las situaciones comparativas que den lugar en el ámbito macro de la salud física y mental de los empleados de toda Colombia, y por consiguiente hacer el seguimiento correspondiente de la situación para poder prevenir acciones que a futuro pueden ser contraproducentes para las organizaciones mismas y a la sociedad en general, ya que estos problemas, por lo general, afectan tanto al interior como al exterior de la organización, y es así como se hacen aplicables dichos cuestionarios, y a la vez comparables en cualquier contextos laboral que se pretenda aplicar, como en el caso de SERDAN S.A., que como se verá a continuación, tiende a ser un contexto diferenciador de las acciones que se llevan a cabo, por ejemplo en contextos más públicos.

Procedimiento

Fase I.

Selección del personal que participó en la aplicación del cuestionario de la Batería de Riesgo Psicosocial por una declaración de consentimiento debidamente firmada por cada uno de los 12 participantes en la evaluación de la operación de AMWAY de la empresa SERDAN S.A.

Fase II.

Aplicación de los instrumentos: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para Jefes; Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para profesionales, técnicos y

operarios; Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral; Cuestionario para la evaluación del estrés. Cada uno de los cuestionarios se encuentra en el apartado Anexos.

En esta fase también se realizó la recolección de datos y la tabulación correspondiente por medio de la herramienta de software Excel, que da una idea general de la situación que se encontró en la empresa intervenida.

Fase III.

Se analizaron los resultados obtenidos mediante una base de datos en Excel de lo que se recolectó, para desarrollar el posterior análisis y las primeras conclusiones de la investigación, así como la construcción de un plan de acción de cada una de las variables que se pudieron evaluar con la aplicación de la batería en la operación de AMWAY de la empresa SERDAN S.A.

Fase IV.

Se construyeron las conclusiones y recomendaciones finales que dieron lugar la aplicación de todo el desarrollo del ejercicio de investigación y aplicación con respecto al instrumento aplicado, y las variables de Síndrome de Burnout y Engagement Laboral a que dieron lugar.

Análisis e Interpretación de Resultados

Instrumento

En el mes de abril de 2019 se realizó una aplicación de la encuesta de Riesgo Psicosocial a 12 empleados ubicados en la operación de “AMWAY” de la empresa SERDAN S.A., a continuación, se presentan los datos recolectados y el posterior análisis de cada uno de los ítems analizados.

Tabla 2.
Instrumento de recolección de datos

Instrumento	Objetivo
Ficha de datos generales	Información sociodemográfica. Información ocupacional. Evaluar las condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla.
Cuestionario Factores de Riesgo Intralaboral (Forma A y Forma B)	Forma A: Orientado a personas que ocupan cargos en los que tiene personal a cargo. Forma B: Orientado a personas que ocupan cargos en los cuales no tiene personal a cargo.
Cuestionario Factores de Riesgos Extralaboral	Evaluar las condiciones que conforman el entorno familiar y socioeconómico que rodea al trabajador.
Cuestionario para la Evaluación del Estrés	Identificar los síntomas fisiológicos, comportamiento social y laboral, intelectual y psico-emocionales del estrés del trabajador.

Nota. Elaboración propia.

Análisis de Datos Generales

Se realizó la aplicación de la encuesta de Riesgo Psicosocial a un total de 12 personas en la ciudad de Bogotá donde el 100% de los trabajadores la completaron satisfactoriamente con la información que se presenta a continuación.

Aspecto socio-demográfico.

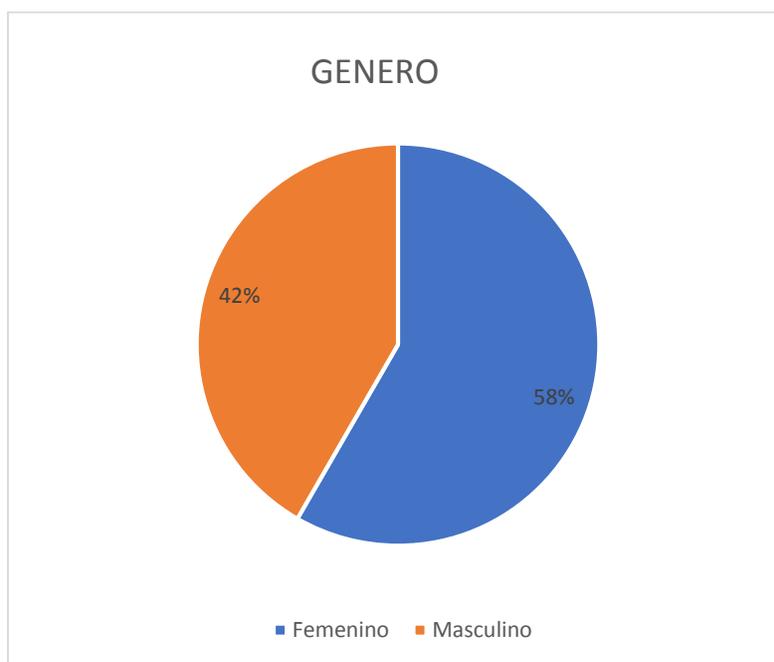


Figura 2. Género. Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia en la gráfica que el 58% son mujeres y el 42% son hombres.

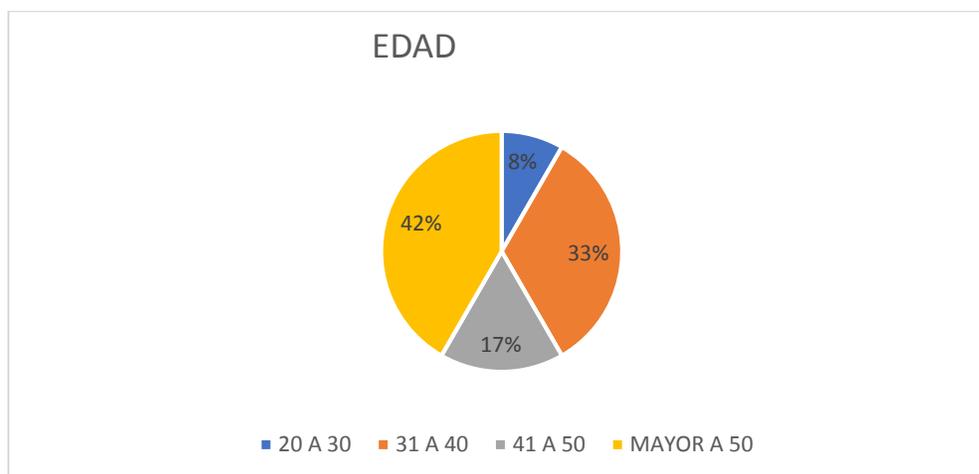


Figura 3. Edad. Fuente: Elaboración propia.

Se identifica que el 42% de los trabajadores a los que se les realizó este cuestionario son mayores de 50 años de edad.

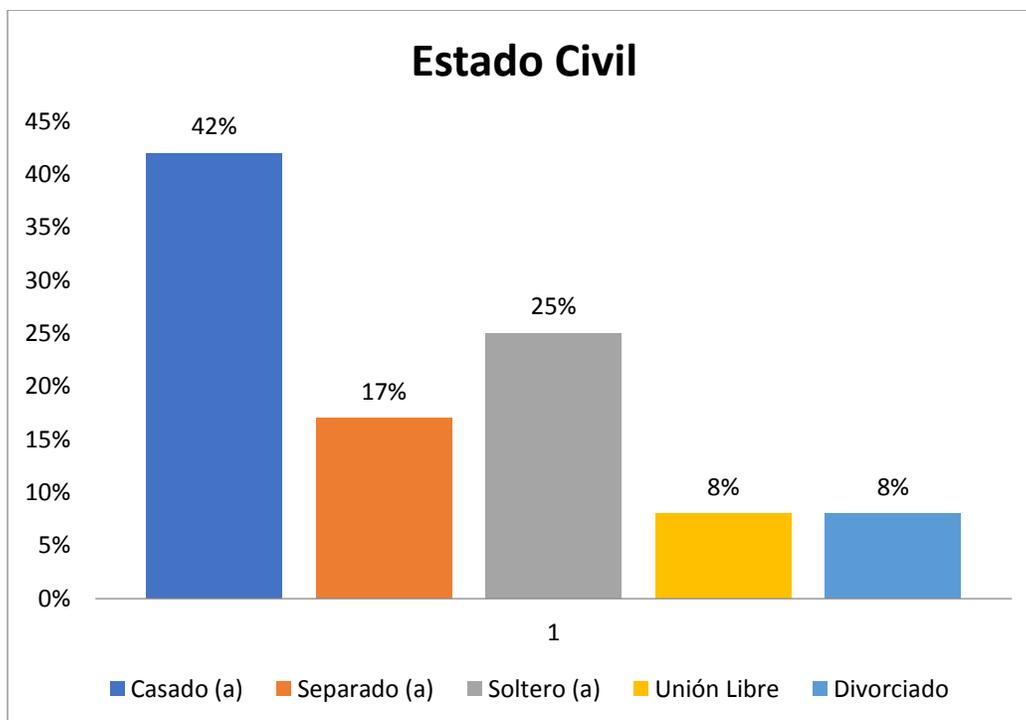


Figura 4. Estado Civil. Fuente: Elaboración propia.

El estado civil que prevalece dentro de los colaboradores que se tuvieron en cuenta para este estudio es casado con un 42%, seguido de un 25% de los solteros.

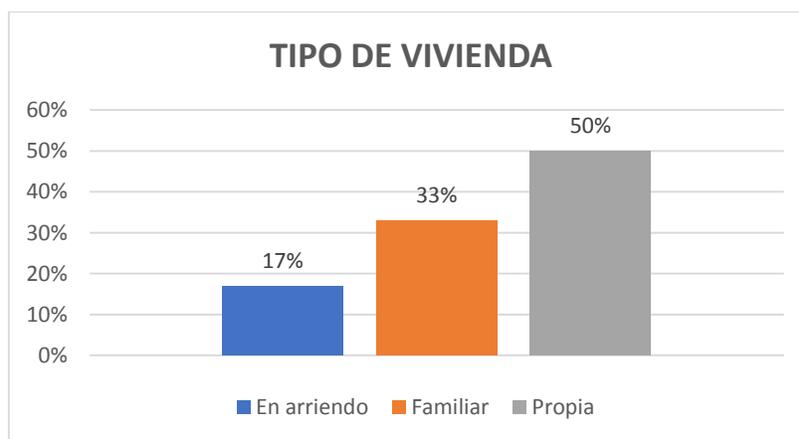


Figura 5. Tipo de Vivienda. Fuente: Elaboración propia.

Se destacan con el 50% los trabajadores con vivienda propia, mientras que con un 33% en un menor porcentaje residen en vivienda familiar, y una cuarta parte, con el 15% reside en viviendas con arriendo.

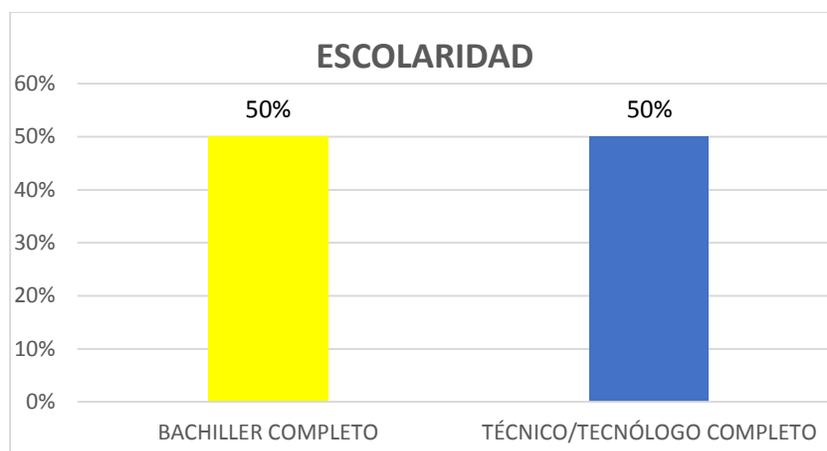


Figura 6. Escolaridad. Fuente: Elaboración propia.

Se encuentra en el mismo porcentaje el nivel de estudio con que cuentan los colaboradores de la siguiente manera: un 50% con un bachillerato completo y un 50% con algún tipo de bachillerato técnico o tecnólogo.

Análisis Intralaboral

En este apartado se buscan evaluar las condiciones propias del trabajo, de la organización y del entorno en el que se desenvuelve el colaborador de la operación de AMWAY de la empresa SERDAN S.A., por lo tanto, es un indicador que permite evaluar en qué sentido se encuentra el aspecto laboral al interior de la empresa, y por ende dar un diagnóstico que a futuro pueda generar un plan de intervención dentro de la misma organización.

Este apartado cuenta con dos formas, o tipo de cuestionarios, la Forma A aplicable a cargos con personal a cargo y, que en este caso fue solo uno; y una Forma B, que va dirigido a los demás cargos que no tienen personal a cargo como técnicos y tecnólogos que componen el total de los colaboradores operativos de la empresa.

Factores psicosociales intralaborales. Forma A.

Teniendo en cuenta que la Forma A hace referencia a los colaboradores que tienen personal a su cargo, para este caso corresponde a 1 colaborador del total de encuestados, se identifica que:

En estos factores se desarrollan aspectos tendientes a 4 variables específicas, y que se desarrollan de la siguiente manera:

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: que abarca las posibilidades de contacto con los implicados en el trabajo, además de las características en interacciones y una serie de funcionalidades que representan en lo que respecta a la retroalimentación del desempeño, la cohesión, y por último el trabajo en equipo y el apoyo social.

Demandas de trabajo: este hace referencia a las exigencias que el trabajo imponen al individuo, dentro de las que se encuentran: un aspecto cuantitativo, unas exigencias cognitivas o mentales, una responsabilidad, y lo que respecta al ambiente físico.

Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo tiene para influir y tomar decisiones. En este factor se encuentran: la iniciativa y la autonomía, la participación y manejo del cambio, la capacitación y por último la claridad del rol.

Recompensas: Gratificación que el empleado consigue a cambio de su labor o esfuerzos realizado. Las acciones se desarrollan de la siguiente manera: compensación psicológica: reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo; posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo; compensación económica; otras formas de retribución: como lo son las posibilidades de educación, satisfacción e identificación con el trabajo y con la organización.

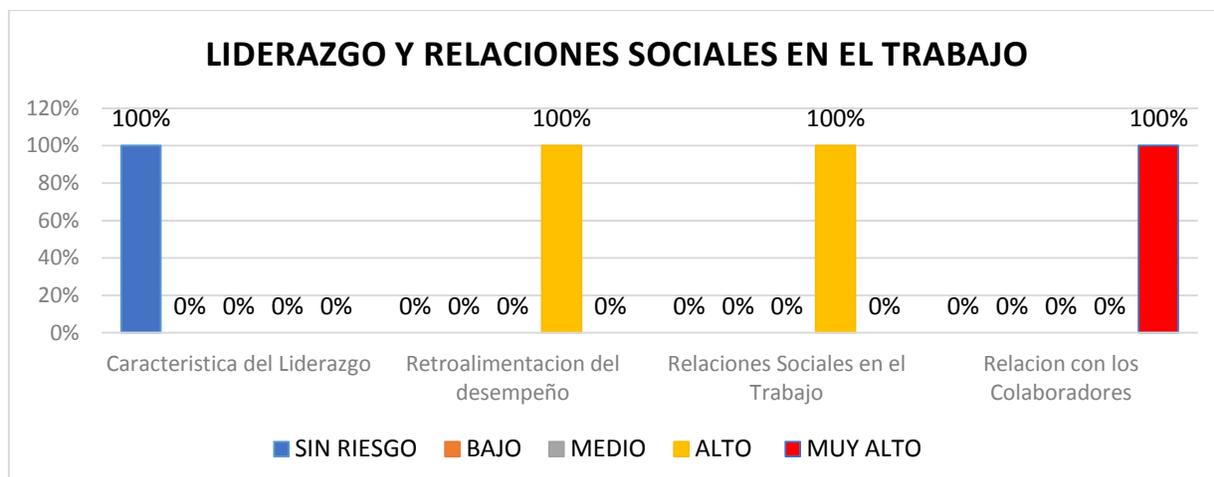


Figura 7. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo encontrado en este dominio se identifica que la percepción en la dimensión de “Características del Liderazgo” se encuentra con nivel de 100% de fortaleza. En cuanto al nivel de alto y muy alto se encuentran las dimensiones de “Retroalimentación del Desempeño”; “Relaciones Sociales en el Trabajo” y “Relaciones con los Colaboradores” lo cual indica que se requiere de un planteamiento de acciones de intervención, teniendo en cuenta ello podemos evidenciar que el nivel de Engagement en el colaborador puede ser bajo teniendo en cuenta que el riesgo es alto y muy alto en cuanto a sus relaciones intralaborales con el personal a cargo.

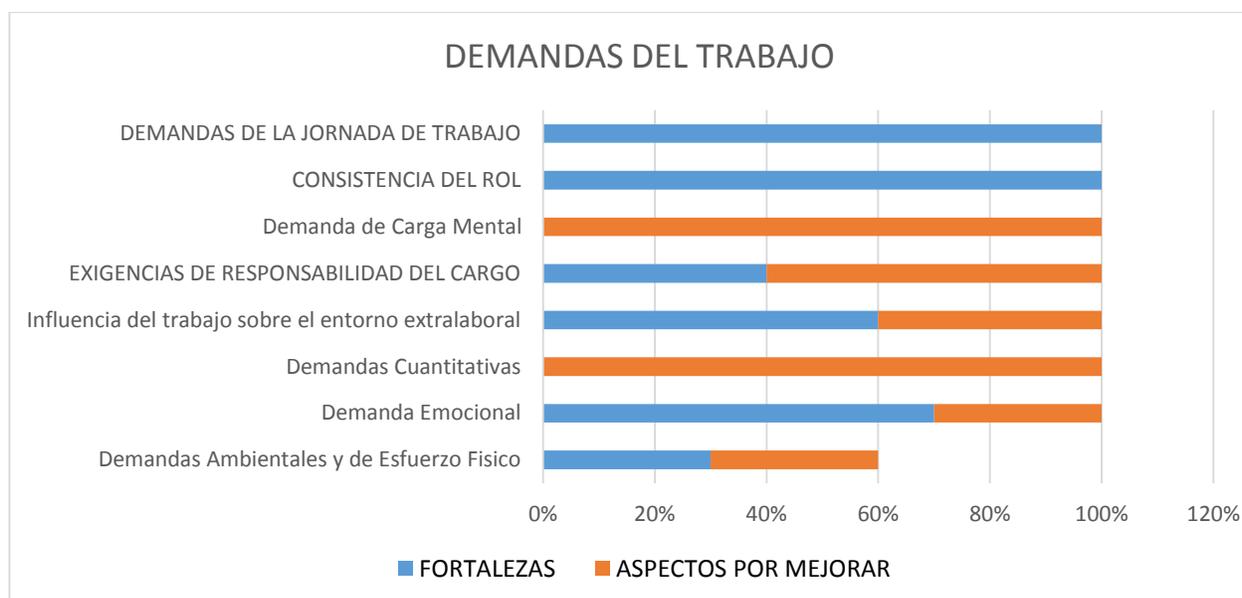


Figura 8. Demandas del Trabajo. Fuente: Elaboración propia.

En este aspecto existen una serie de variables que es fundamental tener en cuenta a la hora de hacer el correspondiente análisis y generalización de los resultados obtenidos, en esta medida, se puede ver claramente que el factor fundamental es el de la demanda de carga mental, que hace referencia a la necesidad de cambio en lo que respecta a la carga que tienen los colaboradores en sus sitios de trabajo; además de ello, las demandas cuantitativas, que hacen referencia a los aspectos financieros que manejan los colaboradores, son otro de los aspectos que deben ser tenidos en cuenta de manera generalizada, porque la demanda de carga mental está asociada con la exigencia de la tarea, como son atención sostenida, tratamiento de la información, responsabilidad, peligros, entre otros. Las demandas cuantitativas están asociadas circunstancias del trabajo, estas pueden ser físicas, sociales y de organización, por lo tanto, el nivel de carga en la demanda de trabajo representa un bajo nivel de Engagement, lo que puede presentar un gran peligro en cuanto a la sintomatología de estrés conllevando al Síndrome de Burnout.

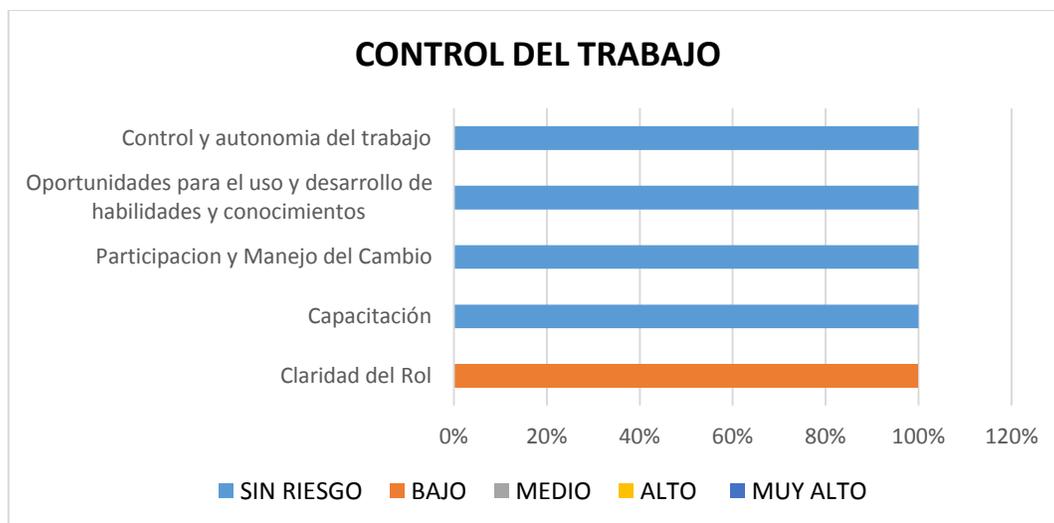


Figura 9. Control del Trabajo. Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los resultados de esta variable, se identifica que el riesgo es mínimo, ya que se evidencia que hay control de sus emociones frente a diferentes actividades desde su rol, desde ello se observa que el aprovechamiento de oportunidades por parte del colaborador es de gran importancia y ello hace que no se evidencie riesgo, ello puede contrarrestar los niveles bajos de Engagement observados en los anteriores factores, ya que esto representa que por parte de la empresa el colaborador está capacitado para desempeñar su rol.

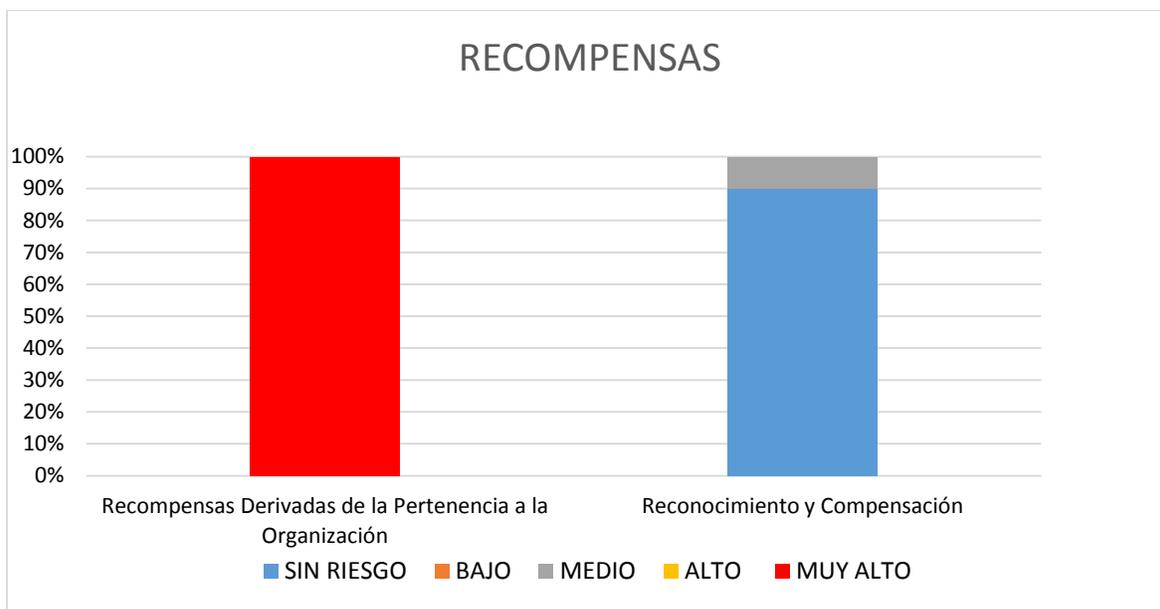


Figura 10. Recompensas. Fuente: Elaboración propia.

En lo que tiene que ver con esta variable, claramente existe un riesgo muy alto, del 100% en que las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización no se dan, por ende, este es un factor de análisis que debe atenderse de manera inmediata; teniendo en cuenta que hoy por hoy los individuos no encontramos la satisfacción en cuanto a remuneración esto no representa riesgo de niveles bajos de Burnout por el contrario en lo que respecta al reconocimiento y la compensación no existe un riesgo significativo, ya que el colaborador siente que se reconoce su labor y se compensa de la misma manera.

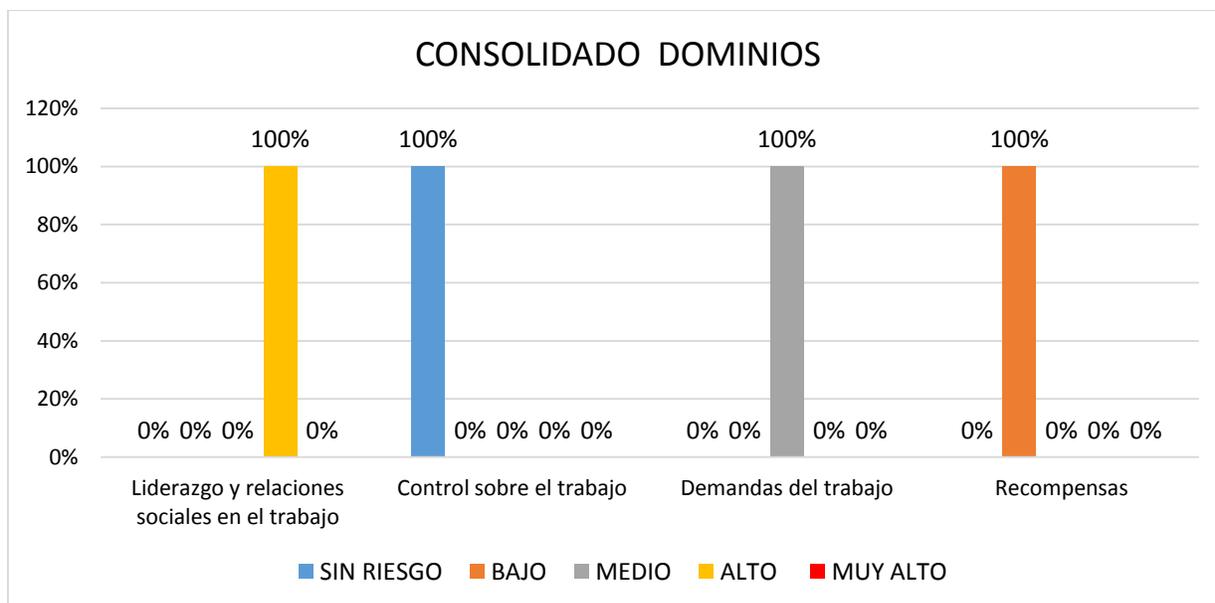


Figura 11. Consolidado de Dominios. Fuente: Elaboración propia.

En síntesis, se encuentran los consolidados de cada dominio relacionado de manera específica; en este sentido, se identifica que se obtuvo un valor o nivel de riesgo *Alto* en lo que respecta a la percepción del *Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo*, ello puede derivarse de el nivel de Engagement que el colaborador tiene de esto se desprende la necesidad de observar los detalles de la escala y así plantear acciones de intervención, que se presentan al final de este trabajo e informe.

Factores psicosociales intralaborales. Forma B.

Teniendo en cuenta que la Forma B hace referencia a los colaboradores que no tienen personal a su cargo, para este caso son 11 personas, se identifica que:

En estos factores se desarrollan los mismos aspectos tendientes a las 4 variables anteriormente mencionadas, pero la gran diferencia es que, este formato se aplica al resto de los encuestados, que en total son 11 personas, que son colaboradores que no tienen a su cargo ningún personal.

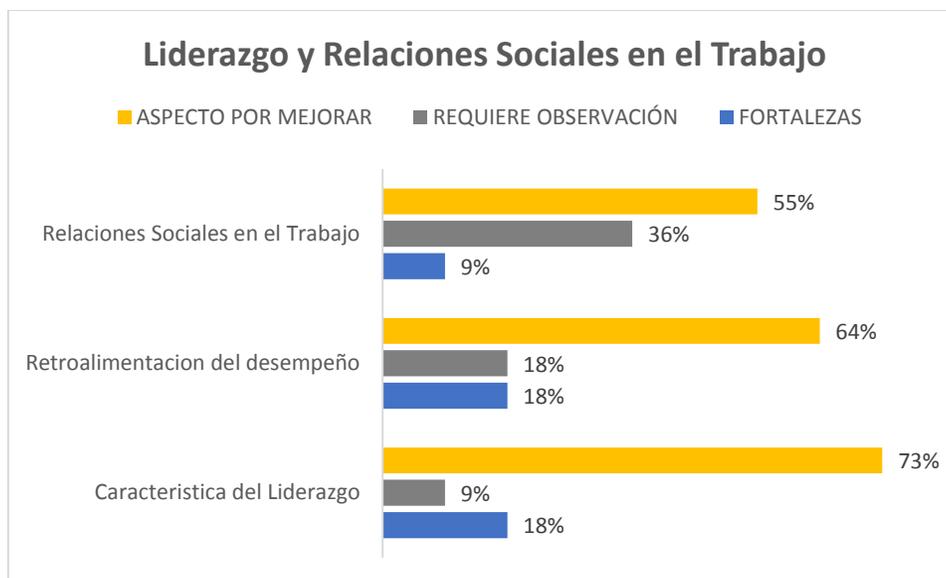


Figura 12. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a este resultado, se identifica que la mayoría de los colaboradores encuestados tienen como aspecto de mejora las tres dimensiones de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, ello significa que el ambiente laboral no está adecuado y que sus niveles de Engagement están bajos por lo tanto esto genera ambiente negativo, por ello se percibe que se debe priorizar acciones en pro de mejorar la percepción sobre ello.

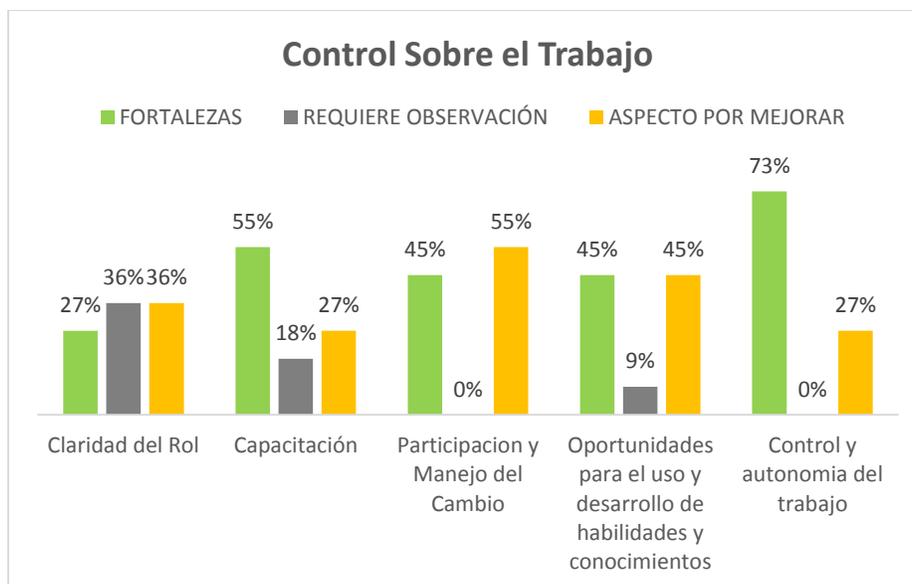


Figura 13. Control sobre el Trabajo. Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, los resultados que se identifican, de acuerdo con las personas encuestadas se percibe que En las dimensiones de “Capacitación, Control y autonomía del trabajo” Están en control lo que significa que la empresa se ha preocupado por mantener el personal capacitado para desarrollo de sus funciones, sin embargo en las dimensiones de “Claridad del rol, Participación y manejo del cambio y oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento” hay que observar si hace falta que en el momento de ingreso se haga la correcta inducción para el entendimiento de su cargo, esto genera síntomas de estrés por lo tanto hay que validar el plan de acción para aumentar el nivel de Engagement.

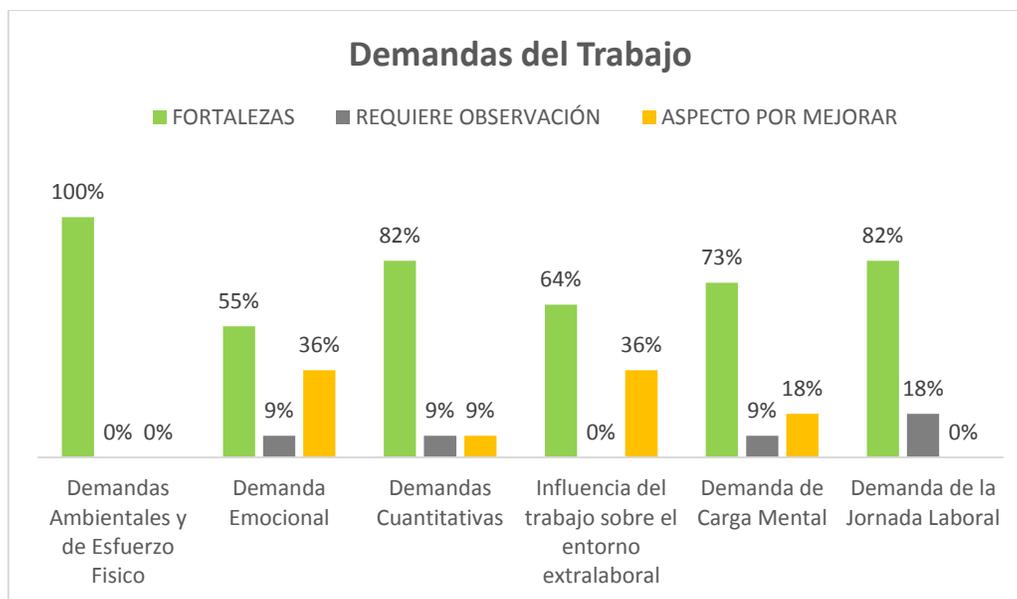


Figura 14. Demandas del Trabajo. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos al momento de realizar las correspondientes encuestas, se puede identificar que las fortalezas en las dimensiones de este dominio son totales, y se destaca que en cuanto a las “Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico” con un 100% y “Demandas Cuantitativas y de Jornada de Trabajo” con un 82% cada una. Por otro lado, los aspectos por mejorar con un pequeño porcentaje están las “Demandas Emocionales” e “Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral” cada una de ellas con un 36%. Teniendo en cuenta lo anterior los niveles de Engagement disminuyen el riesgo del síndrome de Burnout, ya que no se evidencia carga en la demanda de trabajo y esto genera conformidad y tranquilidad en el colaborador.

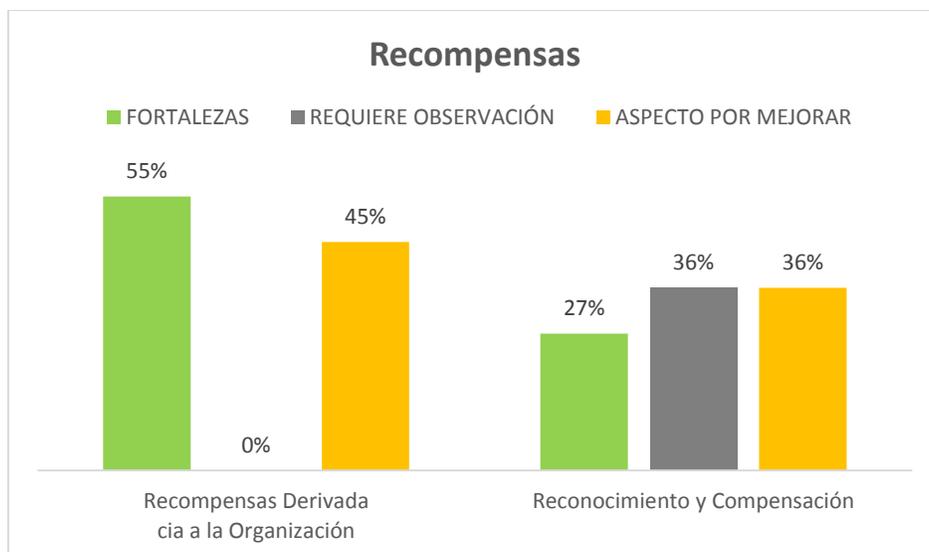


Figura 15. Recompensas. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados se identifica que contrario a lo observado en la forma A, los colaboradores la mayoría siente que su recompensa es acorde a su labor y esto concuerda con el anterior factor en el que se evalúa la demanda de trabajo, pero en temas de reconocimiento y compensación hay un mayor riesgo de bajo nivel de Engagement teniendo en cuenta que no sienten que su labor sea reconocida por la empresa o su jefe, por tanto esto genera riesgo del síndrome teniendo en cuenta que empiezan a perder interés por su trabajo.

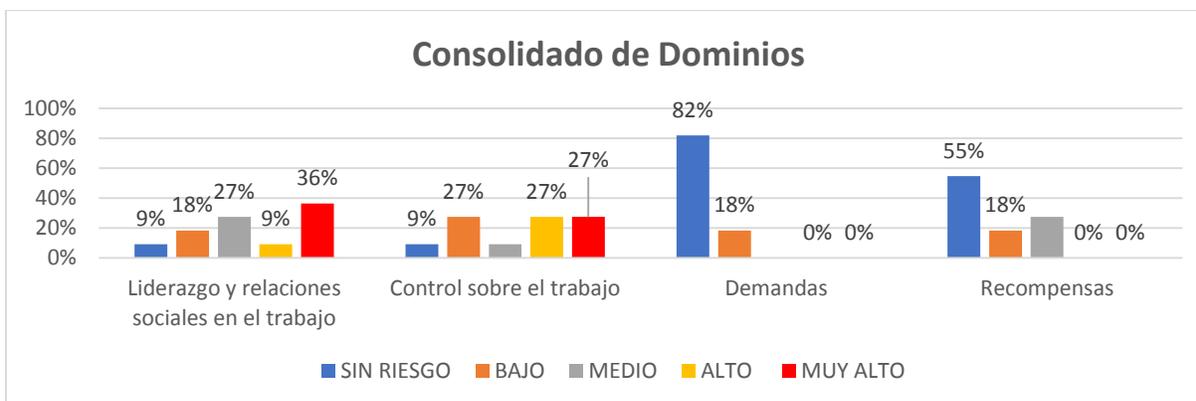


Figura 16. Consolidado de Dominios. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados se evidencia que hay que los niveles de Engagement están en nivel medio teniendo en cuenta que aun no se muestra un riesgo significativo de estrés o síndrome de Burnout, pero no hay que dejar sin observar ya que dimensiones como “Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo junto con control sobre el trabajo” no se encuentran con altos niveles de Engagement, por el contrario se evidencia que el ambiente laboral o clima puede estar hostil generando mayor riesgo.

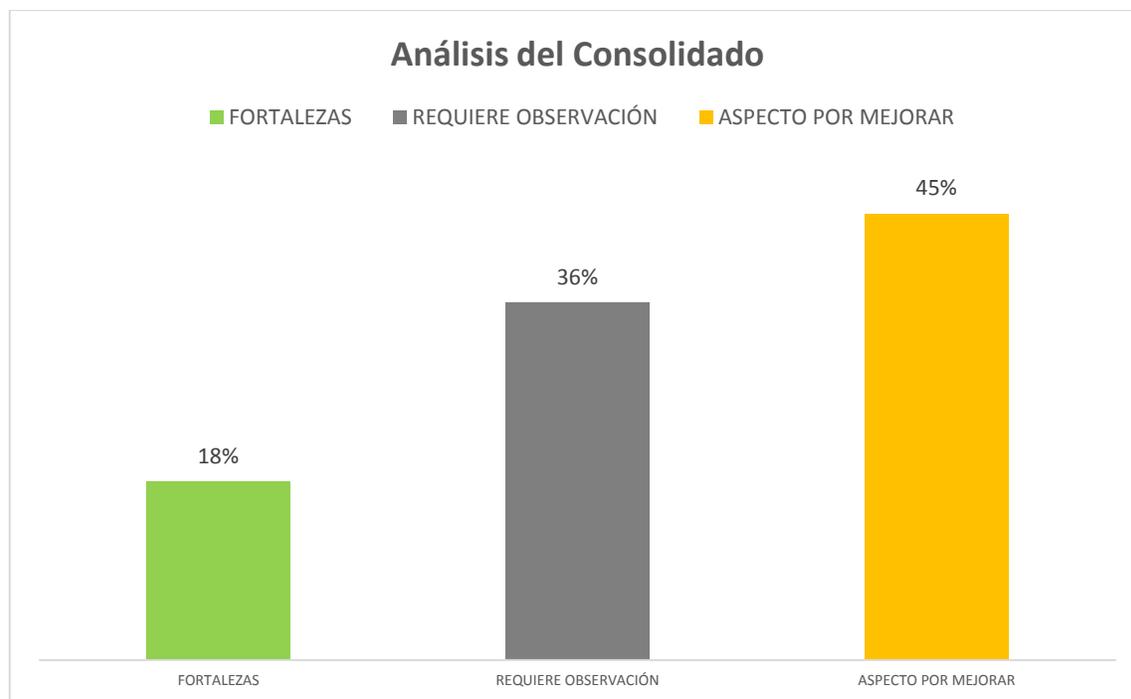


Figura 17. Análisis del Consolidado de Dominios. Fuente: Elaboración propia.

Se encuentra que del total de los trabajadores encuestados el 18% tienen la percepción de estos factores como Fortalezas, en el 36% se Requiere observar los detalles para plantear acciones orientadas a la prevención y el 45% de la población tiene la percepción que se requiere desarrollar acciones en los Aspectos por Mejorar los cuales se exponen al final de la presentación.

Análisis Extralaboral

Evalúa las condiciones que conforman el entorno familiar, social y económico que rodean al trabajador y que pueden influir en la salud y el bienestar. En cuanto a los factores de riesgo que se evalúan, y por ende se analizan al final de la aplicación de la encuesta, se encuentran factores concernientes al ámbito personal, y que deben ser de bastante relevancia para desarrollar la correspondiente planificación de intervención a la empresa. En la siguiente figura se relacionan dichos factores.



Figura 18. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral Evaluados. Fuente: Elaboración propia.

Total de Riesgo Extralaboral.

Se encuentra que del total de los trabajadores encuestados el 50% tiene la percepción de tener Fortalezas en relación a este aspecto. En un porcentaje menor (17%) encontramos que se deben generar medidas de control y Observación a los factores que encaminan este riesgo y en un 33% se encuentran las personas que consideran que se deben tomar Acciones para Mejorar en esta dimensión desde el Engagement que se debe generar para mitigar el riesgo al síndrome de Burnout.

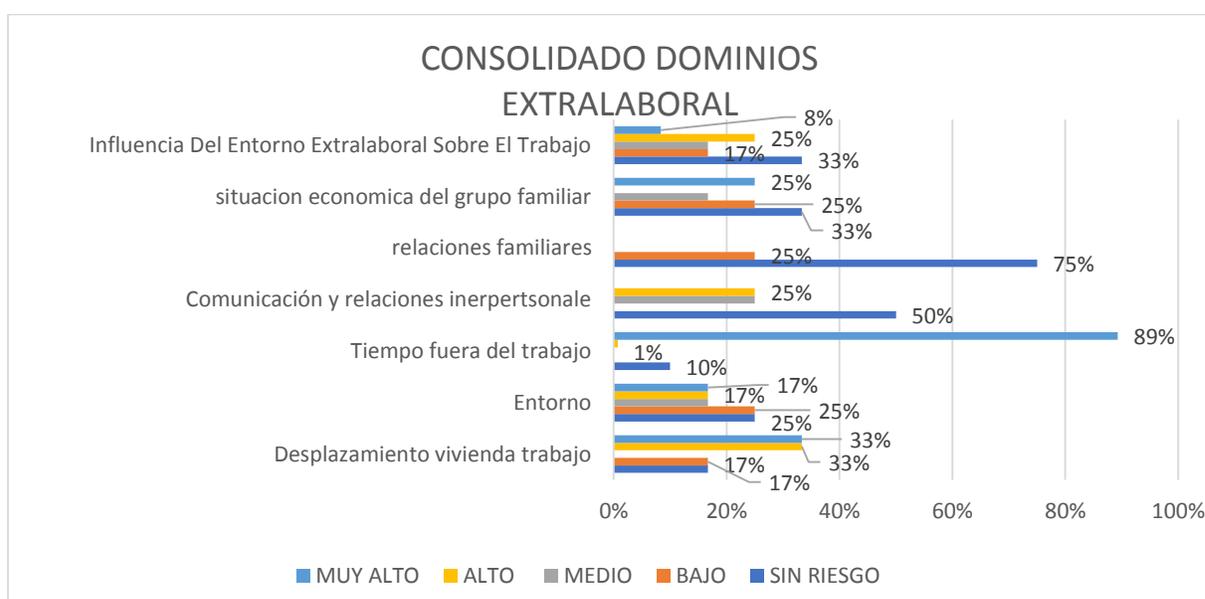


Figura 19. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral Evaluados. Fuente: Elaboración propia.

Del total de las dimensiones se destacan como fortalezas: Relaciones Familiares seguido de “Situación Económica del Grupo Familiar” lo que significa que su situación familiar es estable y no genera riesgo de estrés, Sin embargo, en la dimensión “Tiempo Fuera del Trabajo” se tiene una percepción del 90% que se debe fortalecer al igual que “Desplazamiento Vivienda-Trabajo” con un 67%. En lo que se percibe que no es adecuado el tiempo que duran del lugar de vivienda al trabajo, ya que esto genera alargamiento de la jornada de desgaste. Del total de las dimensiones se puede evidenciar que existe un riesgo en los diferentes factores evaluados, es decir hay que hay oportunidades de mejora para mitigar estos riesgos desde el factor extralaboral que afectan al colaborador desde su entorno generando baja en el Engagement y aumentando las posibilidades de síndrome de Burnout.

Análisis Escala de Estrés

Evalúa síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: fisiológicos, comportamiento social y laboral, intelectual y psicología-emocionales.

Nivel de estrés

Esta medición nos presenta las posibles alertas orientadas a la prevención de enfermedades producto del estrés, indicando la manifestación de posibles síntomas. En la gráfica que se presenta se observa que en la aplicación de la encuesta los colaboradores no presentan síntomas significativos; por lo que las actividades están orientadas a mantener la baja frecuencia mediante actividades preventivas con el fin de mantener este nivel. Estos resultados deben ser comparados con los resultados productivos dentro de la organización basados en los indicadores de desempeño, lo cual es importante establecer que teniendo en cuenta que hay aspectos intralaborales y extralaborales que se encuentran en riesgo para un posible síntoma de estrés, los niveles de Engagement que existen en los colaboradores han mitigado este riesgo dando como resultado un nivel de riesgo de estrés muy bajo.

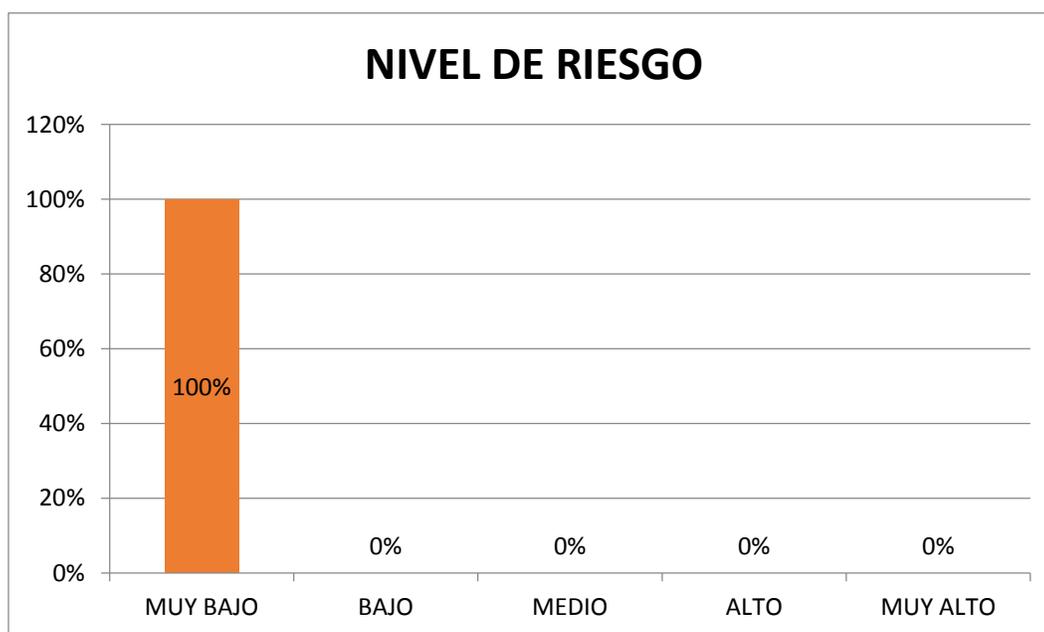


Figura 20. Nivel de Estrés. Fuente: Elaboración propia.

Plan de Acción Intralaboral

Tabla 3

Plan de acción de la batería

No	Aspectos a Intervenir	Estrategias	Responsables	Propiedad de Intervención	Fecha de Ejecución	Observaciones
1	Del dominio Control sobre el Trabajo: Participación y manejo del cambio y Oportunidad para el uso y desarrollo de Habilidades.	Implementar reuniones participativas (grupos primarios) de manera periódica con el equipo de trabajo a todo nivel para socializarles diferentes temas como, por ejemplo: Cambios en la operación, novedades en Seguridad y Salud en el Trabajo, retroalimentación sobre el desempeño del equipo, entre otras novedades.	SUPERVISOR A/ HSE	MEDIA	Junio de 2019	Reuniones con el equipo de trabajo bimensual (Cambios en la operación, novedades en Seguridad y Salud en el Trabajo, retroalimentación sobre el desempeño del equipo, Asesoría De Colsubsidio Para Informar Sobre Subsidio De Vivienda Y Prestamos De Libre Inversión).
2	Del dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: Todas las dimensiones	Realizar capacitación en manejo de relaciones interpersonales, comunicación efectiva y/o liderazgo.	HSE	ALTA	Agosto de 2019	Capacitación comunicación asertiva (agosto 13 de 2019- 10:00AM)

3	"Del dominio Recompensas en las Dimensiones: Reconocimiento y compensación"	Implementar plan de salario emocional para los trabajadores, por ejemplo: Reconocimiento al mejor empleado (cada tres meses destacar un valor en los trabajadores y reconocerse en público al trabajador)	SUPERVISOR A/ HSE	MEDIA	Septiemb re de 2019	SE COORDINARÁ CON LA OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN QUE SE VA A EVALUAR (SERVICIO AL CLIENTE, TRABAJO EN EQUIPO, PUNTUALIDAD, PRESENTACIÓN PERSONAL, COMPROMISO)
4	Dimensión Extralaboral: Tiempo fuera	"Realizar charlas de capacitación: Relaciones familiares efectivas y/o manejo del tiempo libre"	HSE	BAJA	Octubre de 2019	Con Catalina Olave: Capacitación Manejo Del Tiempo Fuera Del Trabajo (Tiempo Libre)

Nota: Elaboración propia.

Conclusiones y Recomendaciones

El desarrollo de este trabajo evidenció que existe articulación entre la teoría y la práctica, ya que la batería de riesgo psicosocial se aproxima a los resultados que queremos encontrar con lo expuesto por el Burnout y el Engagement, y, que se evidencia que es una herramienta que puede facilitar la evaluación del comportamiento de los colaboradores en la operación de AMWAY de la empresa SERDAN S.A.

Basados en los resultados cuantificados y cualificados, comparados con lo que explica la teoría y el planteamiento de nuestro problema, se concluye que el Engagement es una estrategia que reduce la sintomatología del estrés, lo que significa, que podría disminuir significativamente el riesgo del síndrome del Burnout en la operación de AMWAY de la empresa SERDAN S.A.

Es importante identificar factores de riesgo que conllevan al síndrome del quemado, de esta manera abordar el Engagement como herramienta eficaz para mitigarlo.

Se identifica que el no tener visual de factores de riesgo, aumenta la probabilidad de estrés crónico en el colaborador afectando de manera significativa la productividad.

Por otra parte, se dan a entender las bases para establecer un plan de acción adecuado para solventar los problemas que se presentan al interior y saber mantener los aspectos que se identificaron como fortalezas.

Se deben seguir realizando este tipo de trabajos para poder fortalecer la base práctica de la academia, pues todos los conocimientos deben estar debidamente relacionados con la puesta en marcha de acciones reales dentro de los cuales se puedan hacer las correspondientes comparaciones, que permitan desarrollar acciones en el proceso de profesionalización de las personas.

Mantener este tipo de labores en el tiempo, para que se vea reforzada la formación profesional del individuo, pues este tipo de ejercicios les entregan los instrumentos adecuados a estos profesionales en formación, para saber que se debe hacer en casos similares, y actuar de la manera adecuada. Del mismo modo poder contar con el apoyo de la empresa privada para desarrollar propuestas administrativas desde la academia.

Referencias

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 14, núm. 1, enero-junio, 105-118.
- Adair, J. (1992). *Cómo Motivar*. Bogotá, D.C.: Legis.
- Aguado, D. (2018). *HR Analytics: Teoría y práctica para una analítica de recursos humanos con impacto*. Madrid: ESIC. Business Marketing School.
- Alcover de la Hera, C., Moriano León, J. A., Osca Segovia, A., & Topa Cantisano, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid: UNED.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology* 29, vol. 29, núm.3, 107-115.
- Berardi, A. L. (21 de Enero de 2015). Motivación laboral y engagement. Recuperado el 12 de Septiembre de 2018, de Universidad Fasta: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1
- Candia Alvarado, M., Castro Hilario, C., & Román Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. (Tesis de Grado Maestría). Lima: Universidad del Pacífico. Escuela de Posgrado.
- Chaparro Espitia, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada)*. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 16, núm. 28, julio-diciembre, 7-32.
- Chaparro Espitia, L. (2008). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada)*. *Revista Innovar*. Vol. 16, No 28, Junio a Diciembre, 7-32.
- Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. 29(4), 380-391.
- Chiang Vega, M. M., Fuentealba Elgueta, I. I., & Nova Cabrera, R. A. (2017). Relación entre clima organizacional y Engagement, en dos fundaciones sociales, sin fin de lucro, de la región del bio bio. *Ciencia & Trabajo*, Año 19, num. 59, mayo/agosto, 105-112.
- Dacal Méndez, I. (2017). *Recursos Laborales y Engagement: estudio de caso con equipos de trabajo en una empresa de desarrollo de software de Córdoba durante el periodo 2015-2016* (tesis de Grado. Córdoba: Universidad Siglo XXI.

- Escobar, J. P., Moreno, I. C., & Roldán, M. (2013). Talento humano: El factor clave del servicio (Tesis de Grado). Medellín: Universidad de Medellín. Facultad de Administración. Especialización en Gerencia del Servicio.
- Espinosa, J. L. (2017). El engagement laboral y su impacto en laproductividad en una empresa de servicios. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. GEGESTI. No 160, 1-4.
- Frías, M. S. (2016). Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana (Tesis de Grado). Xalapa, Veracruz: Universidad Veracruzana. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas.
- Gantiva Díaz, C. A., Tabares, S. J., & Villa Orozco, M. C. (2010). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. Psicología desde el Caribe, No 26, julio-diciembre, 36-50.
- Gómez, C. (11 de Abril de 2011). El salario emocional. Borrador de administración # 47. Recuperado el 1 de Octubre de 2018, de Colegio de Estudios Superiores de Administración:
<https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/291/BI47.pdf?sequence=6>
- Gómez, V., Segura, S., Castrillón, D., & Perilla, L. E. (2016). Estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos. Acta Colombiana de Psicología. 19(2), 221-238.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., & León, A. (2007). El síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. La revista de Gestión Empresarial, 3(5), 50-68.
- Herzberg, F. (1954). Work of the nature of man. Cleveland: The World of Publishing Company.
- Juárez García, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. Liberabit. Revista de Psicología, vol. 21, núm. 2, 187-194.
- Koenes, A. (1996). Gestión y motivación del personal. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- López Más, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. Vol. 8, N° 15, Julio., 25-36.
- Luthans, J. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. Journal of Organizational Behavior. 23, 695-706.

- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, vol.17 no.4, oct./dic., 42-52.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43.
- McGregor, D. (1966). *The human side of enterprise. Leadership and motivation*. Cambridge: The MIT Press.
- Medina Giacomozzi, A., Gallegos Muñoz, C., & Lara Hadi, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administração Pública - RAP*, vol. 42, núm. 6, noviembre-diciembre, 1213-1230.
- Mehech, C., Cordero, A., & Gómez, T. (12 de Octubre de 2016). Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de Universidad de Chile:
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>
- Mind Garden. (29 de Octubre de 2018). Maslach Burnout Inventory. Remote Online Survey License. Recuperado el 1 de Noviembre de 2018, de Mind Garden:
<https://www.mindgarden.com/maslach-burnout-inventory/172-mbi-remote-online-survey-license.html>
- MinProtección. (17 de Julio de 2008). Resolución 2646 de 2008. Recuperado el 15 de Febrero de 2019, de Alcaldía Mayor de Bogotá:
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Moreno, A. M., & Velásquez, A. M. (3 de Junio de 2011). El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de Universidad de la Sabana:
https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3666/Ana%20Mar%C3%ADa%20Moreno%20Rodr%C3%ADguez_%20Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, A., & Ramírez, M. (2014). La motivación de los empleados: más allá de la "zanahoria y el garrote". *AD-minister*, num. 24, enero-junio, 143-160.
- Patlán Pérez, J. (. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de México: El Manual Moderno. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pérez, R. R. (2017). Engagement, autoeficiencia, optimismo y situación laboral en docentes de educación básica. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*. 17(1), 45-60.
- Polo Vargas, J. D., Santiago Briñez, V., Navarro Segura, M. C., & Alí Nieto, A. (2016). Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones. *Psicogente*, vol. 19, núm. 35, enero-junio, 148-160.

- Portero de la Cruz, S., & Vaquero Avellan, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 1-10.
- Quiceno, J. M., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 117-125.
- Rodríguez, J. (1999). *El factor humano en la empresa*. Madrid: Deusto.
- Russell, J. A., & Carroll, J. M. (1999). On the bipolarity of positive and negative affect. *Psychological Bulletin*, 125(1), 3-30.
- SafetYA. (18 de Diciembre de 2016). Variables y herramientas para abordar el riesgo psicosocial en la organización. Recuperado el 30 de Marzo de 2019, de SafetYA: <https://safetya.co/bateria-para-evaluar-el-riesgo-psicosocial/>
- Salanova Soria, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, núm. 2(62), 109-138.
- Salanova Soria, M., & Schaufeli, W. (2009). El "Engagement" en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión. Ciudad de México: Alianza Editorial.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiro, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Volumen 16, n° 2, 117-134.
- Schein, E. (1991). *Psicología de la organización*. México, D.F.: Prentice-Hall.
- Silva Peralta, Y. F., Carena Colón, M. Y., & Canuto Juárez, M. (2013). Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios: Un estudio exploratorio y descriptivo. *Boletín de Psicología*, 108-7, 37-57.
- Spontón, C., Medrano, L. A., Maffei, L. S., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *LIBERABIT*, 18(2), 147-154.
- Zapata Bueno, N., & Melo Camacho, R. A. (2015). *Engagement y productividad en las empresas*. Bogotá, D.C.: Universidad del Rosario. Administración de Negocios Internacionales.

Anexos

Anexo 1: Declaración expresa de consentimiento informado

<p>DECLARACIÓN EXPRESA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO</p> <p>(Programa prevención de factores de riesgo psicosocial)</p>	
---	---

Fecha:

Yo _____ identificado (a) con C.C. No. _____ de _____, en mi condición de trabajador de la empresa _____, manifiesto que me han explicado y he comprendido satisfactoriamente la naturaleza y propósito del Programa de Prevención en Riesgo Psicosocial.

En consecuencia, doy mi consentimiento para que se me practiquen las pruebas psicotécnicas, instrumentos de medición de los factores de riesgo psicosocial, encuestas de información sociodemográfica, entrevistas y procedimientos que se encuentran enmarcados en el protocolo del Programa de Prevención en riesgos psicosociales que contribuyan a generar diagnósticos confiables.

Soy consciente que este proceso no atenta contra mi derecho fundamental a la intimidad personal y laboral, por el contrario, busca promover un programa para prevenir situaciones psíquico-orgánicas que puedan afectar mi salud física, emocional y mental, o de igual forma impactar en mi desempeño laboral.

Finalmente, se me informa que el resultado del diagnóstico generará un plan de recomendaciones e intervenciones a las que manifiesto mi compromiso de asistir de manera activa, acorde a mi responsabilidad frente al cuidado y preservación de mi salud.

Atentamente,

FIRMA:

NOMBRE:

NUMEROC.C.:

PROFESIONAL RESPONSABLE: Norma Constanza Ovalle Roberto. He informado al trabajador del objetivo del Diagnóstico de Factores de Riesgos Psicosociales.

Anexo 2: Cuestionario para la evaluación del estrés



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad .				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace .				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo 3: Ficha de datos generales

 <p style="font-size: small;">Ministerio de la Protección Social República de Colombia</p>	 <p style="font-size: small;">Pontificia Universidad JAVERIANA Bogotá</p>						
Fecha de aplicación: <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; text-align: center; width: 100px;"> <tr> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">dd</td> <td style="font-size: x-small;">mm</td> <td style="font-size: x-small;">aaaa</td> </tr> </table>					dd	mm	aaaa
dd	mm	aaaa					
Número de identificación del respondiente (ID): <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; width: 150px; height: 30px; vertical-align: middle;"></table>							

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escribala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

libertad y orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Fundada en 1622

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: Cuestionario de factores psicosociales extralaborales



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		✖		

↑
 Respuesta definitiva

↑
 Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X				


 Respuesta definitiva


 Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Identif y Símb



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Identidad y Oportunidad



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Identidad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Identidad y Oportunidad



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Anexo 6: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Libertad y Orden



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Identidad y Dignidad



Pontificia Universidad
JAVERIANA

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia

Usted y Yo



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

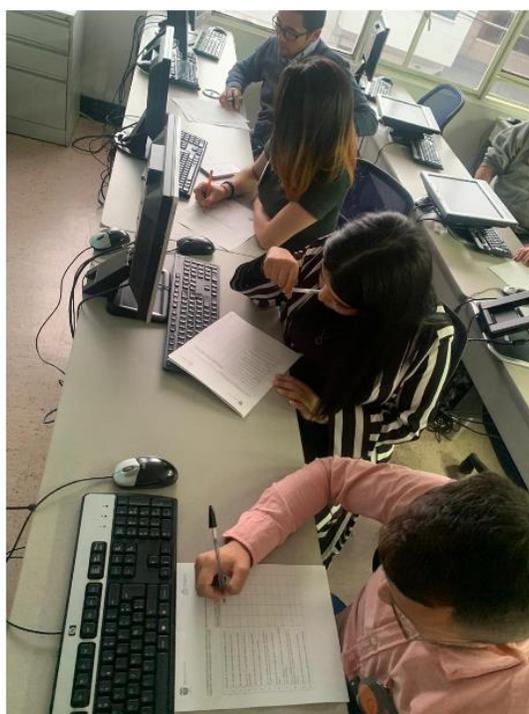
En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

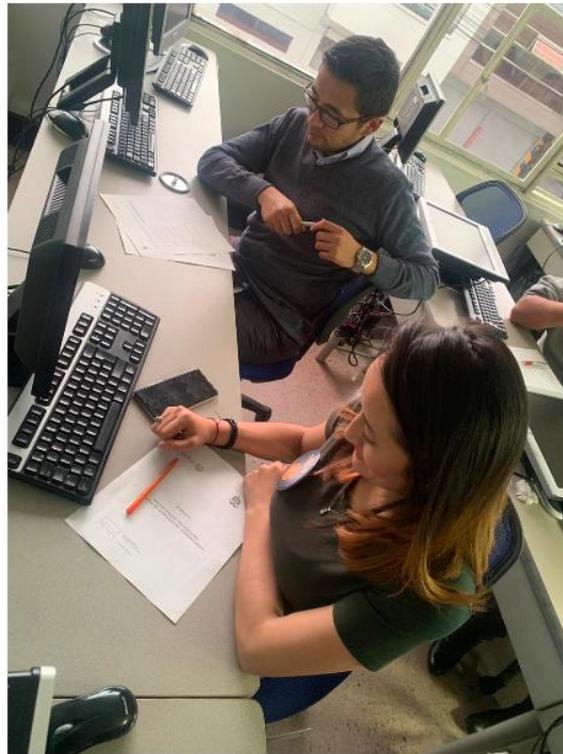
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

Anexo 7: Registros fotográficos







	FORMATO ACTA CESIÓN DE DERECHOS		
	Código: FOR-IN-34	Fecha: 2019-05-27	Versión: 1

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **“EL ENGAGEMENT COMO ESTRATEGIA PARA REDUCIR LA SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS QUE CONLLEVA AL BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE SERDAN S.A., EN LA OPERACIÓN DE AMWAY”**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

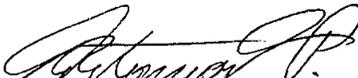
La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

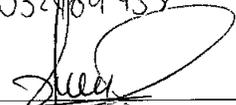
Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma


 Nombre EVARADO ALEXANDER BETANCOURT
 CC. 80903055


 Nombre Diana Carolina Garcia Ruiz
 CC. 38210832 IB


 Nombre Maria Catalina Otave
 CC. 1032409432


 Nombre JUAN CAMILO ACOSTA
 CC. 79886144