

**Determinación de Riesgos Psicosociales en la Escuela de Formación Aeronáutica**

**EFA**

**Daniela Valentina Camero Silva**

**Leydys Yhojana Ruiz Suárez**

**Universidad ECCI**

**Dirección de Posgrados**

**Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá. D.C – Colombia**

**2023**

**Determinación de Riesgos Psicosociales en la Escuela de Formación Aeronáutica**

**EFA**

**Daniela Valentina Camero Silva - 00000124508**

**Leydys Yhojana Ruiz Suárez - 00000123382**

**Asesoras**

**Angy Milena Caicedo Montaña**

**Julietha Alexandra Oviedo Correa**

**Trabajo de Grado para Optar el Título de Especialista en Seguridad y Salud en el**

**Trabajo**

**Universidad ECCI**

**Bogotá. D.C – Colombia**

**2023**

## Tabla de contenido

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | Problema de investigación .....                | 15 |
| 1.1 | Descripción del problema .....                 | 15 |
| 1.2 | Formulación Del Problema .....                 | 17 |
| 2.  | Objetivos .....                                | 19 |
| 2.1 | General .....                                  | 19 |
| 2.2 | Específicos .....                              | 19 |
| 3   | Justificación y Delimitación .....             | 19 |
| 3.1 | Justificación .....                            | 19 |
| 3.2 | Delimitación.....                              | 22 |
| 3.3 | <i>Limitaciones</i> .....                      | 22 |
| 3.4 | <i>Modalidad de la Investigación</i> .....     | 22 |
| 4   | Marcos referenciales de la investigación ..... | 23 |
| 4.1 | Estado del arte.....                           | 23 |
| 4.2 | Marco teórico .....                            | 33 |
| 4.3 | Marco Legal y Normativo.....                   | 40 |
| 5.  | Marco Metodológico.....                        | 44 |
| 5.1 | Tipo de investigación .....                    | 44 |
| 5.2 | Enfoque o Paradigma de investigación.....      | 44 |
| 5.3 | Método de investigación.....                   | 45 |

|   |                                 |    |
|---|---------------------------------|----|
| 5.4 Fuentes de Información .....  | <b>Tabla de contenido</b> ..... | 45 |
| 5.4.1 Fuente Primaria .....   |                                 | 45 |
| 5.4.2 Fuente secundaria.....  |                                 | 46 |
| 5.5 Población y muestra.....  |                                 | 46 |
| 5.5.1 Población.....  |                                 | 46 |
| 5.5.2 Muestra .....   |                                 | 46 |
| 5.6 Instrumentos de recolección de datos .....  |                                 | 47 |
| 5.7 Fases de la investigación .....   |                                 | 47 |
| 5.7.1 Fase 1. Diagnostico Inicial .....   |                                 | 47 |
| 5.7.2 Fase 2. Análisis de datos.....  |                                 | 47 |
| 5.7.3 Fase 3. Diseño de estrategias y acompañamientos .....   |                                 | 48 |
| 5.8 Cronograma .....  |                                 | 49 |
| 6. Resultados .....   |                                 | 53 |
| 6.1 Caracterización de las razones que llevan a la deserción de los estudiantes del curso<br>tripulante de cabina de pasajeros, a fin de entender los estados de inseguridad y sobre carga<br>emocional en la formación EFA. .... |                                 | 57 |
| 6.2 ¿Reconocer los factores Psicosociales a los cuales están expuestos los formadores de la<br>EFA en los diferentes entornos de socialización, y como estos repercuten en el deterioro de<br>agotamiento emocional? .....        |                                 | 60 |
| 6.3 Plan de acción que contenga estrategias que ayuden a mitigar los riesgos psicosociales en   |                                 |    |

|             |                                  |    |
|-------------|----------------------------------|----|
| la EFA..... | <b>Tabla de contenido</b> .....  | 62 |
| 6.4         | Discusión de los resultados..... | 63 |
| 7.          | Análisis Financiero.....         | 66 |
| 7.1         | Beneficio.....                   | 69 |
| 8           | Conclusiones.....                | 71 |
| 8.1         | Recomendaciones.....             | 72 |
|             | Referencias Bibliográficas.....  | 74 |

## Tabla de Figuras

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Riesgos psicosociales más influyentes ..... | 39 |
| <b>Figura 2.</b> Presupuesto global de la propuesta.....     | 66 |
| <b>Figura 3.</b> Tabla de beneficios.....                    | 69 |

## Lista de Tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> Cronograma.....                                    | 49 |
| <b>Tabla 2.</b> Niveles de exigencias psicológicas.....            | 55 |
| <b>Tabla 3.</b> Cuestionario para medir deserción estudiantil..... | 59 |

## **Lista de Ilustraciones**

|  |    |
|--|----|
| <b>Ilustración 1.</b> Evaluación del riesgo docente (Incidencia psicológica) ..... | 56 |
| <b>Ilustración 2.</b> Niveles de deserción estudiantil EFA .....                   | 60 |

## Resumen

El objetivo del presente trabajo es identificar los riesgos psicosociales a los cuales se ven expuestos los colaboradores de la Escuela de Formación Aeronáutica EFA a raíz de la deserción de estudiantes del curso de tripulante de cabina de pasajeros. Es importante en esta investigación definir qué situaciones o circunstancias están agravando y condicionando la deserción estudiantil. Como bien se sabe, en la actualidad el condicionamiento social es un factor predisponente de lo que se debe hacer en relación a lo que la sociedad establece hacer. Justamente, es aquí cuando surgen los dilemas, problemas emocionales, físicos y conductuales que a corto plazo generan insatisfacción laboral y falta de motivación. Esta escuela desde sus inicios lleva a cabo programas de instrucción dirigidos a la formación con alto nivel de calidad; por tal razón, sus objetivos están direccionados a que su población encuentre satisfacción en la realización competente de su trabajo o formación.

Para apoyar esta investigación y conocer a profundidad los riesgos psicosociales que generan experiencias negativas en docentes y estudiantes, se planteó el apoyo de procesos observacionales de la población y de entrevistas semiestructuradas con base en las variables de investigación, a fin de concretar un análisis acorde a los supuestos y narrativas de los entrevistados, y establecer una información veraz que permita detallar el problema y sus agravantes, y posibilite implementar estrategias para reducir la deserción y aumentar la satisfacción laboral.

***Palabras clave:*** Riesgos psicosociales, estrés, Burnout, insatisfacción laboral, falta de motivación, entrevistas, estrategias.

## Dedicatoria

Con mucho amor:

En primer lugar, a Dios, a mi hija, por el sacrificio de nuestro tiempo juntas, y por ser mi motivación en los días más complicados. A mi madre y mi familia por su apoyo incondicional en cada una de mis decisiones tomadas y a la universidad ECCI por brindarme la oportunidad de adquirir formación y conocimiento.

*Leidy Ruiz Suárez*

En primer lugar, a Dios, por darme la sabiduría y entendimiento para salir adelante y lograr mis propósitos pese a las circunstancias, a mi familia y amigos por apoyarme en este proceso de formación y a la universidad ECCI.

*Daniela Valentina Camero Silva*

## **Agradecimientos**

Estamos muy agradecidas con nuestra tutora, quien con mucha paciencia y profesionalismo nos guio y acompañó, compartiendo sus ideas y retroalimentando este proceso de aprendizaje que ha sido muy significativo para nosotras. Asimismo, damos gracias a la Universidad ECCI por abrirnos sus puertas y a la comunidad docente por aportar en nuestro desarrollo profesional.

## Introducción

La presente investigación permitirá detallar cómo se presentan los riesgos psicosociales en la escuela de formación aeronáutica EFA. En la actualidad, los riesgos psicosociales han repercutido en la organización y ejecución de tareas, afectando la salud física, mental, emocional y la objetivación de metas. En este sentido, el mismo desarrollo y crecimiento de la sociedad ha estandarizado condiciones de vida que repercuten en la toma de decisiones y en la búsqueda de la satisfacción. Esto gracias a que la sociedad establece propósitos conforme a sus necesidades condicionando deseos insatisfecho en los seres humanos. Esta investigación en la Escuela de Formación Aeronáutica (en adelante referida con la sigla EFA), es clara cuando evidencia que los mantenedores del problema en la deserción estudiantil y en la alta competitividad docente que ocasionan malestares psíquicos, es una representación gráfica de las influencias y deseos de lograr propósitos bajo insatisfacciones de vida.

Esta investigación tiene como propósito identificar los factores psicosociales más determinantes en la EFA, para los que se arrojaron índices de sobre carga emocional y ansiedad, producto de los diferentes entornos de socialización, tales como la familia, las exigencias y competencias institucionales y la deserción estudiantil. Sin duda alguna, el grado de afectación representa un deterioro de agotamiento emocional que puede repercutir en el grado de aceptación estudiantil, transmitiendo estados de inseguridad e insatisfacción visibles en la somatización de enfermedades físicas y mentales. Asimismo, la deserción estudiantil refleja que el mayor condicionante para que los estudiantes en formación pierdan el interés en la carrera obedece a la condición de seguir estándares familiares y estatus sociales que consideran no ver proyectados en esta profesión.

A través de esta investigación se busca crear un plan de acción que ayude a mitigar los riesgos psicosociales, empleando acompañamientos guiados a estudiantes y docentes, condicionando espacios de innovación en el aprendizaje y ajustando los estándares de acompañamiento para altos niveles de competitividad docente. El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, mediante el cual se busca abordar la problemática presente desde la generalidad y amplitud. Este enfoque se usa para entender cómo es percibido el problema en la población objeto y las repercusiones que este pueda generar; a su vez, permite identificar mantenedores y agravantes del problema a través de la muestra observacional de un fenómeno desde su entorno natural.

Las potenciales limitaciones que se podrían presentar al momento de la ejecución de este trabajo están relacionadas con la cantidad de tiempo con el que se cuenta para la realización de las actividades y la implementación de estrategias. También es un contratiempo contar con espacios reducidos para acompañamientos, ya que las jornadas laborales requieren de un nivel de compromiso y de mucha disciplina. Sin embargo, el reto de esta investigación es emplear estrategias que motiven a estudiantes, docentes y directivos a unirse en estos procesos de acompañamiento, en pro de mitigar los factores psicosociales en la EFA en la ciudad de Bogotá.

Es importante resaltar que esta investigación se estructura como apoyo al proceso de formación EFA y a través de ella se pretenden referenciar los estereotipos psicosociales que afectan el desarrollo del programa de formación, es importante mencionar que los arraigos y costumbre deterioran las capacidades de elección y de la satisfacción personal incidiendo de manera directa en los colaboradores y ampliando las brechas sociales en construcciones erróneas de lo femenino y masculino.

En el transcurso de la investigación se determinarán las razones que llevan a la deserción estudiantil en los cursos de tripulantes de cabina y los estados de inseguridad emocional presentes en la EFA, cabe resaltar que las afectaciones emocionales son una o más respuestas a la salud mental y física que pone en juego el bienestar de una persona. En este sentido la promoción y prevención de la salud aumenta el bienestar y el desarrollo integral del trabajador en pro de la satisfacción laboral requerida.

Para esta investigación es importante reconocer los factores psicosociales a los cuales están expuestos los formadores de la EFA y las repercusiones que pueden presentarse en el grado de deterioro de agotamiento emocional. Se ha determinado que los Riesgos o Factores psicosociales como condiciones de una situación laboral dirección la organización del trabajo, por tal razón si las condiciones físicas, familiares, sociales y laborales se encuentran desajustadas esto afectara el trabajo y las condiciones laborales, acentuando estados de estrés, ansiedad y deserción estudiantil.

Dentro de esta investigación vamos a encontrar procesos de retroalimentación a los docentes como alternativas de solución ante los niveles de exigencias y de competitividad que ocasionan estados de estrés, ansiedad y mayor índice de afectación física y mental. Para lograr los planes de intervención se deben implementar módulos de formación que inciten a la necesidad de exploración estudiantil, a los que se deberán sumar planes de acompañamientos e intervenciones psicológicas que guíen los procesos formativos desde la psi coeducación.

A continuación, en el desarrollo de la investigación se detallará a cabalidad el tema de estudio y las alternativas de soluciones propuestas, con el fin de mitigar o reducir el problema presente en la EFA.

## 1. Problema de Investigación

### 1.1 Descripción del Problema

En el transcurso del tiempo los riesgos psicosociales en entornos educativos tanto a nivel de colaboradores como personal administrativo y académico han venido en aumento y se han hecho más evidentes. Dichos riesgos, los cuales se hacen presentes en el entorno laboral y que pueden afectar tanto al desarrollo normal del trabajo como a la salud del trabajador —ya sea de forma física (cardiovascular o digestivo), social (adicciones o toxicomanías) o psíquica (adaptativos y depresión)— han provocado que las instituciones educativas se interesen por prevenir estos riesgos y en caso de ocurrir, que sus consecuencias sean las menores posibles. Tales contingencias que se encuentran presentes en un periodo de tiempo y espacio determinado, en este caso específico dentro de las instalaciones del sector educativo, conlleva tener en cuenta aspectos como: relación trabajo – familia, autonomía en la realización del trabajo, jornada laboral, entre otros. Aquí hay que tener en cuenta que los principales trastornos de origen psicosocial que pueden llegar a presentarse en los entornos educativos son el estrés laboral y el síndrome del quemado o “burnout”. En la actualidad, (Apiquian, 2022) afirma lo siguiente:

La gran competitividad e inseguridad laboral, así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio (p. 1).

Las exigencias sociales marcan un establecimiento de estándares que llevan al ser humano a vivir los procesos de acuerdo a las necesidades sociales, dejando de lado las creencias, pensamientos y emociones que llevan a la plenitud de realizar una labor con entusiasmo, En la

actualidad, los factores de riesgos en la salud mental de las personas están asociadas a las inseguridades laborales. Cabe resaltar que, de todos los colaboradores de las instituciones educativas, uno de los que está más expuesto a enfrentar los riesgos psicosociales son los docentes; ellos son los que se ven, en cierta medida, más expuestos a sufrir cambios sociales que terminan afectando, de alguna manera, su bienestar y salud en forma negativa (Ministerio del Trabajo, Migraciones y Seguridad social de España, 2018). Finalmente, existen otros factores latentes sobre los trabajadores del sector educativo que pueden afectar la salud de estos, tales como la responsabilidad laboral, la manera de ejecutar el trabajo, el conflicto de rol, entre otras (Macías Nieves & Cedeño Barreto, 2018).

Todos los factores de riesgos expuestos con anterioridad pueden ayudar a entender la problemática de deserción en la EFA en la ciudad de Bogotá. En la actualidad, las implicaciones psicosociales son los determinantes y agravantes de esta situación. En este caso, la desmotivación laboral aplicada a los estudiantes por la falta de apoyo de sus familiares y los preconceptos erróneos de la aceptabilidad social frente a su desempeño laboral son los principales contribuyentes a la deserción. Esta problemática también condiciona que la comunidad docente se vea afectada de manera emocional, económica y mental, ocasionando insatisfacción laboral, estrés y carga mental producto de no desarrollar a cabalidad su trabajo.

## 1.2 Formulación Del Problema

En la EFA, ubicada en la ciudad de Bogotá – Colombia, se ha presentado deserción de estudiantes en los cursos de tripulantes de cabina de pasajeros teniendo como principal fuente y motivo de deserción aspectos psicosociales que abarcan la falta de apoyo económico, emocional y la estigmatización a la carrera, puesto que socialmente está categorizada como una actividad desarrollada únicamente por mujeres, mas no llevada a cabo por hombres. Esta categorización lleva a estructurar ideales sociales que deterioran el sentimiento y la motivación de avanzar en el proceso de formación, aumentando de esta manera la deserción de estudiantes. Asimismo, esta situación origina otros problemas psicosociales en los colaboradores de la escuela generando pérdidas en el área financiera, debido a la falta de estudiantes que son el motor del funcionamiento económico y del sostenimiento de la EFA.

Es importante, a través de esta investigación, identificar y analizar el impacto que tienen los riesgos psicosociales en el mantenimiento de la deserción de estudiantes y las implicaciones que estas tienen en los colaboradores del EFA. Así se podrán implementar planes de intervención que ayuden a mitigar los riesgos psicosociales directos o indirectos, para disminuir o eliminar la deserción de estudiantes del curso de tripulante de cabina de pasajeros durante el segundo semestre del 2022. Es necesario que se tenga en cuenta la formulación de la pregunta reflexiva o problema que indicará el proceso de abordaje y direccionamiento de esta investigación

Mediante la aplicación del cuestionario de exposición al riesgo se busca detallar los niveles de incidencia que más afectan a los formadores de la EFA. Esta investigación arroja que los grados de sobre carga emocional y ansiedad son los principales mantenedores del problema en la EFA derivado de las diferentes situaciones presentes en el día a día. Los datos estadísticos arrojan

los niveles de incidencia y afectación psicológica expresada por los formadores de la EFA a través del cuestionario de exposición al riesgo como método de recolección y procesamiento de la información arroja que los estados de sobrecarga emocional producto de los diferentes entornos de socialización, tales como la familia, las competencias institucionales y la deserción estudiantil; representa un deterioro de agotamiento emocional en el que la tensión docente puede repercutir en el grado de aceptación estudiantil, transmitiendo estados de inseguridad e insatisfacción que trascienden en la somatización de enfermedades físicas y mentales.

En este sentido, el deterioro y agotamiento emocional también se encuentra somatizado por estudiantes, por lo que 1 de cada 5 de ellos desea abandonar la formación en el EFA; debido a los niveles de sobrecarga emocional e interferencia de los padres en aras de seguir estándares sociales o jerarquías familiares, generando estados de inseguridad que se convierten en riesgos físicos o emocionales. Así mismo, la sobre carga emocional o la sumisión a padres atendiendo paradigmas sociales en estigmatización de profesiones ha causado que al menos 5 de cada 6 estudiantes desee abandonar la formación, generando dudas o incertidumbres de la situación laboral a la que se puede enfrentar.

Esta investigación lleva a que nos planteemos la siguiente pregunta problema.

### ***1.3 Pregunta Problema***

¿Cuáles son los riesgos psicosociales que enfrenta la Escuela de Formación Aeronáutica EFA, en relación con sus estudiantes y planta de colaboradores docentes?

## **2. Objetivos**

### **2.1 General**

Identificar los riesgos psicosociales a los cuales se ven expuestos los colaboradores de la escuela de formación aeronáutica EFA a raíz de la deserción de estudiantes del curso de tripulante de cabina de pasajeros.

### **2.2 Específicos**

Caracterizar las razones que llevan a la deserción de los estudiantes del curso tripulante de cabina de pasajeros, con el fin de entender los estados de inseguridad y sobre carga emocional presentes en la formación EFA.

Reconocer los factores psicosociales a los cuales están expuestos los formadores de la EFA en los diferentes entornos de socialización, y como estos repercuten en el deterioro de agotamiento emocional.

Elaborar un plan de acción que contenga estrategias que ayuden a mitigar los riesgos psicosociales en la EFA.

## **3 Justificación y Delimitación**

### **3.1 Justificación**

La deserción estudiantil del curso de tripulante de cabina de pasajeros en la EFA es una problemática que enmarca diferentes aspectos. Como primera medida, si se logra identificar las principales causas de deserción de estudiantes del curso, la empresa podrá crear e implementar planes de acción que tengan el objetivo de disminuir y hasta eliminar completamente esta situación, mejorando el rendimiento financiero, dejando atrás problemáticas como atraso en el pago de la nómina debido a que los estudiantes culminarían su formación. Segundo, los colaboradores de las diferentes áreas dejarían de experimentar los riesgos psicosociales

producidos por la deserción del curso y tendrían una sensación de mayor estabilidad laboral. Por otra parte, la sociedad contaría con personal en cantidad y calidad calificado para ejecutar las actividades inherentes al cargo de tripulante de cabina de pasajeros e, igualmente, se estimularía la generación de empleo en diferentes áreas de la compañía. Asimismo, al contar con el suficiente personal calificado las aerolíneas podrían ofertar sus servicios de transporte de manera adecuada, reportando beneficios económicos para los distintos actores involucrados con esta actividad económica. Finalmente, al finalizar el presente estudio de investigación, este se sumaría a los otros estudios investigativos relacionados con los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores del sector educativo. Pero con el factor distintivo o característico de haber sido aplicado en una escuela de formación aeronáutica y habiéndole dado un enfoque estrictamente relacionado con la deserción estudiantil. Esta investigación tiene como finalidad exponer todos los factores psicosociales a los que se enfrentan los colaboradores de la EFA. La importancia de medir o evaluar permite considerar una visión respecto a las condiciones implicadas que pueden constituir factores de riesgos para los estudiantes y trabajadores, asimismo, la medición va a permitir crear o diseñar propuesta que generen orientaciones y abordajes ante estas situaciones para canalizar el estrés, prevenir la ansiedad, la depresión y el síndrome burnout, fomentando, de esta manera, el bienestar y la salud. Este tipo de intervenciones se logra caracterizando y reconociendo los eventos que mantienen el problema.

La presente investigación se pensó como apoyo al proceso de formación de la EFA, En la actualidad mucho se ha hablado sobre las deserciones estudiantiles de la escuela y las consecuencias que esto ha tenido en el personal docente y en el desarrollo de la empresa. Por otro lado, hemos querido referenciar los estereotipos psicosociales que afectan el desarrollo del programa de formación, resaltándolos como elementos, dados por costumbres y arraigos que

deterioran la capacidad de elección y de satisfacción personal, repercutiendo de manera directa en los colaboradores y ampliando brechas en la sociedad de construcciones erróneas de lo femenino y masculino. Asimismo, esta investigación desea evidenciar cómo la relación trabajo – familia y las jornadas extenuantes pueden ser mantenedores de problemas psíquicos, emocionales y de estrés, debido a la poca canalización de emociones y la angustia laboral por cumplir estándares de calidad. Por eso, en este punto es importante establecer acompañamientos que promuevan e incentiven estrategias para mitigar esta situación. Por tal motivo se pensarían en procesos de psi coeducación como herramienta de apoyo y reconstrucción de esquemas mal adaptativos que mantienen problemas internos y externos.

De acuerdo a lo que expresa (Robert Karasek, 1990) quien consolidó el modelo demanda - control explicativo del estrés laboral acorde con las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre estas. Se concluye que las exigencias psicológicas se encuentran directamente afectadas por la cantidad de tiempo invertido en el trabajo y los condicionamientos sociales de la vinculación a trabajos que no representan altos estándares sociales.

El aspecto más contraproducente para la salud se caracteriza por unas altas exigencias psicológicas y un bajo control (alta tensión). El control es la dimensión que se ha demostrado más importante en lo que respecta a la salud, cuando se considera la exposición a los riesgos psicosociales.

Para (Pinzón Garrido & Uribe Rodríguez ,2011), “la promoción de la salud y prevención de los factores de riesgos psicosociales aumenta el bienestar y desarrollo integral del trabajador, generando la satisfacción laboral requerida por las personas en su entorno de trabajo” (p. 29). Los factores psicosociales, como bien se sabe, son condiciones en las que se desenvuelve el individuo cuando se relaciona con el contexto.

En este sentido, el buen desarrollo estudiantil depende única y exclusivamente de las herramientas implementadas en los procesos de acompañamiento. Estos, a su vez, tendrán que estar enfocadas en una competitividad docente desde el ámbito innovador, allegando herramientas prácticas y procedimentales con miras a alcanzar metas que motiven el deseo de apasionarse por su labor.

### **3.2 Delimitación**

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo dentro de las instalaciones de la EFA ubicada en la CR 100 BIS N°26 - 55, en la ciudad de Bogotá, durante el segundo semestre del año 2022.

### **3.3 *Limitaciones***

Las potenciales limitaciones que se podrían presentar al momento de la ejecución de este trabajo están relacionadas con la insuficiente cantidad de tiempo con que se cuenta para la realización de las actividades y la implementación de estrategias. Pues la mayor parte del personal se encuentra enfocado en el desarrollo de sus actividades y pese a que se reconoce un problema que los afecta directamente y a la empresa, se torna un ambiente tenso y complicado de abordar por el poco deseo de querer ceder ante eventualidades mantenedoras del problema. Sin embargo, se están planteando ejecuciones de apoyo que no interfieran en horarios laborales y se están estableciendo intervenciones sectorizadas para identificar los puntos más destacados que generan dificultades y caos en estudiantes y trabajadores.

### **3.4 *Modalidad de la Investigación.***

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, mediante el cual se busca abordar la problemática presente desde la generalidad y amplitud. Este enfoque se usa para

entender cómo es percibido el problema en la población objeto y las repercusiones que este pueda generar. También se pueden identificar mantenedores y agravantes del problema a través de la muestra observacional de un fenómeno desde su entorno natural, permitiendo abordar el comportamiento desde un ámbito descriptivo que se centra en explicar las experiencias y significados. Esta investigación, en primera instancia, cuenta con un proceso observacional que detalla las problemáticas presentes en la EFA. A partir de este proceso se estructuró un cuestionario de exposición a riesgos psicosociales que busca analizar a qué niveles de exposición se encuentran expuestos estudiantes y docentes de la EFA.

## **4 Marcos Referenciales de la Investigación**

### **4.1 Estado del arte.**

El proceso de estructuración de la investigación permitió reconocer que los riesgos psicosociales se estructuran como una problemática que afecta a la EFA. En la actualidad los factores de riesgos encontrados en esta institución de formación llevan a que la escuela pierda en el mercado credibilidad y aceptación debido a las constantes deserciones estudiantiles y los problemas internos de los directivos. Actualmente, se procura que el desempeño de innovación en el campo de la enseñanza realce y retroalimente los acompañamientos con el fin de motivar e incentivar la búsqueda de la satisfacción.

Esta investigación tiene como propósito identificar los factores psicosociales más determinantes en la EFA, para los que se arrojaron índices de sobre carga emocional y ansiedad, producto de los diferentes entornos de socialización, tales como la familia, las exigencias y competencias institucionales y la deserción estudiantil. Sin duda alguna, el grado de afectación representa un deterioro de agotamiento emocional que puede repercutir en el grado de aceptación estudiantil, transmitiendo estados de inseguridad e insatisfacción visibles en la somatización de

enfermedades físicas y mentales. Asimismo, la deserción estudiantil refleja que el mayor condicionante para que los estudiantes en formación pierdan el interés en la carrera obedece a la condición de seguir estándares familiares y estatus sociales que consideran no ver proyectados en esta profesión.

### **Hallazgos**

Desde el modelo de intervención psicosocial, la deserción apunta a diferentes situaciones o factores que impiden el proceso de desarrollo o crecimiento estudiantil, en este sentido, los factores socioculturales, económicos, familiares y de aceptabilidad son las causas del abandono en la escuela de formación EFA, en la actualidad el estatus social de acuerdo al rango profesional te permite gozar de privilegios económicos, obligando a la mayor parte de los estudiantes a cambiar de formación y vincularse a nuevas carreras que vayan acorde a los planes familiares. Los riesgos psicosociales inciden de manera directa en el bienestar físico y mental de los empleados de las organizaciones. Esto significa que el ambiente laboral se encuentra compuesto por factores que intervienen sobre las actividades que realiza el personal de trabajo.

Es importante entender que los niveles de incidencia y afectación psicológica expresada por los formadores de la EFA, representa estados de sobrecarga emocional producto de los diferentes entornos de socialización, tales como la familia, las exigencias y competencias institucionales y la deserción estudiantil. Sin duda alguna, el grado de afectación representa un deterioro de agotamiento emocional en el que la tensión docente puede repercutir en el grado de aceptación estudiantil, transmitiendo estados de inseguridad e insatisfacción que repercuten en la somatización de enfermedades físicas y mentales.

Es importante realizar un recorrido por los registros investigativos, sobre documentos de apoyos que guíen y orienten la investigación, a continuación, para ellos se tendrán en cuenta los siguientes:

Los documentos encontrados registran investigaciones internacionales en instituciones como Universidad Técnica de Manabí en Ecuador, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Universidad de Guayaquil, Universidad Central del Ecuador y Universidad Técnica de Ambato. Es importante resaltar que a nivel nacional la universidad Pontificia Bolivariana, Universidad de Manizales, Institución Universitaria de Envigado, Universidad Cesar Vallejo, Universidad CES, realizan un soporte investigativo a cerca de los riesgos psicosociales que afectan el trabajo docente y la falta de implementación de recursos para mejorar estas problemáticas.

Se escogieron estas universidades porque sus trabajos están enfocados y direccionados al tema de estudio que se ha planteado en esta investigación. Por tal motivo, resulta un poco más practico reflejar información previa que existe en el mundo científico y de los conocimientos logrados, encaminados a realizar nuevos aportes a través de esta investigación. De acuerdo con los investigadores (Spencer Silva, Silva Sánchez, Mederos Machado y Gutiérrez Hinestroza, 2018), “un entorno laboral saludable en las instituciones educativas y riesgos psicosociales del personal docente determina la importancia de un entorno laboral saludable”. A juicio de ellos esta condición de favorabilidad se debe promover a través de la participación de los actores sociales vinculados con la educación. Un aspecto que estimula un ambiente laboral propicio que mejora la productividad y la calidad de vida. Por otro lado, los investigadores (Ignacio Macías y Mercedes Cedeño, 2017) explican que:

Entre los riesgos psicosociales característicos de los docentes están el Estrés, burnout y mobbing, todo debido a las sobre cargas de trabajo que reciben por el desarrollo del mismo, a las malas relaciones interpersonales, deficiente comunicaciones dentro del contexto laboral y la desvalorización por las actividades que realiza, entre otras. Estos factores de riesgo psicosociales hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en un espacio laboral, están directamente relacionadas con elementos ambientales, organizacionales, procedimentales y actitudinales la sobre carga de trabajo, a la poca remuneración que entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, afectando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

Más adelante, agregan:

En docentes la presencia del burnout es relevante, ya que el contexto donde desempeña sus funciones están envueltas de situaciones variadas, con presencia de personas que interrelaciona con su accionar profesional y que provoca en contraste de emociones y sentimientos que si no son manejados de manera correcta llegan a ocasionar ansiedad y aceleración al tener que cumplir responsabilidades en contraste con su realidad” (Ibíd.).

Los riesgos psicosociales en el ámbito educativo son un tema que requieren de vital atención. Como se acabó de evidenciar, los docentes en su mayor parte del tiempo están sometidos a niveles de estrés, producto de circunstancias ambientales determinadas en el contexto laboral. Hoy por hoy, los ambientes de trabajo llevan una sobre carga de responsabilidad que pueden desencadenar trastornos físicos, daños psíquicos y trastornos de conducta, lo que afecta la realización de la tarea de manera práctica y eficiente.

Como se venía explicando en el párrafo anterior, para alcanzar entornos laborales saludables se debe evitar al máximo los riesgos psicosociales. Estos abarcan ambientes y climas laborales, jornadas extenuantes y poco reconocimiento del trabajo realizado. Es importante resaltar que los ámbitos que confluyen en los espacios laborales prevengan riesgos y fomenten la salud y el bienestar entre el gremio docente.

La Universidad de Guayaquil desarrolló la evaluación de riesgos psicosociales en una unidad educativa de acuerdo a las directrices del Ministerio de Trabajo. Se centraron en sistematizar el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales en una institución educativa partiendo de los lineamientos establecidos por una institución gubernamental como lo es el Ministerio de Trabajo. Se encontró que, en algunos casos existe un marcado desinterés por parte de trabajadores y directivos que fueron objeto de una evaluación de riesgos psicosociales. Es importante indicar que, esto no es percibido como un tema importante para el desempeño organizacional ni beneficioso para la salud. Evidenciando lo anterior, (Camacho Jiménez y Balladares Plaza, 2020), explican:

Los elementos que rodean el ámbito laboral derivados de fenómenos socioeconómicos, políticos y sociales, cuya presencia o ausencia es susceptible de causar perjuicio en las dimensiones psicofisiológica, cognoscitiva, afectiva y conductual; con impacto integral en la salud, desempeño y calidad de vida de las personas. Esto se ve reflejado en elevados índices de, absentismo, accidentalidad, enfermedades adquiridas en el puesto de trabajo, compensación, recuperación, jubilación anticipada, e indemnizaciones de los miembros afectados. También es indispensable tener conocimiento de que estos riesgos tienen dependencia de ciertas variables; como, por

ejemplo, la violencia, acoso laboral o sexual, entre otros, tienen su inicio en los factores de riesgo psicosocial (Pag.18).

Otro estudio de la Universidad de Guayaquil sobre los factores de riesgo psicosocial logró analizar, identificar y evaluar los riesgos psicosociales intralaborales a los cuales se enfrentaban los docentes que trabajaban en instituciones educativas fiscales. El propósito de esta investigación era crear medidas preventivas para ayudar a la administración a gestionar de manera idónea los riesgos laborales. (Vite Jiménez, 2017) expresa al respecto:

Las instituciones educativas no gestionan sus riesgos laborales, especialmente los psicosociales los cuales hacen presencia en ambientes de trabajo de servicio y por ello más del 50% de los docentes se encuentran en un riesgo psicosocial entre medio y alto. Adicionalmente, hay un pobre uso de estrategias de afrontamiento por parte de las organizaciones, lo cual conlleva a aumentar la posibilidad de que los riesgos psicosociales se hagan presentes en escenarios intralaborales (p. 9).

(Carranco Madrid, Pando Moreno y Aranda Beltrán, 2020), en su investigación sobre “Riesgos psicosociales en docentes universitarios”, encontraron que los principales riesgos psicosociales a los cuales se ven expuestos los docentes a nivel universitario están relacionados a los factores de estrés, burnout o agotamiento y mobbing o acoso laboral. Además, se encontró que los docentes universitarios están propensos a exponerse a riesgos psicosociales emergentes. Ellos concluyen que la docencia universitaria se encuentra en constante transformación y adaptación a las realidades culturales, económicas, sociales y políticas de la sociedad. Para los autores:

El estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. El estrés es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental y física y el bienestar de una persona” (p. 323).

Esto desencadena, de acuerdo con (Rubio, 2009). El síndrome de Burnout visto como “un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral y está en línea con el modelo clásico de salud-enfermedad” (p. 10), orientado al diagnóstico, pero no a la comprensión del mismo.

Teniendo en cuenta lo anterior y relacionando los estudios del trabajo de campo, se concluye los niveles de incidencia que más afecta a los formadores de la EFA, es el grado de sobre carga emocional y ansiedad. Esto se deriva de los diferentes acontecimientos a los que se encuentra expuestos en su día a día. Tal como se venía diciendo, los factores de riesgo pueden ocasionar respuestas físicas, psicológicas y alteraciones en la conducta, producto de las sobrecargas laborales, malos ambientes laborales o altos grados de competitividad. A través de esta investigación se pretende evidenciar que los riesgos de exposición a estados de estrés y ansiedad pueden ocasionar en los maestros y estudiantes síndrome de Burnout, caracterizado por dejar al docente sin capacidad de canalizar energías, emociones y sentimientos que en esencia se convierten en alteraciones físicas.

Por otro lado, las investigaciones de apoyo sobre riesgos psicosociales a **Nivel Nacional**, destacan una gran cantidad de información que soporta todo el proceso de recopilación científica sobre esta incidencia presentada a nivel mundial. Las percepciones de los docentes frente a la carga laboral de un grupo de instituciones educativas colombianas del sector público, determina, según (Blanch, 2014):

[...] “un conjunto de circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan las actividades y las relaciones laborales; estas pueden incidir de manera directa en la salud de los trabajadores, el compromiso, la satisfacción, la calidad de su trabajo, el desempeño” (p.175).

(Para Pinzón Garrido & Uribe Rodríguez, 2011), “la promoción de la salud y prevención de los factores de riesgos psicosociales aumenta el bienestar y desarrollo integral del trabajador, generando la satisfacción laboral requerida por las personas en su entorno de trabajo” (p. 29).

Los factores psicosociales, como bien se sabe, son condiciones en las que se desenvuelve el individuo cuando se relaciona con el contexto. sin embargo, (Bocanera,1998) expresa: “estas condiciones se convierten en riesgos cuando tienen la potencialidad de provocar deterioro para la salud del individuo. Por esta razón, “cuando las exigencias y características del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador” (p. 342). Se concluye que la fuerza laboral más golpeada son los docentes universitarios, en donde han influido entre muchos aspectos, la contratación temporal.

A nivel nacional también se reporta la investigación detallada por la investigadora Torres Gómez de la Universidad de Manizales, “Percepción de los riesgos psicosociales ocasionados por el medio ambiente laboral en la profesión docente colombiana”. En su trabajo describe el entorno físico y el ambiente laboral de los docentes de algunas instituciones educativas colombianas, como mantenedores de dificultades que pueden afectar desempeño laboral, ocasionando repercusiones negativas en la salud mental y física. Por consiguiente, según, la autora, un sitio de trabajo no adecuado a las condiciones ambientales necesarias, es considerado como estresor, desencadenante de estrés laboral; ya que generan en la persona desajustes (reales

o percibidos) entre demandas de las situaciones y las capacidades para enfrentarlas” (p. 14). Es importante que se realice una protección al trabajador contra situaciones de peligro o riesgos de seguridad que abarque el cuidado de la salud y sus derivados ambientales.

(Gálvez Gómez, Gómez Villanueva y Guzmán Cañas, 2015), identifican los factores de riesgos psicosociales al desarrollo del síndrome de Burnout, dados por el estrés y ansiedad desarrollada a partir de las cargas, compromisos y niveles de exigencias. Los investigadores destacan la importancia de ofrecer un apoyo y control para que se regulen las cargas de trabajo, toda vez que las competitividades en la actualidad generan agotamiento físico y emocional. El síndrome de Burnout surge como consecuencia de la competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral, las exigencias del medio actual y los cambios en las costumbres. Esto genera un ritmo vertiginoso de vida que contribuyen a la aparición de síntomas que se caracterizan por angustia, agotamiento emocional, trastornos de los ritmos de alimentación, falta de actividad física y descanso, dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque la salud de los individuos del nuevo milenio (p. 20).

**A Nivel Internacional**, se han desarrollado múltiples investigaciones en torno al rol del docente en el campo educativo en la que se plantea según (Díaz, Chiang, Ortiz, & Solar, 2012, pág. 8), como se citó en **Fuente especificada no válida**. Expresan:

[...] hoy en día la sociedad demanda un nuevo rol del profesor, en que debe asumir parte de su perfil, competencias científico-pedagógicas y competencias propias de la tarea docente: planificar, ejecutar y evaluar”, por lo que entre sus responsabilidades específicas, propias de su actividad profesional, se encuentra la pedagogía, específicamente, la didáctica como proceso de enseñanza y aprendizaje, donde intervienen una serie de factores psicológicos y sociológicos propias de esta, donde la

relación con el estudiante es por su “medio físico, afectivo, cultural y social”, debiendo manejar estrategias adecuadas al nivel evolutivo, intereses, posibilidades y particularidad del estudiante, todo esto haciendo complejo y dinámico el rol de docente universitario.

Teniendo en cuenta lo anterior, en cuanto a los riesgos de la docencia, El ejercicio de esta trae riesgos que someten al docente de las siguientes formas, según (Carranco, Pando, & Aranda et al, 2020) Expresan que los docentes están sometidos a:

Riesgos derivados de la carga de trabajo: donde se engloban al conjunto de riesgos físicos (o carga física) y psíquicos (o carga mental) a los que son sometidos los trabajadores, en este caso los docentes universitarios, a lo largo de su jornada laboral, donde esta puede exceder la capacidad personal y trayendo como consecuencia alteraciones de la salud, entre estos riesgos se menciona riesgos a la voz, como la disfonía un trastorno de la voz común en docentes, problemas músculo esqueléticos, trabajos con pantallas de ordenador (relacionada con fatiga física, visual y mental), y los riesgos psicosociales específicos, donde relacionan la condiciones del trabajo y la características individuales del sujeto, influyendo en la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral.

Como se venía señalando, el estrés es uno de los factores más detectados en los riesgos psicosociales, como Plantea Carranco, Pando, & Aranda et al ( 2020):

[..] Estrés es “un síndrome general de adaptación’, que refiere a una respuesta específica del organismo frente a las constantes demandas a las que se encuentra expuesto y a las cuales considera como ‘situaciones críticas’”, caracterizada por respuestas “estereotipadas” y cambio en el sistema endocrino, nervioso e inmunológico, ahora, (Martínez, 2009, pág. 122) indica que el estrés puede ser definido como “un desequilibrio

entre las demandas propias del ambiente y los recursos con los que cuenta el sujeto para responder a estas demandas”, lo cual aplicado al ámbito laboral, contextualizado por Siegrist, Rôdel y Hernández citados por (Martínez, 2009, pág. 122), “se podría entender el estrés laboral como el desequilibrio entre las demandas profesionales que le son planteadas al trabajador en la ejecución de su labor y la capacidad que el individuo percibe para llevarlas a cabo” (Parr. 27).

Se han señalado variables relacionadas con el entorno laboral, los problemas de disciplina, la desmotivación del alumnado, la escasa autonomía, los cambios curriculares, la sobrecarga laboral, el pobre reconocimiento económico y el desarrollo profesional deficitario (Esteras, 2012). Los trabajos anteriormente referenciados presentan diversos escenarios con enfoques diversos sobre los riesgos psicosociales que se pueden encontrar en distintos ámbitos educativos, ya sea de estudios básicos hasta estudios superiores. Con base en estas indagaciones, se tiene un marco de referencia de lo ya hecho por otros autores, los hallazgos y conclusiones a las que llegaron lo cual enriquecerán las perspectivas a la hora de la ejecución de este trabajo.

#### **4.2 Marco Teórico**

En el transcurso del tiempo y de los estudios realizados en cuanto a **factores psicosociales** en entornos de trabajo se establecen y reconocen variedades amplias de comportamientos humanos. De estos antes no se tenía conciencia, evidenciando formas particulares de control sobre la producción y la importancia que tienen las actitudes de los trabajadores, así como la necesidad de dar un trato a los colaboradores como personas, más que como solo capital humano de trabajo y de producción (Vélez, 2016). Los Docentes actualmente están condicionados a las estructuras sociales, culturales, económicas que plantea el sistema educativo actual en Colombia. Por lo tanto, diversos factores pueden generar sobrecarga y caer

en riesgos psicosociales que puedan afectar su salud física y emocional. El sector de la educación, desde el ámbito de la instrucción y la docencia, es un sector vulnerable debido a su carga laboral, contaminación auditiva, relaciones interpersonales, elevado nivel de concentración/acción. Estas diversas exigencias emocionales puedan ocasionar y afectar las condiciones laborales las cuales no son favorables para el colaborador (Idárraga y Echeverry, 2018).

Es importante comprender que los **Factores psicosociales** pueden ser definidos de diferentes formas, Según **Fuente especificada no válida.**

El concepto factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente en la satisfacción y, por tanto, en el rendimiento.

Se sigue agregando que los Factores psicosociales son causantes del deterioro de la salud, tal como lo expresa (Moreno J & Bernardo, 2011):

[...] los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica<sup>18</sup>. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo.

Con la finalidad de determinar los diversos factores psicosociales que afectan tanto a personal educativo como administrativo y docente se busca evitar riesgos no solo psicosociales,

sino también asociados a salud física tales como trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos, trastornos mentales y del comportamiento y trastornos musculo esqueléticos entre otras afectaciones a colaboradores de la entidad. De igual modo, se tiene en cuenta los permanentes cambios a que son sujetos los trabajadores, dado a que pueden incidir a su desarrollo personal y emocional en su ámbito laboral, creando y generando zonas de conflictos y entornos no favorables que afectan la deserción de estudiantes y de los mismos docentes.

Desde el sector aeronáutico la incidencia en el desarrollo del talento humano establece desarrollar una metodología de formación para el desempeño de funciones que garantice el desarrollo de enfoque basado en competencias asequible para la formación del sector. Una metodología de evaluación e intervención que suministre apoyo técnico para los cursos de formación y, asimismo, promover becas y opciones para los aspirantes a los diversos cursos teniendo como objetivo que el factor económico no sea un obstáculo para cumplir sus sueños (Hernández y Pineda, 2011).

En el desarrollo de esta investigación se ha determinado que los riesgos psicosociales presentes en el ámbito laboral interfieren en la efectividad y capacidad del desarrollo de una tarea o actividad. No obstante, es importante tener presente que los riesgos no están dados de forma física, se contemplan aquellos que afectan la salud psicológica o social de la persona, siendo estos últimos más dañinos que los físicos.

Para esta investigación se tendrá en cuenta **dos métodos de evaluación**. El primero conocido como «demanda - control - apoyo social» formulado por Karasek y Johnson. El segundo es el modelo «esfuerzo - recompensa» formulado por Siegrist.

(Robert Karasek, 1990) “consolidó el modelo demanda - control explicativo del estrés laboral acorde con las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre estas. Lo que denomina «control» tiene que ver con la autonomía en el trabajo y la oportunidad de desarrollar las propias habilidades”. Las exigencias psicológicas se corresponden en este modelo con la cantidad de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Este modelo teórico define cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control). El aspecto más contraproducente para la salud se caracteriza por unas altas exigencias psicológicas y un bajo control (alta tensión). El control es la dimensión que se ha demostrado más importante en lo que respecta a la salud, cuando se considera la exposición a los riesgos psicosociales.

(Según Siegrist, 1996), “las experiencias distresantes obedecen a amenazas a la continuidad de roles sociales esenciales (el papel que desempeñamos), de entre los que el empleo es uno de los más destacados. El modelo esfuerzo - recompensa explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud de acuerdo con las posibilidades que tienen las personas de gobernar su propio futuro o las recompensas a largo plazo. La falta de recompensas en este modelo se refiere a la amenaza de despido y de paro, la precariedad del empleo, los cambios ocupacionales forzados, la degradación de categoría, la falta de expectativas de promoción y la inconsistencia de estatus (entre tareas y estudios y categoría). Según la organización del trabajo, la interacción entre altas demandas (esfuerzo) y bajas recompensas a largo plazo activa la situación de mayor riesgo para la salud”.

**El modelo de intervención psicosocial** para abordar el problema del estrés laboral está sustentado en la propuesta de (Navarro Aparicio, 2009). Este modelo relaciona, inicialmente, los

principales efectos que ocasiona en toda organización el estrés laboral. Simultáneamente determina sus prioridades de actuación, para luego indicar las actividades que deben ejecutarse. Dentro de esta fase de actuación, diferencia aquellas estrategias dirigidas a la organización de forma colectiva, cuya prioridad es manifiesta, frente a las estrategias que deben ofrecerse a los afectados de forma individualizada. El modelo de intervención propuesto busca interactuar tanto en los espacios organizativos generales como en aquellos específicos y de carácter individual, ello con el propósito de combatir la problemática del estrés laboral.

Según (Martínez G & Muñoz N, 2016 como se citó en Nación, 2003):

[...] “Las principales causas de deserción están asociados a los factores económicos, el desempeño escolar, factores socioculturales, así como los factores endógenos al sistema escolar. A esto se le suman los problemas relacionados con la asequibilidad, la accesibilidad, la aceptabilidad y la adaptabilidad, derivados de la institucionalidad del mismo”. (Pag.4)

Tal como se ha planteado en esta investigación, desde el modelo de intervención psicosocial, la deserción apunta a diferentes situaciones o factores que impiden el proceso de desarrollo o crecimiento estudiantil, en este sentido, los factores socioculturales, económicos, familiares y de aceptabilidad son las causas del abandono en la escuela de formación EFA, en la actualidad el estatus social de acuerdo al rango profesional te permite gozar de privilegios económicos, obligando a la mayor parte de los estudiantes a cambiar de formación y vincularse a nuevas carreras que vayan acorde a los planes familiares. Los riesgos psicosociales inciden de manera directa en el bienestar físico y mental de los empleados de las organizaciones. Esto significa que el ambiente laboral se encuentra compuesto por factores que intervienen sobre las actividades que realiza el personal de trabajo. Por esta razón, para determinar de una manera más

oportuna los riesgos psicosociales se deben emplear continuamente evaluaciones que permitan diseñar estrategias para la prevención, erradicación o disminución de los riesgos laborales. La identificación oportuna de este fenómeno permitirá a corto plazo resguardar la salud psicosocial del personal, ya que la exposición continua a estrés laboral puede desatar graves problemas emocionales en el individuo que repercutirán en el desempeño laboral y en el cumplimiento de metas en la empresa.

La naturaleza del ser humano en esencia es emotiva. Por tal razón, una persona que no satisface sus necesidades, que es menospreciada o subestimada, puede afectarse emocional, cognitiva y fisiológicamente. Esto puede ocasionar cambios o alteraciones en la manera de pensar y actuar ante situaciones que impliquen estrés.

La particularidad y forma de responder ante dichas situaciones, siempre va a depender de la capacidad que se tenga para afrontar y resolver las situaciones dadas. Por tal razón, si no se controlan dichas manifestaciones se perjudica de manera significativa la salud de los trabajadores por la falta de estrategias para controlar y dominar sus emociones. En este sentido, (Ortiz, 2022) comenta que existen sujetos que pueden responder exitosamente, protegiendo su salud; en cambio, los que responden negativamente tienden a presentar una degradación en sus condiciones de salud.

En la actualidad los factores de riesgos psicosociales están asociados a las actividades relacionadas al entorno laboral, el ambiente donde se desarrolla, niveles de satisfacción que se experimente en el área de trabajo y la forma de organización del mismo. Si la estructuración y distribución del trabajo se encuentra establecida y organizada va a influir proporcionalmente en la satisfacción, rendimiento y salud del trabajador. Por tal motivo, para comprender la manera de

interacción de los empleados y el medio ambiente, es importante conocer y brindar condiciones óptimas de trabajo que permitan potenciar las capacidades de producción e innovación.

Es importante mencionar que cuando las interacciones entre las condiciones laborales y las características de los trabajadores se presentan de forma negativa, ocasionan desequilibrios emocionales, bioquímicos y comportamentales en los individuos. Esto desata en su gran mayoría enfermedades físicas y mentales que afectan la satisfacción y rendimiento laboral.

En el siguiente cuadro se realiza una representación sobre cómo los riesgos psicosociales influyen de manera negativa en el rendimiento, la satisfacción laboral y estudiantil de la EFA. Queremos destacar que los niveles de incidencia en estrés, ansiedad y la insatisfacción son las principales causas del deterioro motivacional.

### Figura 1.

*Riesgos psicosociales más influyentes*



(Flórez, 2022) explica que los factores de riesgos psicosociales pueden surgir dentro de cualquier situación que un individuo pueda experimentar al relacionarse con su entorno dentro de

una sociedad. Esto significa que el riesgo se manifiesta cuando la situación se presenta de manera negativa y repercute en el bienestar de la persona, afectando las relaciones laborales y el entorno.

Para acompañar este proceso de investigación se elabora un cuestionario de riesgo con un **modelo de encuesta semiestructurada** que posee varias opciones de respuestas. Está diseñado de acuerdo a las necesidades de evaluación en la EFA. Sus preguntas son establecidas según las múltiples observaciones y entrevistas informales realizadas a estudiantes y docentes, con las que se busca identificar los factores de riesgos que mantiene el problema en la escuela de formación. Gracias a estos acercamientos se lograrán concretar preguntas claras y precisas con el fin de realizar una interpretación de las eventualidades existentes y que son el talón de Aquiles en el aumento de la deserción en estudiantes y la generación de situaciones de estrés laboral en docentes. La información de la aplicación del cuestionario de riesgo, se tabulará de la siguiente manera:

Ítems: A/V (Algunas veces) – Siempre (S) – Muchas Veces (M/V) – Nunca (N).

La mayor parte de las preguntas se presenta con diferentes opciones de respuesta. Se debe señalar con una X la respuesta que describa mejor la situación, Las puntuaciones son el sumatorio total de las respuestas dadas por los entrevistados.

### **4.3 Marco Legal y Normativo**

Los factores de riesgo psicosocial inicialmente fueron contemplados dentro de la normatividad jurídica colombiana a **partir del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 1471 de 2004. Actualmente está rigiendo la Resolución 2764 de 2022, la cual comprende y establece protocolos de prevención y acción en diferentes aspectos relacionados con el entorno laboral en los diferentes establecimientos de trabajo; aspectos tales como: acoso, agotamiento, duelo, entre otros, con la finalidad de emprender programas de promoción y**

**prevención.** Esta reestructuración de la resolución, adopta instrumentos para la evaluación de los riesgos psicosociales y en el **artículo 1** resuelve a través de sus apartados protocolos de intervención aplicados al estrés y agotamiento emocional “burn out”, así como también protocolos de intervención psicosocial saludables en el ámbito educativo.

En el **artículo 3** de esta resolución se sugiere implementar periodicidad en la evaluación, para determinar si los factores psicosociales intralaborales son nocivos en el alto riesgo de la salud. En cuanto al apoyo de guías para el análisis psicosocial se deben implementar entrevistas semiestructuradas que faciliten evaluar las percepciones individuales y los niveles de afectación que puede generar en el individuo.

Los factores psicosociales se encuentran en constante evolución, es por eso que actualmente la **Resolución 2646 de 2008**, establece disposiciones y responsabilidades en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgos psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de patologías causadas por el estrés ocupacional. **Fuente especificada no válida..**

El reglamento y control que rige el riesgo Psicosocial instan al monitoreo constante sobre la exposición a factores de riesgos psicosociales, en el capítulo 2 se habla de la identificación y evaluación de los factores de riesgos y los afectos que estos provocan en el trabajo poniendo vital importancia a los factores intralaborales, extralaborales e individuales.

Para esta investigación es sumamente importante sensibilizar a sus estudiantes de tripulante de cabina de pasajero y colaboradores de la EFA sobre los aspectos a evaluar e intervenir de los riesgos psicosociales, como alternativas de mejoras ante el incremento del estrés, y el síndrome de “burn out” debido a la deserción estudiantil por aspectos externos que

interfieren en la salud mental del estudiante y las afectaciones emocionales y de estrés que generan preocupaciones excesivas en colaboradores de la escuela de formación EFA.

Es importante tener presente lo que se plantea en el **decreto 1477 de 2014**:

“El presente decreto tiene por objeto expedir la Tabla de Enfermedades Laborales, que tendrá doble entrada: i) agentes de riesgo, para facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales, y ii) grupos de enfermedades, para determinar el diagnóstico médico en los trabajadores afectados”. **Fuente especificada no válida.**

Más adelante indican en el artículo 3

[...] “La presencia de un factor de riesgo en el sitio de trabajo en el cual estuvo expuesto el trabajador, de acuerdo con las condiciones de tiempo, modo y lugar, teniendo en cuenta criterios de medición, concentración o intensidad. En el caso de no existir dichas mediciones, el empleador deberá realizar la reconstrucción de la historia ocupacional y de la exposición del trabajador; en todo caso el trabajador podrá aportar las pruebas que considere pertinentes”. (Ibid).

El proceso de acompañamiento expuesto por la actual Resolución incluye recursos que permiten evaluar los factores de Riesgos psicosociales, con los que se pueden determinar la presencia o ausencia de riesgo psicosocial, intralaboral o extra laboral, así como los efectos en la salud de los trabajadores o en el trabajo, esta guía técnica opta por protocolos de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales. La normatividad vigente, comprende factores psicosociales, aspectos intralaborales, Extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales intrínsecas del trabajador los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas, Los Factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores. La evaluación de los

factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.

Los Instrumentos utilizados para la evaluación de los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, de esta manera tendrán una validez científica y su aplicación será más afectiva. Sin embargo, las administradoras de riesgos profesionales deben capacitar y prestar asistencia técnica para el diseño y la implementación de los programas de prevención y los sistemas de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial prioritarios, por actividad económica o empresa, utilizando criterios de salud ocupacional.

Cualquier información requerida que sirva para determinar el origen de las patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional, los empleadores deben suministrar, como soporte técnico, la información sobre exposición a factores psicosociales intralaborales. Los sistemas de vigilancia epidemiológica y el reporte de los efectos en la salud. De Igual forma les corresponde a las administradoras de riesgos profesionales suministrar la información de la cual disponga, en relación con los factores de riesgos psicosocial en el trabajo. A su vez, la entidad encargada de la guarda y custodia de la historia clínica ocupacional deberá suministrar a la entidad calificadora, el previo consentimiento del trabajador.

## **5. Marco Metodológico**

### **5.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación planteado en este trabajo es de tipo descriptivo, a través de este se busca describir la realidad que afecta a la EFA y sus colaboradores, utilizando métodos de análisis para describir el problema, sus características y sus propiedades, centrado sus bases en el que, sin cubrir por qué ocurren los sucesos. El trabajo de investigación se realizó por fases que permitieron reconocer que los riesgos psicosociales se estructuran como una problemática que afecta a la EFA, en la primera fase de investigación realizamos observaciones directas para diseñar los instrumentos de recolección de la información (entrevistas semiestructuradas) y una vez obtenido esta, se realizan revisiones bibliográficas relacionada con factores psicosociales que interfieren en la deserción escolar. En la segunda fase tabulamos los resultados de la entrevista, los cuales evidenciaban que existen afectaciones psicológicas en docentes y estudiantes de la EFA. En la última fase se elaboran las estrategias que facilitaran un adecuado desempeño de estudiantes y docentes.

### **5.2 Enfoque o Paradigma de investigación**

La presente investigación se desarrolla desde un enfoque mixto, que pretende ayudar a comprender una problemática integrando el paradigma cualitativo y cuantitativo. En esta investigación recopilamos la información mediante la observación y la entrevista y nos centraremos en explicar y comprender los riesgos psicosociales y como están expuestos los colaboradores de la EFA a raíz de la deserción de los estudiantes del curso de tripulante de cabina, analizando el comportamiento de los implicados en la investigación a través de métodos observacionales, entrevistas semiestructuradas e investigación de acción participativa.

Es importante entender que el corte mixto de la investigación permite comprender la problemática, teniendo en cuenta los resultados de medición y la naturaleza de las interacciones hace posible el relato de la problemática y la cercanía a las emociones y sentimientos de docentes y estudiantes de la EFA. Para el apoyo de esta investigación se implementó la entrevista semiestructurada, teniendo como base una guía de preguntas o cuestionario que delimitaban las situaciones más concurrentes en la escuela de formación, gracias a este método de entrevista se buscó abordar la problemática presente desde la generalidad y amplitud. Este enfoque se usa para entender cómo es percibido el problema en la población objeto y las repercusiones que este pueda generar. Así mismo, se lograron identificar mantenedores y agravantes del problema a través de la muestra observacional de un fenómeno desde su entorno natural, permitiendo abordar el comportamiento desde un ámbito descriptivo que se centra en explicar las experiencias y significados.

### **5.3 Método de investigación**

El método empleado en esta investigación es la entrevista semi-estructurada, en la que se desarrollan preguntas de tipo exploratorio para interactuar con los entrevistados y acercarse al problema de manera más directa.

### **5.4 Fuentes de Información**

Las fuentes de información contempladas fueron las siguientes:

#### **5.4.1 Fuente Primaria**

Esta investigación, en primera instancia, cuenta con un proceso observacional que permitió acercarse al campo de estudio y conocer a profundidad los estados de sobre carga emocional, competitividad y bajo interés en el proceso de formación, esto permitió reconocer y

detallar las problemáticas presentes en la EFA para luego proceder a estructurar el cuestionario de exposición al riesgo psicosocial con base en la naturaleza de la problemática que nos permitiera analizar a qué niveles de exposición se encuentran expuestos estudiantes y docentes de la EFA.

#### **5.4.2 Fuente secundaria**

- Revisión de la literatura empresarial (Manuales de SG-SST)
- Revisión de los Detalles de cronogramas de actividades educativas
- Consulta de artículos enfocados en los riesgos psicosociales en las escuelas de formación.
- Acompañamiento psicosocial desde el área de recursos humanos

### **5.5 Población y muestra**

#### **5.5.1 Población**

La población que comprende esta investigación está determinada por la totalidad de docentes y estudiantes que conforman la EFA, divididos de la siguiente manera:

- 6 estudiantes
- 5 docentes formadores

#### **5.5.2 Muestra**

La muestra tomada para la aplicación de la entrevista abarca la totalidad de 5 docentes que son el equipo de planta en la EFA y 6 estudiantes en la formación, ya que en el momento del proceso de aplicación y acompañamiento exploratorio eran los únicos estudiantes activos en la formación. En este caso los docentes comprenden edades entre los 35 y 50 años y los estudiantes se encuentran en un rango promedio de 20 a 28 años de edad.

## **5.6 Instrumentos de recolección de datos**

Observación Directa: Este método permite detallar el fenómeno de investigación desde su entorno, sin alterar el ambiente en donde se desenvuelve el objeto, y de esta manera determinar los mantenedores o agravantes del problema.

Entrevistas semiestructuradas: Las entrevistas facilitaron acercarse al objeto de estudio de una manera más estructurada, considerando preguntas directas de la problemática que afectaban la escuela de formación EFA.

## **5.7 Fases de la investigación**

### **5.7.1 Fase 1. Diagnóstico Inicial**

Esta fase de la investigación conto con un diagnóstico inicial de la literatura luego de determinar el problema que afectaba a la EFA a través de las observaciones y la aplicación de la entrevista semiestructurada. Es importante destacar, que a través de las revisiones bibliográficas se logró articular parte de la investigación, ya que los aportes de teoría ayudaron a entender la problemática desde un panorama más amplio y conceptual del problema.

En este Punto, se obtiene el acompañamiento del área de recursos humanos, indicando métodos y formas de aplicación y otorgando los espacios de aplicación de las entrevistas y abriendo camino a espacios psicoeducativos.

### **5.7.2 Fase 2. Análisis de datos**

En esta fase se realiza un procesamiento de datos, con el fin de realizar y estructurar un análisis de la problemática desde un ámbito cualitativo, tomando como referencia las entrevistas semi-estructuradas aplicadas a docentes y estudiantes, permitiendo poner en evidencia los niveles de afectaciones psicológicas en docentes y estudiantes de la EFA.

### **5.7.3 Fase 3. Diseño de estrategias y acompañamientos**

En esta última fase, después de analizar las entrevistas para determinar los niveles de exigencias psicológicas y las principales causas de la deserción estudiantil, determinando que las sobrecargas emocionales internas y externas (estrés, ansiedad, burnout) son la principal causa mantenedora del problema en la EFA, afectando los procesos de crecimiento, desarrollo y constancia en la formación. A partir de esto, se diseñaron estrategias y acompañamientos que van en pro de la psi coeducación, como estrategias de aprendizajes proactivas que crean condiciones de crecimiento y desarrollo en la formación EFA. De esta manera también se destaca la actualización de los manuales de SST para prevenir posibles riesgos laborales, que pongan en riesgo la vida y calidad humana de la EFA.

## 5.8 Cronograma

**Tabla 1.**

*Cronograma*

| <b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>                  |             |             |             |              |             |              |             |
|---|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| <b>FASE 1</b>                                     | <b>ENE</b>  | <b>FEB</b>  | <b>MAR</b>  | <b>ABRIL</b> | <b>MAYO</b> | <b>JUNIO</b> | <b>JUL</b>  |
|   | <b>2023</b> | <b>2023</b> | <b>2023</b> | <b>2023</b>  | <b>2023</b> | <b>2023</b>  | <b>2023</b> |
| Observación directa                               | x           | x           |             |              |             |              |             |
| Diagnostico o formulación del problema            |             | x           | x           |              |             |              |             |
| Implementación de la entrevista semiestructurada. |             |             | x           |              |             |              |             |

|               |  |   |   |   |   |
|---------------|--|---|---|---|---|
|               | Aceptación de la encuesta y estructuración de avances de la investigación. | x |   |   |   |
| <b>FASE 2</b> | Clasificación de los datos   |   | x |   |   |
|               | Procesamiento de los datos   |   | x | x |   |
|               | Generación y análisis de los resultados                                    |   |   | x | x |
| <b>FASE 3</b> | Elaboración de propuesta de intervención y acompañamiento                  |   |   |   | x |
|               | Retroalimentación y correcciones   |   |   | x | x |

|  |   |  |  |  |  |  |  |   |
|--|---|--|--|--|--|--|--|---|
|  | Recomendaciones y conclusiones de la investigación. |  |  |  |  |  |  | x |
|--|---|--|--|--|--|--|--|---|

**Autor: Elaboración propia del autor**

De acuerdo con la anterior tabla del cronograma de actividades que busca mitigar los riesgos psicosociales se logra evidenciar apertura e interés por parte de los docentes y los estudiantes de la escuela EFA para dar respuesta y brindar la información solicitada. Por otra parte, también se presentaron inconvenientes por temas de tiempo ya que en ocasiones tuvimos que realizar ajuste por eventos institucionales de la escuela EFA.

En cuanto a la aplicación del instrumento contamos con la aprobación de la escuela EFA y no realizamos ajustes ni cambios ya que eran pertinentes para darle cumplimiento a nuestra pregunta problema y a los objetivos del trabajo para esto trabajamos en tres frases.

Fase 1: Observación directa en la cual logramos observar a los docentes y estudiantes dentro del contexto fase que logramos ejecutar en el mes de enero y febrero, diagnostico o formulación del problema mes de febrero y marzo, implementación de la entrevista

semiestructurada en el mes de marzo, aceptación de la encuesta y estructuración de avances de la investigación mes de marzo finalizando así en este mes la fase 1.

Fase2: Clasificación de los datos en el mes de abril, procesamiento de la información en los meses de abril y mayo, por último, generación y análisis de los resultados en los meses de mayo, junio y julio finalizando así la fase 2 la cual se desarrolla en los mismos tiempos con la fase 3.

Fase3: En esta fase determinamos la elaboración de propuesta de intervención y acompañamiento que se realizaría a los docentes y estudiantes de la escuela EFA en el mes de junio y julio, realizando retroalimentación y ajustes, para la respectiva generación de recomendaciones y conclusiones de la investigación finalizando en el mes de julio.

## 6. Resultados

El cuestionario de riesgos en la EFA se construyó para determinar el problema real de la deserción estudiantil y detallar los mantenedores de exposición al riesgo psicosocial de los colaboradores y estudiantes de la EFA. Para ello se tomó la muestra total de los 5 docentes formadores y 6 estudiantes activos en espera a graduarse. La tabulación de la información se presenta de la siguiente manera: Identificación de la afectación psicológica en docentes producto del desgaste laboral y en estudiantes explicando por qué desertan de la formación y qué implicaciones psicológicas repercuten en su diario vivir.

De acuerdo a los Ítems aplicados en las preguntas que miden el nivel de exigencia psicológica, fueron diseñadas preguntas puntuales que evalúan los problemas psicosociales desde factores externos, individuales, sociales y educativos en el docente, esto con el fin de detallar los aspectos que más repercuten en los grados de afectación emocional. Bajo este criterio, cada una de las aplicaciones contaron con preguntas semiestructuradas y procesos de observaciones que ayudaron a determinar el problema. Cada ítem de pregunta realizada a los docentes conto con procesos de aprobaciones por los cargos superiores en la escuela EFA, Es importante resaltar que los acompañamientos en SST fueron fundamentales en la construcción y aplicación para determinar el riesgo.

Los niveles de Exigencias psicológicas miden escalas emocionales y cognitivas y se definen de la siguiente manera según **Fuente especificada no válida.:**

[...] Aspectos sociales u organizativos del trabajo que requieren un esfuerzo mental o anímico en el trabajador y, por ello, están asociados a cargas psicológicas, como por ejemplo la tensión, el estrés o la ansiedad. (Pág. 59-60)

Más adelante indica **Fuente especificada no válida.**, como se citó en Karasek et al., 1998; Niedhammer, 2001):

Exigencias emocionales: se refiere al esfuerzo realizado para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

Exigencias cognitivas: Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por sí mismas, sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo. (Pág. 60).

Las preguntas aplicadas a medir el grado de deserción estudiantil nos llevan a abordar las características principales de la deserción atendiendo a 3 causas elementales

- Nivel socioeconómico bajo o ausencia de dinero
- Problemas relacionados a las relaciones interpersonales
- Desmotivación

Teniendo en cuenta lo anterior y relacionando estos pilares con el presente trabajo de campo, los grados de estrés y ansiedad provenientes de factores externos son determinantes en la toma de decisiones para el avance o el grado de deserción estudiantil.

**Tabla 2.***Niveles de exigencias psicológicas***Preguntas Aplicadas – Nivel de Exigencia Psicológica**

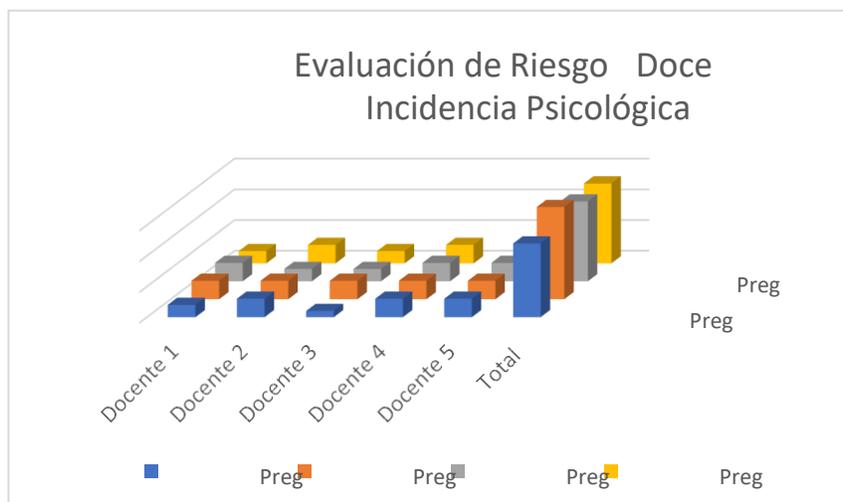
| <i>Docentes</i><br><i>Entrevistados</i> | ¿Te Cuesta Olvidar los problemas familiares en tu trabajo? | ¿Has sentido sobre carga emocional o ansiedad? | ¿Te afectan los niveles de competitividad laboral? | ¿Tiene incidencia psicológica y emocional la deserción estudiantil? |
|---|--|--|--|---|
|   | A/v – S- M/V – N   | A/v – S- M/V - N                               | A/v – S- M/V - N                                   | A/v – S- M/V - N  |
| <i>Docente 1</i>                        | x  | x  | x  | X   |
| <i>Docente 2</i>                        | X  | X  | x  | x   |
| <i>Docente 3</i>                        | X  | X  | x  | X   |
| <i>Docente 4</i>                        | X  | X  | x  | x   |
| <i>Docente 5</i>                        | X  | X  | x  | X   |

**Autor: Elaboración propia del autor**

Como bien se observa en la anterior tabla, los niveles de incidencia y afectación psicológica expresada por los formadores de la EFA, representa estados de sobrecarga emocional producto de los diferentes entornos de socialización, tales como la familia, las exigencias y competencias institucionales y la deserción estudiantil. Sin duda alguna, el grado de afectación representa un deterioro de agotamiento emocional en el que la tensión docente puede repercutir en el grado de aceptación estudiantil, transmitiendo estados de inseguridad e insatisfacción que repercuten en la somatización de enfermedades físicas y mentales.

### **Ilustración 1.**

*Evaluación del riesgo docente (Incidencia psicológica)*



### **Elaboración: propia del autor**

Como bien se observa en la anterior gráfica, el nivel de incidencia que más afecta a los formadores de la EFA, es el grado de sobre carga emocional y ansiedad. Esto se deriva de los diferentes acontecimientos a los que se encuentra expuestos en su día a día. Tal como se venía diciendo, los factores de riesgo pueden ocasionar respuestas físicas, psicológicas y alteraciones en la conducta, producto de las sobrecargas laborales, malos ambientes laborales o altos grados

de competitividad. A través de esta investigación se pretende evidenciar que los riesgos de exposición a estados de estrés y ansiedad pueden ocasionar en los maestros y estudiantes síndrome de Burnout, caracterizado por dejar al docente sin capacidad de canalizar energías, emociones y sentimientos que en esencia se convierten en alteraciones físicas.

Por otro lado, las incidencias emocionales producto de la deserción estudiantil es otro elemento de alta preocupación docente, ya que los formadores laboralmente dependen de la demanda de estudiantes en la escuela de formación, por tal motivo, este factor es un mantenedor de problemas agravantes que no permite la disminución de la competitividad docente por mantener y salvaguardar su trabajo como medio de sustento. En resumen, de lo anterior, los niveles de estrés, ansiedad y cargas emocionales son directamente proporcionales a los niveles de competitividad laboral en la escuela de formación EFA, por tal razón, si la deserción estudiantil continua, no se disminuirán las sobre cargas laborales, ni los niveles de sobre compromiso docente y por ende seguirán repercutiendo los grados de incidencias psicológicas como factor de riesgo principal en la escuela de Formación EFA.

### **6.1 Caracterización de las razones que llevan a la deserción de los estudiantes del curso tripulante de cabina de pasajeros, a fin de entender los estados de inseguridad y sobre carga emocional en la formación EFA.**

Desde la elaboración de las primeras entrevistas con los estudiantes de formación se evidenció que la deserción estudiantil en la EFA, se ha incrementado en los últimos tiempos debido a los preconceptos establecidos por estándares sociales, producto de las influencias familiares en generar patrones tradicionales. Un fenómeno que obliga a la población joven a no avanzar y objetivar metas que vayan acorde a lo que genere más estatus social y económico.

Asimismo, los altos costos que implica formarse en EFA son causantes de la deserción estudiantil, ya que muchos de los estudiantes no cuentan con solvencias económicas altas para cubrir a cabalidad los gastos en la formación. Las consecuencias de estas situaciones se ven reflejadas en las consecuencias psicológicas que derivan a problemas físicos y emocionales, condicionando a formas de riesgos psicosociales en los estudiantes de EFA.

A fin de caracterizar la deserción estudiantil en EFA se aplicó el Cuestionario de exposición al riesgo, elaborado a partir de la problemática expuesta por docentes y estudiantes de la escuela de formación. Para ello se tomó la muestra de los 6 estudiantes en curso y se tabulo de la siguiente manera:

**Tabla 3.***Cuestionario para medir deserción estudiantil***PREGUNTAS APLICADAS – DESERCIÓN ESTUDIANTIL**

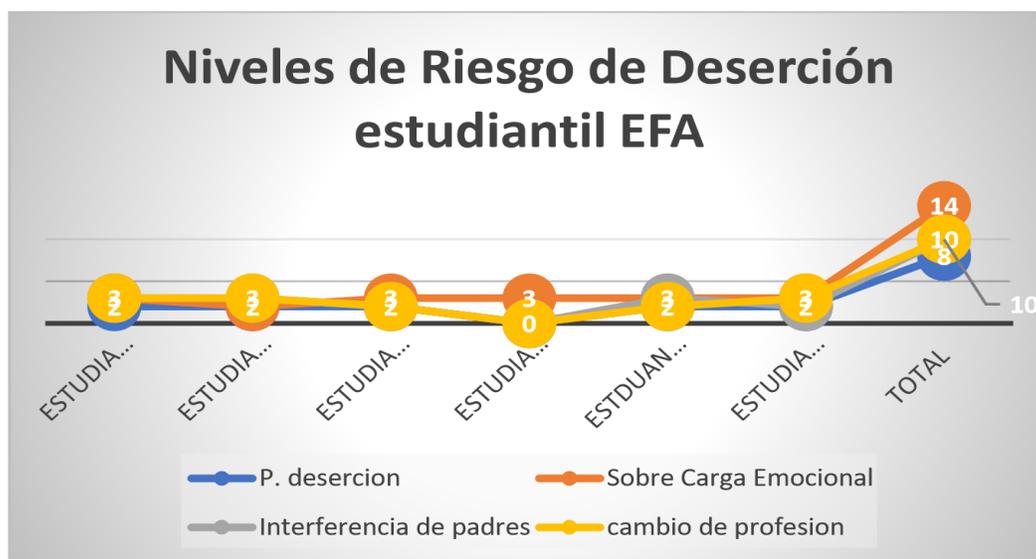
| <b>ESTUDIANTES<br/>ENTREVISTADOS</b> | <b>¿Has pensado en<br/>desertar de La Escuela<br/>de Formación?</b> | <b>¿Has sentido<br/>sobre carga<br/>emocional o<br/>ansiedad producto<br/>de la falta de<br/>dinero?</b> | <b>¿Influyeron tus<br/>padres en la decisión<br/>de desertar de la<br/>escuela de formación<br/>EFA?</b> | <b>¿Pensaste en<br/>cambiar de<br/>profesión, por<br/>considerar otro<br/>estatus social?</b> |
|--------------------------------------|---|--|--|---|
|                                      | A/v – S- M/V – N  | A/v – S- M/V - N   | A/v – S- M/V - N   | A/v – S- M/V – N  |
| <b>ESTUDIANTE 1</b>                  | x   | x  | X  | x   |
| <b>ESTUDIANTE 2</b>                  | X   | X  | x  | X   |
| <b>ESTUDIANTE 3</b>                  | X   | X  | x  | x   |
| <b>ESTUDIANTE 4</b>                  | X   | X  | x  | X   |
| <b>ESTUDIANTE 5</b>                  | X   | X  | X  | X   |
| <b>ESTUDIANTE 6</b>                  | x   | X  | X  | X   |

**Elaboración: propia del autor**

**6.2 ¿Reconocer los factores Psicosociales a los cuales están expuestos los formadores de la EFA en los diferentes entornos de socialización, y como estos repercuten en el deterioro de agotamiento emocional?**

**Ilustración 2.**

*Niveles de deserción estudiantil EFA*



**Elaboración: propia de Autor**

Como se evidencia en la anterior grafica los porcentajes de deserción estudiantil se resumen de la siguiente manera:

**Deserción:** Como se observa en la gráfica, la intención de desertar ocupa un índice de 8 ítems, que representa a 5 estudiantes que han experimentado la intención de desertar de la EFA. Esto quiere decir que el riesgo representa un índice intermedio, debido a los niveles de sobrecarga emocional a los que se enfrentan los estudiantes. A esto se suma la interferencia

de los padres en aras de seguir estándares sociales o jerarquías familiares, generando estados de inseguridad que se convierten en riesgos físicos o emocionales.

**Sobre Carga Emocional:** La falta de dinero en los estudiantes de formación EFA representan el mayor índice de deserción estudiantil. De 6 estudiantes encuestados se obtuvo una puntuación de 14 ítems que representan un incremento de ansiedad por la falta de dinero para pagar la formación. Esta sobrecarga emocional deteriora en los estudiantes

la salud física, emocional y conductual. Las entrevistas realizadas en los primeros encuentros observacionales reflejaron que muchos estudiantes han experimentado problemas gastrointestinales por preocupaciones excesivas en gastos, y por ausencia de dinero para pagar la formación impidiendo que avancen y provocando la deserción estudiantil.

**Interferencia de padres:** Los niveles de jerarquía familiar han sido una gran interferencia en la deserción de estudiantes de formación EFA. La condición de seguir estándares familiares y estatus social llevan a que los jóvenes no tengan la autonomía de avanzar, puesto que ven esta profesión sin proyección. De acuerdo a la gráfica anterior se observa un rango de 10 ítems, comprendiendo que al menos 5 de los 6 estudiantes han pensado en desertar por sumisión a los padres, atendiendo a paradigmas sociales en donde se estigmatizan profesiones.

**Cambio de Profesión:** Las condiciones sociales dadas por los ítems explicados con anterioridad dan como resultado la falta de motivación y generando alternativas de soluciones para evitar el fracaso.

Mediante esta investigación se ha determinado que los riesgos psicosociales como condiciones de una situación laboral direccionan la organización del trabajo, proporcionando

medios y alternativas para hacer efectiva la realización del mismo, Por tal razón, si las condiciones físicas, familiares, sociales y laborales se encuentran desajustadas esto afectara el producto final del trabajador, ocasionando como lo es en el caso de esta investigación, estados de estrés y ansiedad en los docentes y en los estudiantes deserción académica.

### **6.3 Plan de acción que contenga estrategias que ayuden a mitigar los riesgos psicosociales en la EFA**

Es importante establecer procesos de retroalimentación a los docentes como alternativas de solución ante los niveles de exigencias y de competitividad que ocasionan estados de estrés, ansiedad y mayor índice de afectación física y mental. Para ello, todos los docentes deben realizar módulos y planes de formación incitando a la necesidad de exploración del estudiante, el equipo de formación EFA deberá implementar acompañamientos e intervenciones psicológicas en las que se acompañen los procesos formativos desde la psi coeducación.

De igual manera, se deben acondicionar espacios para pausas activas y zonas de descanso que permitan a docentes y estudiantes canalizar emociones y evitar que la falta de alternativas de acompañamiento canse y fastidien a los estudiantes. Para ello los docentes deberán conformar juntas de acompañamiento en estados previsores de posibles estudiantes a desertar, para que sean enviados a acompañamiento y determinar los aspectos que deterioran su interés para poder prevenir a tiempo la deserción masiva.

La EFA deberá organizar espacios de formación para los instructores en los que se expongan sus necesidades, sus angustias y preocupaciones como docentes. En cuanto a lo que se debe mejorar en los procesos de formación, se sugiere que los docentes sean entrenados para ejecutar prácticas más innovadoras en donde motive al estudiante a escudriñar y apasionarse por

su formación. En aras de mejorar los estados de conflicto, se propone que se dialoguen los inconvenientes con el supervisor. Esto con el fin de que las partes puedan ser escuchadas y se llegue a una alternativa de solución, sin afectar el clima organizacional y el cumplimiento de metas.

#### **6.4 Discusión de los resultados**

Los niveles de afectación e incidencia psicológica afectan de manera directa a estudiantes y formadores de la EFA, es importante resaltar que de acuerdo a las teorías antes planteadas los estados de sobrecarga emocional se presentan en los diferentes entornos de socialización, según (Apiquian et al.,2022) “La competitividad y exigencias del medio condicionan ritmos vertiginosos, que generan angustias, agotamiento emocional y trastornos en los ritmos de alimentación”, de acuerdo a los planteamientos realizados en esta investigación los grados de incidencias emocionales en formadores del EFA están dados a causa de la deserción estudiantil, convirtiéndose esto en una preocupación latente de los formadores, puesto que este es el medio oportuno de ingresos, ocasionando altas competitividades que generan cansancio y agotamiento emocional, en este punto y de acuerdo a las teorías de estudios los riesgos de exposición a estrés y ansiedad pueden ocasionar en los maestros síndromes de burnout dejándolos sin la capacidad de canalizar energías, emociones y sentimientos que se pueden somatizar en alteraciones físicas.

(Carranco Madrid, Pando Moreno y Aranda Beltrán, et al., 2020), encontraron que los principales riesgos psicosociales a los cuales se ven expuestos los docentes a nivel universitario están relacionados a los factores de estrés, burnout o agotamiento y mobbing o acoso laboral. Además, se encontró que los docentes universitarios están propensos a exponerse a riesgos psicosociales emergentes. Ellos concluyen que la docencia universitaria se encuentra en

constante transformación y adaptación a las realidades culturales, económicas, sociales y políticas de la sociedad.

Tal como se ha explicado en esta investigación las implicaciones psicosociales son los determinantes y agravantes de estas situaciones que afectan a docentes, estudiantes y a la EFA. De acuerdo a los cuestionarios de aplicación se determinó que la deserción de estudiantes aumento debido a los estándares o protocolos sociales, puesto que las familias atienden a esta formación no como un proceso de desarrollo personal que genere estabilidad y por ende deciden no apoyar o generar presiones emocionales sobre los estudiantes llevándolos a tomar decisiones radicales en su formación.

En este sentido, el aumento de la problemática estudiantil que genera estados de sobre carga emocional y representa un aumento en el índice de deserción estudiantil esta dado a partir del incremento ansioso por la falta de dinero que permiten cubrir los gastos de la formación. Estas alteraciones y preocupaciones deterioran la salud física, emocional y conductual, en relación a lo anterior; (Carranco Madrid, Pando Moreno y Aranda Beltrán et al., 2020) Expresan:

“El estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. El estrés es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental y física y el bienestar de una persona” (p. 323).

Gracias al desarrollo de esta investigación se lograron establecer estrategias de acompañamiento para el desarrollo competente de la formación, los objetivos planteados se resumen a procesos diseñados a través de la retroalimentación, contando con planes de

formación que inciten a los procesos de exploración. Así mismo se deben estructurar planes de acompañamientos psicoeducativos que lideren los procesos formativos. Es importante que el docente tenga en cuenta lo siguiente:

- Deberán acondicionar espacios de pausas activas para canalizar emociones y disminuir estados de estrés.

- Se deben conformar juntas de acompañamientos para detectar posibles bajas estudiantiles y ser enviados a procesos terapéuticos que permitan entender los aspectos que deterioran el interés.

- Espacios de formación docente en donde se canalicen dudas, emociones o estados de inconformismos para evitar transmitir estados inseguros a estudiantes

Se sugiere que los procesos de acompañamientos o formación sean supervisados en pro de procesos de innovación y desarrollos prácticos del campo, en aras de motivar el crecimiento estudiantil y despertar la pasión en su formación.

## 7. Análisis Financiero

**Figura 2.**

*Presupuesto global de la propuesta.*

| <b>RUBROS VALOR</b>         | <b>VALOR</b> | <b>BENEFICIO</b>   |
|-----------------------------|--------------|--|
| <b>ASIGNADO DESCRIPCION</b> |              |  |
| Asesorías                   | \$ 2.400.000 | Video Conferencias, Visitas de Campo, Alquiler de Salón Acompañamiento.  |
|                             |              | Video  |
|                             |              | \$40.000-hora  |
|                             |              | 60 horas   |
|                             |              | Las Asesorías Beneficiarían  |
|                             |              | El acompañamiento docente, evaluando y retroalimentando las formas de intervención en estudiantes con intenciones de desertar. |

|                               |           |            |                        |            |   |   |
|-------------------------------|-----------|------------|------------------------|------------|---|---|
|                               |           |            |                        |            |   | El acompañamiento<br>guía al cuerpo docente<br>en estrategias de<br>innovación para<br>implementar en<br>jornadas académicas.                   |
| <i>Material</i>               | <b>es</b> | \$ 132.000 | Resma papel            | \$ 120.000 | <i>Insumos<br/>utilizados<br/>en el trabajo de<br/>campo.</i> | Gracias a estos materiales<br>e insumos se recolecto<br>parte de la información<br>que<br>permitió procesar los datos<br>de esta investigación. |
|                               | <b>os</b> |            | Impresiones            | \$ 10.000  |   |   |
|                               |           |            | Lapiceros              | \$ 2.000   |   |   |
| <b>Equipos y<br/>software</b> |           | \$ 600.000 | Computador<br>Celular. | \$ 600.000 |   | Favorecieron el<br>procesamiento y<br>construcción de<br>esta<br>investigación.   |

|   |  |                     |  |             |  |
|---|--|---------------------|--|-------------|--|
| <i>Salidas de campo a escuela de Formación EFA.</i> |  | \$ 1.060.000        | Transporte<br>Almuerzos<br>Mecatos<br>Agua | 190*4 + 300 | Observación directa<br>Aplicación de Cuestionario de Riesgo<br>Acompañamiento Psicológico. |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>\$ 4.192.000</b> |  |             |  |

**Elaboración: Propia del autor**

### 7.1 Beneficio

**Figura 3.**  
*Tabla de beneficios*

| <b>BENEFICIO</b>                               | <b>DESCRIPCION</b>   |
|--|--|
| APOYO PREVENTIVO ANTE RIESGOS PSICOSOCIALES    | El apoyo desde el liderazgo ayuda a mitigar las afectaciones psíquicas, creando condiciones de bienestar que permiten un óptimo desarrollo del trabajo.                                  |
| APLICACIÓN DE METODOS DE EVALUACION DE RIESGOS | Estos test facilitan la interacción con docentes y estudiantes, creando espacios de identificación del problema y reducir los estados de estrés, ansiedad, deserción y síndrome BURNOUT. |

SE DEBEN ESTRUCTURAR PLANES DE ACOMPAÑAMIENTOS PSICOEDUCATIVOS QUE LIDEREN LOS PROCESOS FORMATIVOS, VINCULANDO A PADRES, DOCENTES Y ESTUDIANTES.

Deberán acondicionar espacios de pausas activas para canalizar emociones y disminuir estados de estrés.

Se deben conformar juntas de acompañamientos para detectar posibles bajas estudiantiles y ser enviados a procesos terapéuticos que permitan entender los aspectos que deterioran el interés.

Espacios de formación docente en donde se canalicen dudas, emociones o estados de inconformismos para evitar transmitir estados inseguros a estudiantes

**Elaboración: Propia del Autor**

## 8 conclusiones

El proceso de estructuración de la investigación permitió reconocer que los riesgos psicosociales se estructuran como una problemática que afecta a la EFA. En la actualidad los factores de riesgos encontrados en esta institución de formación llevan a que la escuela pierda en el mercado credibilidad y aceptación debido a las constantes deserciones estudiantiles y los problemas internos de los directivos. Actualmente, se procura que el desempeño de innovación en el campo de la enseñanza realce y retroalimente los acompañamientos con el fin de motivar e incentivar la búsqueda de la satisfacción.

Al principio de esta investigación se crearon objetivos y metas a cumplir entorno a este proceso de acompañamiento, en el que se constató que los riesgos psicosociales a los que se encuentran más expuestos los docentes es a la sobrecarga de estrés y ansiedad, producto de la alta competitividad docente, alertando posibles somatizaciones físicas y emocionales que interferirían en su proceso de desempeño y desarrollo docente. En este sentido, el buen desarrollo estudiantil depende única y exclusivamente de las herramientas implementadas en los procesos de acompañamiento. Estos, a su vez, tendrán que estar enfocadas en una competitividad docente desde el ámbito innovador, allegando herramientas prácticas y procedimentales con miras a alcanzar metas que motiven el deseo de apasionarse por su labor.

El principal problema que padece la EFA, radica en que los instructores no cuentan con el acompañamiento suficiente para realizar seguimientos a sus inquietudes y frustraciones. Situación que genera respuestas inequívocas que acaban empañando el buen acompañamiento. Mediante este proceso se buscó incentivar al docente para que expresara esos sentimiento, deseos

y motivaciones que le afectaban la tarea. Esto con el fin de que no fueran transmitidos a los estudiantes, procurando un desarrollo más afectivo de instrucción.

### **8.1 Recomendaciones**

Esta investigación muestra que se deben acondicionar espacios para desarrollar pausas activas y zonas de descanso. Ello con el fin de canalizar emociones dirigidas, como alternativas de acompañamiento para evitar que los estudiantes y docentes experimenten frustraciones de diversa índole. Por tal motivo, los docentes deben continuar desarrollando las juntas de acompañamiento en estados previsoires de posibles estudiantes desertores, a fin de que sean enviados a acompañamiento y determinar los aspectos que deterioran su interés para poder prevenir a tiempo la deserción masiva. A su vez, se pretende que el acompañamiento guiado se siga presentando a los docentes como alternativas de retroalimentación a las bases teóricas y prácticas implementadas. Por tal motivo, y para que sea más ameno, se deberán construir guías de apoyo que faciliten la tarea docente como estrategia de acompañamiento.

En cuanto a la pertinencia del método implementado en el abordaje de la problemática se puede decir que fue un éxito, ya que mediante las entrevistas y acompañamientos simultáneos. Se logró que tanto formadores de la EFA y estudiantes expresaran de manera abierta los limitantes presentes en la formación, así mismo, se conoció a Profundidad que la deserción estudiantil se debe en gran parte a la sobre carga emocional trasmitida de los padres a estudiantes por el mantenimiento de estándares sociales.

Por otra parte, los docentes a través de la implementación de este método objetivaron la importancia de crear programas con iniciativas sicoeducativas, en donde se programen las

actividades de manera recreativa y amaneas, donde motiven al estudiante a escudriñar y apasionarse por su formación.

## Referencias Bibliográficas

- Apiquian, A., 2022. [en línea] Disponible en: <<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>> [Consultado el 28 de septiembre de 2022 ].(s.f.).
- Camacho Jiménez, W. G., & Balladares Plaza, S. D. (Junio de 2020). *Repositorio Institucional Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/50102>
- Carranco Madrid, S. D., Pando Moreno, M., & Aranda Beltrán, C. (31 de Marzo de 2020). *Repositorio digital Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/24839>
- Carranco, S. D., Pando, M., & Aranda, C. (2020). Riesgos psicosociales en docentes universitarios. *Revista científica mundo de la investigacion y el conocimiento* .
- Congreso de Colombia. (23 de Enero de 2006). *Función pública*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,una%20relaci%C3%B3n%20laboral%20privada%20o>
- Congreso de Colombia. (21 de Enero de 2013). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- educativos, P. d. (S/F). *Seguridad y salud en centros educativos* . Obtenido de Seguridad y salud en centros educativos : [file:///E:/Downloads/18307-factores\\_psicosociales%20\(2\).pdf](file:///E:/Downloads/18307-factores_psicosociales%20(2).pdf)

Gálvez Gómez, N. M., Gómez Villanueva, O. E., & Guzmán Cañas, L. A. (Junio de 2015).

*Repositorio Digital Institucional Universidad CES*. Obtenido de

<https://repository.ces.edu.co/handle/10946/1959>

Guamán Guevara, M. D., Bejarano Lizano, B. O., & Gaibor Gonzáles, I. Á. (2017). Los riesgos

psicosociales y la satisfacción laboral: Un estudio descriptivo de corte transeccional

aplicado al personal administrativo de una institución de Educación Superior en la

República del Ecuador. *Publicando*, 711-729.

Hernández Botía, A. E., & Pineda García, A. M. (20 de Septiembre de 2011). *Aeronáutica Civil*.

Obtenido de

<https://www.aerocivil.gov.co/aerocivil/foro2030/Documents/NOTA%20DE%20ESTUDI>

[O\\_Desarrollo%20del%20Talento%20Humano%20en%20el%20Sector.pdf](https://www.aerocivil.gov.co/aerocivil/foro2030/Documents/NOTA%20DE%20ESTUDIO_Desarrollo%20del%20Talento%20Humano%20en%20el%20Sector.pdf)

Idarraga Osorio, C. P., & Echeverry, I. (24 de Febrero de 2018). *Universidad Católica de*

*Pereira*. Obtenido de <https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/5787>

Juan A, M. G. (S/A). ¿Cómo medir el grado de exigencias psicológicas requeridas por el entorno

educativo español en el alumno universitario? (how to measure the degree. *Working*

*Papers on Operations Management*, 59-60.

Londoño Montoya, S., Gómez Acosta, G., & Gonzáles Carreño, V. (2019). Percepción de los

docentes frente a la carga laboral de un grupo de instituciones educativas colombianas del

sector público. *Espacios*, 26-35.

Macias Nieves, I., & Cedeño Barreto, M. (2018). Análisis de los riesgos psicosociales en el área

de educación en docentes de la unidad educativa fiscal "Tosagua" provincia de Manabí,

país de Ecuador. *Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*.

- Matabanchoy, S. M., Lasso, E. N., & Pantoja, M. A. (2017). Institución Universitaria de Envigado. *Ciencias sociales y humanas #Psicoespacios*", 46-66.
- Ministerio de Protección Social. (17 de Julio de 2008). *Régimen Legal de Bogotá D.C.* Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607#0>
- Ministerio de Trabajo. (04 de Diciembre de 2019). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/diciembre/promocion-e-implementation-de-factores-de-riesgo-psicosocial-en-entornos-laborales-del-pais>
- Ministerio de Trabajo. (22 de Julio de 2019). *Régimen Legal de Bogotá D.C.* Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85641>
- Ministerio del trabajo, migraciones y seguridad social. (15 de Noviembre de 2018). *Salud laboral*. Obtenido de <https://saludlaboral.org/factores-psicosociales-vs-riesgos-psicosociales-vs-transtornos-de-origen-psicosocial/>
- Parragas Loor, M. A., & Ruiz Martínez, M. F. (2015). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27269>
- Pinzón Garrido, J., & Uribe Rodríguez, A. F. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta colombiana de psicología*, 27-34.
- Presidencia de La República. (31 de Julio de 2014). *Ministerio del Trabajo*. Obtenido de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1443\\_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa)
- Quintero Velasco, I. (06 de Mayo de 2016). *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/6253>

Ruis Martínez, A. F. (2017). *Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo*.

Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11522>

S/A. (16 de 11 de 2021). *SafetYa*. Obtenido de El riesgo psicosocial: un ítem crucial en el SG-

SST: <https://safetya.co/riesgo-psicosocial-item-crucial-sg-sst/>

Spencer Silva, C. J., Silva Sánchez, M., Mederos Machado, M. C., & Gutiérrez Hinestroza, M.

(2018). Entorno laboral saludable en las instituciones educativas y riesgo psicosociales del personal docente. *Killkana Sociales*, 121-126.

Torres Gómez, A. C. (23 de Octubre de 2013). *Repositorio Institucional Universidad de*

*Manizales*. Obtenido de <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/487>

trabajo, M. d. (05 de 08 de 2014). *Normograma del ministerio de relaciones exteriores* .

Obtenido de Decreto 1477 de 2014:

[https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/decreto\\_1477\\_2014.pdf](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/decreto_1477_2014.pdf)

Vélez Gómez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia.

*Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 131-153.