

**ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL EN LA CORPORACIÓN  
PAN, OFERENTE DEL PROGRAMA BUEN COMIENZO DE LA CIUDAD DE  
MEDELLÍN EN EL AÑO 2015**

**Autor (a)**

**YUDY ANDREA RENDÓN FLÓREZ**

**Asesor**

**RICARDO ANDRÉS GUTIERREZ GARCÍA**

**TRABAJO SOCIAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES**

**CORPORACIÓN UNIVERSTARIA MINUTO DE DIOS**

**BELLO**

**2015**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, fue por Él, fue en Él.

A mi esposo, por su comprensión, paciencia y apoyo.

A mis padres y hermano; ellos son mi motor, mi fuerza constante.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 OBJETIVOS.....</b>	<b>13</b>
3.2.1 Objetivo General .....	13
3.2.2 Objetivos Específicos .....	13
<b>4. MARCOS.....</b>	<b>14</b>
<b>4.1 MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>14</b>
<b>4.2 MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>17</b>
<b>ESTRÉS: .....</b>	<b>17</b>
<b>ESRÉS LABORAL: .....</b>	<b>22</b>
<b>TRABAJO SOCIAL Y ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL .....</b>	<b>23</b>
<b>4.3 MARCO LEGAL .....</b>	<b>30</b>
<b>5. PROCESO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>5.1 DISEÑO METOTOLÓGICO.....</b>	<b>36</b>
<b>5.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>38</b>
5.2.1 Observación:.....	38
5.2.2 Revisión Documental.....	39
5.2.3 Entrevista.....	41
<b>6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>42</b>
<b>7. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>60</b>
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>9. Referencias .....</b>	<b>74</b>
<b>10. ANEXOS.....</b>	<b>77</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Los cambios que se han suscitado a nivel mundial en todos los aspectos sociales, han generado diversas reacciones en los contextos políticos, económicos, educativos y laborales; y es precisamente este último factor el que ha marcado el quehacer y las intervenciones en un área de gran relevancia y significado dentro de las ciencias sociales como lo es el Trabajo Social.

Actualmente el Trabajador Social ha perdido la capacidad de ir más allá, de proponer, de ser gestor de un cambio social que el contexto pide a gritos, de actuar frente a los problemas y las injusticias que padecen las personas; por el contrario, está sujeto a requerimientos que le llegan de esa línea laboral en la que está inmerso, llámese pública o privada. Se le pide qué hacer y cómo hacerlo, se le exige que evidencie resultados pero sin tener en cuenta sus propias estrategias, su don y dominio en sus conocimientos e intervención, se le reclama hasta el punto de llegar a límites en su estado físico, psicológico y mental.

Uno de los aspectos con los que tienen que ver Trabajo Social, es con la inserción laboral dentro del Estado, sujetándose a las dinámicas, exigencias y regulaciones desde sus diferentes programas para así cumplir su función reguladora de bienestar. Es precisamente que para este trabajo investigativo, se abordará el tema de estrés laboral en el área de Trabajo Social en la Corporación PAN, oferente del Programa Buen Comienzo; pues las agentes psicosociales como así son llamados los Trabajadores Sociales, deben sortear un sinnúmero de tareas y requerimientos que precisamente éste programa gubernamental lo requiere y por qué no decirlo así, lo exige.

En el presente trabajo investigativo, ha identificado las causas de estrés laboral en los Trabajadores Sociales de la Corporación PAN oferente del Programa Buen Comienzo, además ha analizado aquellos factores personales y familiares que están afectados por la ejecución de su rol.

Acercarse a una posible realidad dentro del mercado laboral para el Trabajador Social que este en la línea estatal, es un referente importante a tener en cuenta para este trabajo, pues las ofertas que se tienen son amplias y de cierto modo atractivas en lo que tiene que ver con remuneración económica.

Estrés, exigencia y sobre carga laboral, son los factores claves a tener en cuenta dentro del contexto de este trabajo, conceptos que desafortunadamente están ligados a toda una experiencia laboral que para algunas puede ser significativa y para otras frustrante; pero sin lugar a duda la constante dentro de esta profesión social.

Por último, es necesario especificar que el presente trabajo investigativo tiene en cuenta la normatividad que el Ministerio de Salud de Colombia rige para la implementación de las normas científicas, técnicas y administrativas para las investigaciones en salud; mediante la Resolución No. 008430 4 de octubre de 1993, en la cual contempla los siguientes aspectos que son pertinentes para este trabajo.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La Organización Mundial de la Salud (1994), define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción. Si se aplica el concepto al ámbito del trabajo de los individuos, se podría ajustar la definición de estrés como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado aquel como amenazante que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y que pone en peligro su bienestar.

De la definición anterior, se basa el presente trabajo, pues se ha observado que en nuestra sociedad cambiante y exigente se están derivando una serie de factores estresantes que están incidiendo en el campo personal, laboral y desafortunadamente el familiar de las Trabajadoras Sociales que ejercen en la Corporación PAN, adscrito al Programa Buen Comienzo. Entender este fenómeno, es poder dar respuestas sociales a lo que está sucediendo, es poder como Trabajadores Sociales actuar, valorar, devolver mediante propuestas; es nuestra razón de ser en nuestra practica social. Desde el anterior apartado, es importante tener en cuenta esta situación que se está presentando a nivel familiar y laboral para obtener al mismo tiempo una visión o mirada clara sobre los mecanismos de prevención o de tratamiento cuando este ya esté dado en el individuo.

Las acciones que se tendrán en cuenta para este trabajo investigativo, será la observación, la entrevista y la revisión documental para poder entender si se está presentando o no estrés laboral en las Trabajadoras Sociales.

Por medio de este trabajo se espera entender las prácticas de las Trabajadoras Sociales, en especial aquellas que laboran en la Corporación PAN, los riesgos a los que están sometidas cuando existen causales de estrés y por ende sus repercusiones personales.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad, el definir el concepto de Trabajo Social, es reconsiderar una serie de acontecimientos en los que ésta importante profesión ha tenido que sortear; y es precisamente los cambios contextuales en los que ha estado inmerso. Esos cambios han generado una serie de reacciones y posturas que desafortunadamente van dejando huellas negativas en el quehacer del Trabajador Social; secuelas como el estrés laboral o síndrome de Burnout, que en este mundo globalizado y tecnificado es común nombrarlo, definirlo y hasta diagnosticarlo. Al respecto (Domínguez Gonzales y Jaureguibehe 2008 : 58-59), argumentan:

La experiencia en el ejercicio cotidiano de la profesión lleva a analizar al síndrome de burnout como una de las respuestas al stress laboral crónico, que afecta a calidad de la intervención profesional del Trabajador social.

Los escenarios actuales del Trabajo Social se encuentran atravesados por la crisis económica y social mundial y por el auge de la globalización deriva en la presión ejercida sobre los trabajadores sociales que se ven en una encrucijada entre las exigencias de las organizaciones, las demandas de los ciudadanos y sus valores y principios filosóficos de la profesión.

Con la anterior cita de estas dos autoras, se plantea una de las situaciones en las que está inmerso el Trabajador Social en cualquiera de los contextos o líneas en las que se encuentre; el estrés laboral o síndrome de burnout.

El Síndrome de estar Quemado por el Trabajo es un fenómeno cada vez más presente dentro de las profesiones destinadas a ofrecer servicios humanos. Este fenómeno, debido a su gran magnitud, presenta consecuencias fundamentales para los profesionales, para las organizaciones donde estos

desarrollan su labor profesional y por ende, para los usuarios de estas, (Lázaro 2004 : 45) define el estrés o específicamente el síndrome de estar quemado de la siguiente forma:

El burnout o Síndrome de estar Quemado por el Trabajo (en adelante, SQT) es un fenómeno especialmente vinculado a las profesiones de ayuda y sobre todo, a los procesos relacionales que los trabajadores y trabajadoras establecen en el desarrollo de su desempeño profesional. En este sentido, no resulta extraño que profesiones como el Trabajo Social se conviertan en génesis del desarrollo de fenómenos de este tipo pues es precisamente la relación que el profesional establece con el usuario y con la organización, uno de los elementos centrales de la intervención social. Es más, la literatura sobre el tema acepta a los profesionales del Trabajo Social como un importante grupo de riesgo para sufrir este fenómeno.

Unido a lo anterior, es clave destacar un concepto de gran relevancia para este trabajo investigativo, y es los factores psicosociales en los que específicamente el Trabajador Social está inmerso dentro de su práctica o intervención. Para este caso, el concepto factores psicosociales según el Comité Mixto OIT / OMS, (2003) 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. Siguiendo la idea de la organización anterior, los factores psicosociales consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Y es precisamente como se menciona en anteriores ideas, los cambios sociales y contextuales, han permitido también que el rol del trabajador social cambie de manera considerable, se ha hablado de reconceptualización desde los años 70s, en donde su quehacer y sus procesos de intervención y de ver el mundo social cambian drásticamente. Ahora la situación no es diferente, las distintas situaciones que enfrenta el trabajador social sea cual fuere su tipo de labor ha sido en forma reiterativa un malestar frente a las exigencias que se le piden, como en los cambios en sus valores y principios éticos.

Contextualizando el presente trabajo de investigación, el COMITÉ PRIVADO DE ASISTENCIA A LA NIÑEZ PAN (en adelante PAN), durante sus más de 45 años de experiencia y labor en favor de los niños, niñas y adolescentes de la ciudad de Medellín, ha tenido que enfrentar diversos cambios contextuales, (políticos, educativos y culturales), lo que ha llevado a que sus propias políticas y planteamientos en cuanto a perfiles, exigencias y procedimientos, tengan que ir a la par precisamente de todos esos cambios suscitados.

Para conocer un poco acerca del lugar en la cual se desarrollará el presente trabajo investigativo, se menciona que PAN, con domicilio en la ciudad de Medellín, Departamento de Antioquia, República de Colombia, pudiendo establecer dependencias y oficinas en otros lugares del país o del exterior por disposición de la Junta Directiva, centra su énfasis es en la Estructura Teórica Clásica; allí se muestra el trabajo realizado bajo los principios de la escuela clásica de Henry Fayol, ya que está dividido por departamentos o áreas, así:

Administración (Talento Humano, Compras)

Atención Integral a la Primera Infancia

Protección Atención Especializada

Productiva

Financiera

Formación e Investigación.

“PAN es una Organización No Gubernamental sin ánimo de lucro, fundada en 1970 por la señora Luz Castro de Gutiérrez, para proteger, formar y educar a los niños, niñas y jóvenes de escasos recursos económicos, en situación de abandono o en riesgo de estarlo en la ciudad de Medellín. En toda su historia, la Corporación se ha mantenido atenta al cambio social y a las

necesidades de la comunidad y del Estado para adaptar sus programas y responder con eficiencia en la oferta de servicios que cualifiquen la vida de los niños, niñas y jóvenes, sus familias y al entorno en el que se encuentran”. Comité PAN (2008)

El objeto social de la Corporación es el siguiente; Comité PAN (2008) “La Corporación estará orientada a brindar a los niños el afecto y atención necesarios para su realización integral, cuando aquellos se encontraren en estado de abandono físico o moral e igualmente en los casos en los que, sin estar abandonados, tuvieren carencia de medios económicos o afectivos para obtener igual resultado”.

Los grupos de interés de la Corporación son:

Niños y Niñas de 0 a 6 años en los niveles de cunas (0 – 1 año), caminadores (1- 2 años), Párvulos (2-3 años), Pre jardín (3-4 años) y Jardín (4 – 6 años)

Padres, madres y adultos responsables de las comunidades atendidas en los centros de atención. Los anteriores datos, corresponden al programa de prevención, en el cual se desarrolló el presente trabajo, además de ser regulado por el Programa Buen Comienzo

Por otro lado, y para conectar la relación entre PAN y el Programa Buen Comienzo que es la política pública de Atención a la Primera Infancia para la ciudad de Medellín, se mencionarán datos básicos sobre este, su nacimiento y fundamentación, además de algunos conceptos básicos que para el proceso serán mencionados repetidamente.

En el año 2013 nace el programa Buen Comienzo Antioquia, a la fecha el programa es uno de los abanderados en cuanto a educación inicial, incluso entidades como el ICBF han entregado parte de sus programas para que éste las administre y así poder descongestionar sus entidades, procesos y personal.

A la fecha los hogares infantiles (HI) que eran del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) pasan a ser Centros Infantiles (CI) de Buen Comienzo. Con ello las exigencias en cuanto a manejo, infraestructura, presupuesto y personal cambian rotundamente y dan un giro alrededor del manejo que se venía haciendo desde Bienestar Familiar, con los niños, niñas y familias y los procesos pedagógicos, psicosociales y nutricionales.

Las exigencias para estos tres componentes cambiaron, ahora se rigen bajo unos lineamientos técnicos que Buen Comienzo entrega a cada operador y en donde enfatizan bajo unos estándares de calidad, como debe ser la prestación del servicio.

Toda esta información se da para contextualizar un poco el quehacer del Trabajador Social frente a las exigencias de este nuevo programa que de una u otra forma han ido cambiando la mentalidad, perfil y quehacer del mismo.

PAN como entidad reconocida en la prestación de servicios a favor de la primera infancia en la ciudad, ha tenido que hacer sus cambios a nivel administrativo, de contratación, infraestructura, en su sistema de gestión de calidad, los perfiles y responsabilidades en los diferentes puestos de trabajo, entre otros, si desea ser parte de la lista de oferentes para este programa. A continuación se dará un acercamiento de cómo está organizado con relación al perfil del trabajador social.

PAN dentro de su propuesta, cuenta con varios programas de atención integral, dando así cumplimiento a toda su plataforma estratégica. Uno de sus programas es el de prevención que lo conforman cuatro centros infantiles y un jardín de calidad, estos cinco centros hacen parte del programa Buen Comienzo por lo que su forma de trabajar está basado no solo en políticas y estándares de la corporación, sino más bien en los lineamientos técnicos para la prestación integral a la primera infancia.

Dentro de los muchos requerimientos que pide el programa, está el de tener personal interdisciplinario por cierta cantidad de niños y niñas atendidos; personal como nutricionistas, psicólogos, trabajadores sociales y docentes, todos ellos bajo el perfil de Agentes Educativos.

Los cinco centros antes mencionados cuentan con tres trabajadoras sociales, quienes deben ahondar esfuerzos en dos componentes básicos para el programa: PROTECCIÓN Y PARTICIPACIÓN. El jardín de calidad Belén Altavista, cuenta con una trabajadora social de planta, debido a las altas exigencias y requerimientos que conlleva el estar en un programa de estos en cuanto atención a niños, niñas, familias y comunidad; dicho jardín cuenta con 300 niños y niñas. Las dos trabajadoras sociales restantes cumplen sus labores en cuatro centros infantiles, dos centros para cada una, organizados así: una para el Centro Infantil PAN Miraflores, con 194 niños y niñas, Centro Infantil PAN Centro, con 124 niños y niñas; y la tercera para Centro Infantil PAN Pinal

con 106 niños y niñas y Hogar Infantil PAN Tricentenario (aún bajo contratación o modalidad directa con el ICBF) con 162 niños y niñas.

Como se dijo anteriormente, estas tres Trabajadoras Sociales, deben dar cuenta a un sinnúmero de tareas que les exige el programa bajo sus Lineamientos Técnicos de Atención a la Primera Infancia, dichos lineamientos son su base en el quehacer como Agentes Psicosociales, una a una, día a día, deben estar al tanto de protocolos, estrategias de atención integral, campañas de prevención, articulación con entidades comunales, gubernamentales y privadas, asistencia periódica a las mesas de primera infancia y familia de las comunas en las que se encuentra el CI, entre otras tareas y funciones.

Como conclusión para este planteamiento del problema, se resalta el tema de los aspectos psicosociales de las Trabajadora Sociales de la Corporación PAN, aspectos relacionados 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.

Por lo expuesto anteriormente, resulta de gran interés realizar esta investigación, donde se pretende responder la siguiente pregunta problematizadora:

**¿Cuáles son los aspectos psicosociales que generan estrés laboral en las Trabajadoras Sociales de la Corporación PAN, oferente del programa Buen Comienzo?**

## **3.2 OBJETIVOS**

### ***3.2.1 Objetivo General***

Identificar cuáles son los aspectos psicosociales que generan estrés laboral en las Trabajadoras Sociales de la Corporación PAN, oferente del programa Buen Comienzo.

### ***3.2.2 Objetivos Específicos***

1. Establecer las causas del estrés laboral o síndrome de Bernout en las Trabajadoras Sociales de la Corporación PAN.
2. Especificar como se evidencia el estrés laboral en los trabajadores sociales de la Corporación PAN, oferente del programa Buen Comienzo
3. Determinar cómo influye el estrés laboral en las relaciones interpersonales, familiares y laborales de los trabajadores sociales de la Corporación PAN.

## 4. MARCOS

### 4.1 MARCO REFERENCIAL

Dentro del marco referencial, se tendrá en cuenta la TEORIA ANTROPOLÓGICA A LA BASE DE LA PRAXEOLOGIA del autor (Carlos Juliao 2011 : 56-59) en su libro “Acerca del concepto de Praxis Educativa: Una construcción a la comprensión de la praxeología pedagógica”, en donde señala:

La teoría antropológica a la base de la praxeología Partimos de un presupuesto antropológico fundamental: la persona humana es un ser praxeológico, es decir, un individuo que actúa (¿actante?), que reflexiona sobre su actuar, que busca mejorar sus acciones y, en últimas, ser feliz. Ser auténticamente humano consiste, entonces, en buscar incansablemente, una y otra vez, la fórmula de la vida humana. Esta cita de H.Arendt (1993, p. 201) nos permite entender mejor todo esto: Con palabra y acto nos insertamos en el mundo humano, y esta inserción es como un segundo nacimiento [...]. A dicha inserción no nos obliga la necesidad, como lo hace la labor, ni nos impulsa la utilidad, como es el caso del trabajo. Puede estimularse por la presencia de otros cuya compañía deseemos, pero nunca está condicionada por ellos; su impulso surge del comienzo, que se adentró en el mundo cuando nacimos y al que respondemos comenzando algo nuevo por nuestra propia iniciativa. Actuar, en su sentido más general, significa tomar una iniciativa, comenzar [...] poner algo en movimiento [...]. Debido a que son initium, los recién llegados y principiantes, por virtud del nacimiento, los hombres toman la iniciativa, se aprestan a la acción [...] Este comienzo no es el mismo que el del mundo, no es el comienzo de algo sino de alguien que es un principiante por sí mismo. Con la creación del hombre, el principio del comienzo entró en el propio mundo, que, claro está, no es más que otra forma de decir que el principio de la libertad se creó al crearse el hombre, no antes.

Por otro lado se tendrá como referente una investigación realizada en la ciudad de Madrid Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: un estudio empírico

en una muestra de trabajadores sociales de la comunidad de Madrid, de los autores Iria-Noa de la Fuente Roldán y Esteban Sánchez Moreno, en donde exponen analizar la prevalencia de Síndrome de estar Quemado por el Trabajo en una muestra de trabajadores y trabajadoras sociales de la Comunidad de Madrid, identificándose a su vez las variables sociodemográficas y laborales asociadas al fenómeno así como su relación con el malestar psíquico de los profesionales objeto de estudio.

Además, haciendo una revisión documental para ampliar más a fondo el marco referencial, se destaca que no se evidencia con facilidad trabajos investigativos o tesis sobre el tema, específicamente sobre el estrés laboral en el área psicosocial o en Trabajo Social particularmente. Se han encontrado varias tesis de estrés laboral o Síndrome de Bernout en docentes de diferentes países, específicamente España y Chile, además de delimitar el estrés en los docentes de niveles universitarios.

También se destaca trabajos de estrés laboral en el área de salud, con especificidades en enfermeras, con pacientes renales, en algunos hospitales de países como Venezuela, Chile, Perú y en Colombia específicamente en la zona del Eje Cafetero.

Haciendo indagación bibliográfica, se destacan los siguientes documentos que durante la búsqueda, han sido de gran importancia para entender el Síndrome y lo que está pasando específicamente con Trabajo Social; Burocratización del Trabajo Social en intervención Social de la autora Encarna Guillen Sadaba, en donde trata en términos generales sobre las formas que actualmente toma el ejercicio del Trabajo Social son las de una actividad profesional en las organizaciones formales, esto forma parte de la evolución actual pero pone en entredicho los principios inspiradores del Trabajo Social. La burocratización inherente en las organizaciones compleja es un reto que afecta a los Trabajadores Sociales, tanto en su ejercicio dentro de las áreas clásicas del bienestar social, como específicamente en los servicios sociales personales.

También se tienen otro documento de la revista Acción Crítica del autor Jorge Parodi titulado (El significado del Trabajo Social en el capitalismo y la reconceptualización 2001: 23-25), en donde sostiene las siguientes tesis:

En general, los Trabajo Social no intercambian un servicio a cambio del pago de dicho servicio; intercambian su fuerza de trabajo a cambio de un sueldo: una fuerza de trabajo que está especialmente capacitada para producir ciertos servicios, los mismos que pertenecen al comprador de la fuerza de trabajo.

- Los Trabajadores Sociales realizan dos tipos de actividades: producen servicios que se integran directamente al consumo de los trabajadores y que reponen su fuerza de trabajo, y actúan directamente como “agentes ideológicos de la burguesía” quebrando la lucha reivindicativa de los trabajadores.

- Los servicios que produce el Trabajo Social satisfacen la necesidad del proletariado, pero esta satisfacción es una condición a través de la cual los capitalistas “satisfacen su necesidad de mantener activa la fuerza de trabajo del proletariado” y reproducir así las relaciones de clase capitalistas.

- La práctica del TS encierra una contradicción real entre trabajos profesional y trabajo político, entre su condición de trabajador dependiente del capitalista y su voluntad de actuar al lado de los trabajadores, voluntad que debe realizarse no solo apoyando sus luchas reivindicativas “sino aportándole elementos ideológicos que favorezcan su organización y conciencia clasista.

Por último se destaca el documento de (Domínguez y Jaureguibehe 2006 : 12), en el que argumentan “La experiencia en el ejercicio cotidiano de la profesión lleva a analizar al síndrome de burnout como una de las respuestas al stress laboral crónico, que afecta a calidad de la intervención profesional del Trabajador social”.

El trabajo se estructura de la siguiente manera: en un primer momento, se realiza una breve descripción del contexto institucional y de la realidad social en la que se interviene.

Posteriormente, se analiza los aspectos más importantes sobre el síndrome de burnout y las distintas corrientes teóricas que investigaron sobre el mismo. Luego se proponen estrategias para prevenir las manifestaciones del desgaste profesional. Finalmente el artículo invita a la reflexión de las propias prácticas a fin de mejorar la calidad de laboral de los profesionales así como de los servicios que se prestan.

## 4.2 MARCO CONCEPTUAL

Para dicha investigación, se tuvo la necesidad de hacer un rastreo bibliográfico desde los siguientes conceptos; estrés, estrés laboral, Trabajo Social y rol o quehacer del Trabajador Social, por lo que a continuación, se iniciará con la conceptualización de estos, además de tenerlos en cuenta en todo el marco referencial necesario para este trabajo investigativo.

A continuación, se conceptualizará sobre el tema del estrés a partir de diversos autores que lo definen y abordan desde lo psicológico, físico y biológico, al respecto se tiene:

### **ESTRÉS:**

Tonon G. (2007). La satisfacción laboral del profesional se ve afectada por el síndrome de Bernout, dado que él mismo comienza a sentir síntomas de agotamiento físico y emocional en lo que se refiere a su empleo. En 1974 H. Freudenberguer identifico el síndrome de quemarse por el trabajo (Bernout) considerándolo un estado de agotamiento, decepción y perdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la presentación de servicios y ante expectativas inalcanzables. El síndrome de quemarse por el trabajo surge de la discrepancia entre las expectativas e ideales individuales y la dura realidad de la vida laboral cotidiana.

Por otro lado se tienen los siguientes autores que tratan el tema de estrés:

Galán & Camacho (2012)“Stress, en inglés, es un término que fue aceptado por la Real Academia de la Lengua en la década de 1970 del siglo pasado y traducido como “estrés”, que corresponde a un sustantivo masculino que, en el campo de la medicina, es concebido como ‘reacción’, que denota la situación del individuo vivo, o de alguno de sus órganos o aparatos, que por exigir de ellos un rendimiento superior al normal, los pone en riesgo próximo de enfermar. Por su parte estresante, es un adjetivo que en el mismo campo de la medicina se refiere a una ‘situación que produce estrés’ (Diccionario de la Real Academia de la Lengua, 1985). Una

característica inicial que se desprende de la primera acepción es que el estrés no es –en sentido estricto- un término psicológico; en efecto su origen se sitúa en la física (como strain, que hacía referencia a un objeto o cuerpo inactivo que era deformado por fuerzas ambientales), de donde fue tomado prestado por la biología y, posteriormente, por la medicina, para ser luego adecuado por la psicología. Respecto al vocablo estresante, nótese que el mismo alude a una ‘situación’, entendida en un sentido figurado como el ‘conjunto de circunstancias presentes en un determinado momento’ (Diccionario de la Real Academia de la lengua, 1985).

(Chiavenato I. 2009 : 156-158), destaca en su libro Gestión del Talento Humano, algunos aspectos relacionados con el estrés y el estrés laboral:

El estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. En una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta una oportunidad. El autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias y los cobros, el cumplimiento de los horarios de trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, el ánimo bajo de los colegas, la falta de perspectivas de progreso profesional y la insatisfacción personal no solo acaban con el buen humor de las personas, sino que provocan estrés laboral en las personas. El estrés es la suma de perturbaciones orgánicas y psíquicas que provocan diversos agentes agresores, como los traumas, las emociones fuertes, la fatiga, la exposición a situaciones conflictivas y problemáticas, etc. El estrés provoca ansiedad angustia. Ciertos factores relacionados con el trabajo, como la sobrecarga de actividades, la presión de tiempo y la urgencia, las relaciones problemáticas con los jefes o los clientes provocan reacciones como nerviosismo, inquietud, tensión, etc. Algunos problemas – humanos como la dependencia de alcohol y el abuso de drogas- muchas veces se derivan del estrés en el trabajo o en la familia.

Las fuentes principales de estrés en el trabajo son dos: las causas ambientales y las causas personales. Las causas ambientales abarcan toda una serie de factores

externos contextuales que pueden conducir al estrés en el trabajo en incluyen la programación de trabajo intensivo, la falta de tranquilidad en el trabajo, la inseguridad en el trabajo, el flujo de intenso de trabajo y el número y la naturaleza de los clientes internos o externos que deben ser atendidos. Algunas investigaciones revelan que el ruido ambiental que producen las maquinas en funcionamiento, las personas que conversan y los teléfonos que timbran, contribuyen al estrés en 54% de las actividades laborales.

Las causas personales abarcan una serie de características individuales que predisponen al estrés. En una misma situación, cada persona reacciona de distinta manera ante los factores ambientales que provocan el estrés. Las personalidades de tipo A, que corresponden a las personas fanáticas del trabajo, llamadas workaholics, y que se dedican de forma impulsiva a alcanzar metas por lo habitual sufren más estrés que otros. Su poca tolerancia a la ambigüedad, escasa paciencia, poca autoestima, salud precaria, falta de ejercicio físico y malos hábitos de trabajo y de sueño provocan que reaccionen negativamente al estrés, sea derivado del trabajo o de problemas personales, familiares, conyugales, económicos o legales.

El estrés en el trabajo provoca graves consecuencias tanto para el colaborador como para la organización. Las consecuencias humanas del estrés incluyen ansiedad, depresión, angustia varias secuelas físicas, como males gástricos y cardiovasculares, dolor de cabeza, nerviosismo y accidentes. En ciertos casos, llevan a abuso de drogas, la alienación y la reducción de relaciones interpersonales. Por otra parte el estrés también afecta negativamente a la organización, porque interfiere en la calidad del trabajo, aumenta el ausentismo y la rotación y predispone a quejas, reclamaciones, insatisfacción y huelgas”.

El estrés generado por las características de la tarea que realiza el operador, así como por las condiciones ambientales a las que éste se ve expuesto y por las características de la organización en la que desarrolla su actividad, no sólo se encuentra asociado a ciertos tipos de problemas para la salud del individuo y para el correcto funcionamiento de la organización; muy a menudo

interfiere en el procesamiento de la información, como ya ha sido señalado cuando se habla de los factores ambientales, aunque no siempre dicha interferencia vaya acompañada de una degradación del nivel de rendimiento.

Por su parte, (Marulanda, I. 2007 : 67), manifiesta con relación al origen del estrés laboral, las posibles causas de este fenómeno, argumentando lo siguiente:

El estrés de origen laboral ha sido estudiado de manera especial, debido al impacto que tiene en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo. Para el caso de esta investigación, se entiende como estrés laboral el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales. Los factores psicosociales presentes en el trabajo participan en la percepción que el trabajador tiene de su contexto de trabajo, de las exigencias que éste plantea y de los recursos con que cuenta para responder a dichas demandas; así, el contexto laboral, de acuerdo con la propuesta teórica de Richard Lazarus, provee las condiciones necesarias para desarrollar un proceso de estrés que es llamado estrés laboral.

Cuando el estrés se convierte en una experiencia prolongada o crónica puede provocar malestar psicológico, incluyendo ansiedad generalizada, burnout y síntomas depresivos. El estrés relacionado con el trabajo también puede exacerbar las enfermedades mentales preexistentes, e incluso precipitar síntomas clínicos de depresión que se pueden diagnosticar.

(Schnall, P. & Dobson, M. 2009 : 87), argumentan desde la concepción del estrés y el síndrome de Burnout, sus características y asociaciones laborales, añadiendo:

La ansiedad, la fatiga, el burnout y la depresión son ejemplos comunes de “malestar” y la evidencia ha demostrado que están asociados con la exposición prolongada al trabajo estresante. El estrés, como proceso biológico y psicológico,

en sí mismo es una experiencia humana “normal” que a corto plazo puede motivarnos, pero que a largo plazo puede tener el efecto contrario y agotarnos. El ambiente laboral está lleno de desafíos que provocan “estrés” y comprometen nuestras capacidades de adaptarnos para enfrentar situaciones desafiantes. Mientras que la respuesta del estrés puede ser cognitiva (evaluar un evento como una amenaza o como algo nocivo), también es un proceso biológico (se incrementa la presión arterial, el ritmo cardíaco o la respiración, por ejemplo) mediante el cual los individuos responden a desafíos “estresores” del ambiente. Durante los muchos años de investigación sobre estrés, los modelos que compiten entre sí han evolucionado, postulando las causas del estrés como ambientales, psicológicas, o biológicas/psicológicas. Sin embargo, muchos investigadores de este campo ahora consideran que el estrés es un fenómeno integrado. Se puede definir como un proceso mediante el cual “las exigencias ambientales que ponen a prueba o exceden las capacidades de adaptación del individuo, llevan a cambios psicológicos y biológicos que pueden ponerlo en riesgo de sufrir una enfermedad” (Cohen, S y R.C.Kessler, *Measuring stress: A guide for health and social scientists*, Londres: Oxford University, 1997). Para complicar el asunto, los estresores pueden suscitar una respuesta de estrés fisiológica sin importar si alguien se siente “estresado” o ansioso en un momento dado.

Otro enfoque dominante del estrés laboral considera que las fuentes de estrés son primordialmente una relación de interacción/transacción entre el ambiente laboral y el trabajador individual, lo que comúnmente se llama ajuste persona-ambiente.

Aunque el debate sobre las definiciones exactas del término estrés todavía persiste, por lo general se está de acuerdo en que el estrés se entiende mejor como un proceso que se origina, desde diferentes aspectos en la vida integral de las personas.

(Schnall, P. & Dobson, M. 2009 : 60), expresan frente a las etapas o fases en las que se puede evidenciar estrés laboral

1) Exigencias ambientales o estresores que, 2) si se consideran (evalúan o experimentan) como amenazas, provocarán 3) reacciones emocionales y psicológicas serias (inmediatas), que si se repiten y prolongan producirán 4) efectos biológicos (por ejemplo presión arterial alta) y de comportamiento (por ejemplo, fumar, o ingerir alcohol), que a su vez pueden generar 5) consecuencias a largo plazo, como enfermedades crónicas (por ejemplo hipertensión) y finalmente la muerte. A lo largo del proceso de estrés, otros factores, ya sean dentro de nosotros o en el ambiente, 6) pueden proteger o resguardar a las personas expuestas al estrés, de su potencial impacto adverso sobre la salud.

En conclusión, respecto al estrés, se puede tomar la cita de este autor en donde señala Caballo V. & Simón, M. (2000)

El estrés es un constructo de gran actualidad. Se encuentra en buena parte de la información que recibimos día a día y muchos profesionales de distintas disciplinas utilizan dicho término con notable frecuencia. A un nivel más general, podemos decir que el estrés está en la calle (...) Todo el mundo habla del estrés, de su importancia en muchas facetas de la vida, de su relación con numerosos problemas de salud, de su incidencia en el área laboral (...) los problemas surgen cuando tratamos de proporcionar una definición concisa y rigurosa sobre la que todos los investigadores estén de acuerdo.

## **ESRÉS LABORAL:**

El estrés laboral se ha convertido en una seria preocupación para las organizaciones por las consecuencias negativas que causa en el desempeño y la salud física y mental (psicológica) de los trabajadores, diversos estudios han demostrado que las secuelas de la tensión laboral se derivan, principalmente de la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad del rol, los conflictos en el entorno laboral y la inseguridad. Estas secuelas pueden manifestarse en la persona como enfermedades físicas y emocionales (cardiovasculares, trastornos de alimentación o sueño, depresión, entre otros.), y en la organización como un todo, en baja productividad, ausentismo, alta rotación, clima laboral negativo. Por ello, las empresas se enfrentan a costos muy altos, tanto económicos como

humanos, que perjudican la efectividad y la eficiencia en el rendimiento organizacional y también la competitividad.

Frente a la problemática del estrés laboral y sus repercusiones negativas sobre el individuo y la organización, es necesario continuar el estudio de los factores que influyen en el estrés, las características y las estrategias que las personas utilizan para enfrentar y manejar el estrés laboral óptimamente.

El estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las propias capacidades de la persona para enfrentarlas.

El modelo propuesto por Robert Karasek y Töres Theorell (1996) es uno de los más usados en las investigaciones sobre estrés laboral. Este modelo propone que el tipo de relación que se puede establecer entre altas demandas del trabajo y el bajo control para responder a dichas demandas genera tensión emocional en el trabajador, que finalmente repercute en su salud. De este modo, los componentes principales de las condiciones de trabajo que afectan la salud son, por un lado, las demandas o exigencias del trabajo y, por el otro, el control que se tiene para responder a dichas demandas.

## **TRABAJO SOCIAL Y ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL**

Partiendo del Código de Ética del Trabajo Social (2013), se dará la definición sobre lo que es Trabajo Social, además de resaltar algunos avances sobre el rol de esta profesión:

Se entiende por Trabajo Social la profesión ubicada en el campo de las ciencias sociales y humanas, que interviene en procesos y proyectos relacionados con las políticas de bienestar y desarrollo humano y social, teniendo como fundamento los metacriterios de la democracia: bien común, justicia y libertad, en el marco de la actividad profesional que a continuación se explicita: a. La ética y la profesionalidad de los trabajadores sociales enaltece a quien se acredite como tal; b. La profesión de Trabajo Social requiere una sólida formación ética, epistemológica, política, teórica, investigativa y metodológica, para explicar y comprender científicamente la

dinámica social, con el fin de implementar y gestionar políticas y promover procesos de participación y organización de la sociedad Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia 24 civil en la construcción y consolidación de la democracia; c. Los trabajadores sociales respetarán y harán respetar las disposiciones jurídicas que garanticen y promuevan el ejercicio de los derechos humanos individuales y colectivos o de los pueblos, la práctica del respeto a la diferencia y a la diversidad etnocultural, la preservación del medio ambiente, la identidad territorial y el establecimiento de una respetuosa relación entre los seres humanos y su entorno natural; d. El desempeño profesional de los trabajadores sociales exige el cumplimiento de funciones específicas intersectoriales, de intervención con individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades orientadas hacia el desarrollo humano sostenible, para que las personas accedan a los bienes y servicios, superen sus dificultades, satisfagan sus necesidades individuales y colectivas frente al Estado y a la sociedad, y desarrollen sus potencialidades..

En concordancia con lo que plantea Peña y Quiroz (1996):

Hay una pregunta recurrente en el trabajo social: ¿Qué es lo propio de la profesión? las respuestas a este interrogante han sido muy variadas a lo largo de la historia del trabajo social. Entre ellas se ha dicho que lo propio de la disciplina son sus métodos, sus técnicas y su objeto de análisis.'

Según nuestro criterio la identidad condensa el conocimiento y la apropiación de los elementos epistemológicos, teológicos, teóricos, metodológicos, normativos y éticos que subyacen en el ejercicio y el desarrollo de la profesión. Cada trabajador social refracta dichos elementos de manera individual, fundamentado en su propia trayectoria vital, pero, comparte un substrato fundamental con el colectivo, con base en el cual se entretajan las formas de ser, hacer conocer y los saberes propios que definen e identifican el trabajador social. La relación dialéctica entre los componentes individuales y colectivos, es la que hace posible la construcción de la identidad de los trabajadores sociales, por ello, resulta arriesgado intentar definir

uno sólo de los elementos constitutivos de la identidad como el definitorio de la misma a expensas de los demás.

De otro lado, (Cifuentes, M. & López, C. 1999 : 165), expresan desde los niveles de intervención, conocimiento y actuación en el Trabajador Social, lo siguiente:

El trabajador social –independientemente del contexto, de la época, del área, del espacio y del nivel de intervención en que se ubique- se ocupa (con desiguales niveles de claridad al respecto) del conocimiento, la transformación, la construcción y, en fin, del desarrollo de las interacciones y los procesos sociales en la dirección indicada por los objetivos y las tendencias profesionales en las cuales se inscriba. En esa medida, plantear que el objeto del Trabajo social es el estudio y el desarrollo de las interacciones y las relaciones que se establecen entre las personas y de éstas con las organizaciones, las instituciones, el orden socio-cultural y el medio ambiente, en las cuales se gestan los procesos sociales que se ubican en un contexto relacional específico, abre una perspectiva no sólo amplia (para dar cabida a la diversidad de ejercicios y tendencias profesionales) sino también, especialmente clara para la construcción de la profesión en la medida en que permite entrar en relación con otras disciplinas desde lo específico; es decir, participar y aportar en los equipos multi e interdisciplinarios confluyendo y a la vez diferenciando con solvencia lo que constituye el espacio propio y particular de la profesión.

Desde la concepción de (Vargas R., 1999 : 47-48), argumenta una serie de fortalezas y perfiles con los que debe estar armado el Trabajador Social en un país como Colombia, con sus retos, necesidades y problemáticas; al respecto afirma que:

Fortalecimiento de la democracia participativa: Para que el trabajo social contribuya al desarrollo social del país, la profesión debe asumir la defensa y puesta en marcha de un modelo de ciudadanía emancipatorio de los derechos civiles, políticos y sociales. Es decir, considerar la política social como el paso de la exclusión a la participación comunitaria, considerada ésta como el ejercicio fundamental de la democracia.

Dentro de este campo, el trabajador social puede adelantar acciones tendientes a la formación del nuevo ciudadano, propiciando modalidades de participación que fortalezcan el empoderamiento de la sociedad civil y sus procesos organizativos regionales, municipales y locales. Pero así mismo actual sobre las formas de relación que sobrepongan los valores humanos por encima del dinero, el poder o la autoridad.

Generación de condiciones para el desarrollo humano sostenible: Las estrategias que puede diseñar el trabajador social con este propósito van dirigidas a generar proyectos de desarrollo alternativo que contemplen no sólo lo social, sino lo ambiental, lo económico, lo cultural y lo político, tales como políticas y programas sociales; modelos de bienestar integral en localidades y organizaciones; programas de economía solidaria y contra las pobreza; y evaluación y seguimiento de políticas públicas.

Transformación cultural para la paz y a convivencia: Contribuir a una pedagogía social fundamentada en nuevos valores y orientada a resolver las diferencias en los espacios públicos y privados, donde el respeto a los derechos y deberes humanos y a las reglas socialmente aceptadas signifiquen un mayor desarrollo humano y donde la participación asumida como construcción desde la base, refuerce la conciencia social y el entendimiento. El trabajador social debe intentar buscar mayores niveles de igualdad, actuando sobre los problemas detonantes de las violencias. El profesional requiere, por tanto, construir condiciones de equidad, de solución de conflictos y violencias, mediante procesos con la familia, los grupos, las comunidades y las organizaciones, identificando las lógicas de su cotidianidad según las culturas específicas.

Gestión de organizaciones para el aprendizaje y el cambio: El profesional aporta al fortalecimiento institucional, que permite una gestión eficiente basada en relaciones sociales de confianza, sinceridad en el manejo de la información y altos niveles de cooperación, donde la acumulación de saberes generados por la propia comunidad organizada sea su excedente fundamental.

Sobre la participación del trabajador social en la formulación de las políticas públicas, especialmente en el marco municipal y departamental, hoy se aduce con

razón, que son cuadros técnico-políticos y no profesionales los que lideran estos procesos. Pero el trabajador social tienen un papel insustituible en este marco: 'Desde los principios de equidad y democracia de la constitución política, se debe comprender, valorar y proteger la riqueza humana que proporcionan las diferencias de género, la heterogeneidad étnica y racial, las desigualdades de las personas en términos de sus potencialidades y atributos y las distintas expresiones regionales y territoriales, sustentadas en diferencias biogeográficas, eco sistémicas y culturales. (Isaza, 1998)

Muchas veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Por otra parte, la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado, más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción en la calidad y/o cantidad del trabajo, la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo.

En cuanto a las consecuencias que trae consigo el estrés, (Marulanda, R. 2007 : 46), manifiestan algunas de tipo psicológicas y por ende, algunas que traen repercusiones para las empresas; al respecto argumenta que “la activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello”.

A continuación se presentan algunas de las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresantes.

Marulanda, R. (2007), Consecuencias psicológicas

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración fisiológica en el cerebro va a producir alteraciones en la conducta, ya que el cerebro es el órgano rector de aquélla.

Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían: Preocupación excesiva, Incapacidad para tomar decisiones, Sensación de confusión, Incapacidad para concentrarse, Dificultad para mantener la atención, Sentimientos de falta de control, Sensación de desorientación, Frecuentes olvidos, Bloqueos mentales, Hipersensibilidad a las críticas, Mal humor, Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, Consumo de fármacos, alcohol, tabaco...

En cuanto a las consecuencias para la empresa, la autora destaca los efectos negativos que se producen en un ambiente laboral y empresarial que pueden ser perjudiciales, al generar bajo rendimiento, productividad y por supuestos grandes costos en relación al presupuesto. Al respecto argumenta

Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Los costes evidentes (enfermedad, absentismo laboral, accidentes, suicidios, muertes) representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos, como son la rotura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Otra circunstancia en este mismo sentido es el bajo rendimiento de muchos trabajadores, lo cual en ocasiones, es el resultado de la tensión a la que se ven sometidos y que está interfiriendo en su actividad.

Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían: Elevado absentismo, Rotación elevada de los puestos de trabajo, Aumento de la siniestralidad, Dificultades de relación, Mediocre calidad de productos y servicios.

### 4.3 MARCO LEGAL

Las bases legales de este trabajo investigativo se encuentran representadas en primer lugar en la Resolución No. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, en donde se mencionan algunos aspectos básicos tales como: En el Título II “De las investigaciones en seres humanos, en el capítulo 1; se refiere a los aspectos éticos de las investigaciones en seres humanos en donde se especifican los siguientes artículos que tienen relación con este trabajo investigativo:

Artículo 5: “En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar”. Así mismo en el artículo 6 en el numeral A establece “se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen”, en el numeral E expresa “contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución”.

En el artículo 11 establece lo que tiene que ver con la clasificación de las investigaciones y para esta específicamente se detalla la conceptualización desde el numeral A argumentando “Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta”; además de incluir la Constitución Política de Colombia de 1991, donde se destaca:

#### TITULO 2: DE LOS DERECHOS, LAS GARANTIAS Y DEBERES.CAPÍTULO 1: DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES.

ARTI. 25. Nos dice respecto al trabajo; que es un derecho y una obligación social, y que goza en todas sus modalidades de la protección del Estado.<sup>3</sup>Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas

ARTI. 26. Este artículo nos habla de que las personas son libres de escoger su profesión u oficio. Además, las autoridades competentes vigilarán el ejercicio de las profesiones. Aquellas

ocupaciones u oficios en los cuales no es necesario formación académica, son de libre ejercicio excepto las que impliquen un riesgo social. <sup>3</sup>Las profesiones legalmente reconocidas pueden organizarse en colegios. La ley podrá asignarles funciones públicas y establecer los debidos controles´.

ARTI. 39. Este artículo nos dice, que tanto los trabajadores como los empleados, tienen derecho a formar sindicatos o asociaciones; las cuales se sujetaran al orden legal y a los principios democráticos; sin que intervenga el Estado, y serán reconocidas jurídicamente cuando sean escritas en el acta de constitución.

## CAPÍTULO 2: DE LOS DERECHOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES.

ARTI. 44. En este artículo se nombran varios derechos fundamentales y además nombran algunos casos en que los niños serán protegidos; y uno de ellos es en la explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Es decir, que los niños no deben trabajar.

ARTI. 53. El congreso expedirá el estatuto del trabajo, donde se tendrá en cuenta:

- Igualdad de oportunidades para los trabajadores.
- Remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo.
- Estabilidad en el empleo.
- Irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales.
- Garantía a la seguridad social, capacitación, adiestramiento y descanso necesario.
- Protección a la mujer, maternidad, y al menor de edad que trabaje.
- El Estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales.
- Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna.

La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden desacreditar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

ARTI. 54. El Estado y los empleadores deben dar formación y capacitación profesional y técnica a quienes lo necesiten. El Estado está obligado a ubicar laboralmente a las personas q están habilitadas para trabajar, y al igual que los minusválidos con un trabajo, el cual sea el apropiado para ellos según sus condiciones de salud. ARTI. 55. Es un derecho la negociación colectiva para regular las relaciones laborales, con algunas excepciones según la ley. Es un deber del Estado promover un acuerdo y lo que necesario para la solución de conflictos que se presenten en el trabajo.

ARTI.56. la huelga es un derecho. Un grupo permanente el cual la ley reglamenta su composición y funciones; integrada por el gobierno, representantes de los empleadores y trabajadores, ayudaran en que exista buenas relaciones laborales, en la solución de conflictos y acordaran las políticas salariales y laborales. ARTÍ 57. La ley podrá establecer los estímulos y los medios para que los trabajadores participen en la gestión de las empresas.

Dentro de la normatividad y legislación en el tema especifica del estrés laboral en Colombia, se detalla los siguientes artículos y decretos en donde señalan lo siguiente:

#### ARTÍCULO 200 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO: DEFINICION DE ENFERMEDAD PROFESIONAL.

1. Se entiende por enfermedad profesional todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos.

2. Las enfermedades endémicas y epidémicas de la región sólo se consideran como profesionales cuando se adquieren por los encargados de combatirlas por razón de su oficio

#### ARTICULO 201 DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. TABLA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES.

Adóptese la siguiente tabla de enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales: destacamos lo relacionado con el estrés:

## **Patologías causadas por estrés en el trabajo:**

Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad ácido péptica severa o Colon irritable

Así las cosas las patologías de estrés laboral están enunciadas desde 1994 y cubiertas por nuestro sistema de seguridad social.

La legislación de Colombia si bien ha contemplado esta patología como enfermedad profesional, las normas específicas sobre el tema son cortas y más aún, su aplicación. En las líneas siguientes expondremos algunas que hacen relación directa o con las patologías asociadas:

Código sustantivo del trabajo en sus artículos 200 y 201 ya descrito al inicio del capítulo.

Decreto 778 de 1987 del 5 de mayo de 1987 que modifico la tabla de enfermedades profesionales existentes hasta 1987

### ARTÍCULO 208 de la Ley 100 de 1993(11). DE LA ATENCIÓN DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y LA ENFERMEDAD PROFESIONAL.

La prestación de los servicios de salud derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo deberá ser organizada por la Entidad Promotora de Salud. Estos servicios se financiarán con cargo a la cotización del régimen de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que se define en el Libro Tercero de la presente Ley.

Decreto 1832 de 1994 DEL 03 DE AGOSTO DE **1994** Para efectos de los riesgos profesionales de que trata el Decreto 1295 de 1994, se adoptó la atabla de enfermedades profesionales y en donde la patologías, asociadas como ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon

irritable, podrían ser catalogadas como profesionales siempre y cuando se establezca la relación de causalidad

Decreto 2463 de 20 noviembre 2001 en su artículo 6 establece que: la Calificación del origen del accidente, la enfermedad o la muerte. El origen del accidente o de la enfermedad, causantes o no de pérdida de la capacidad laboral o de la muerte, será calificado por la institución prestadora de servicios de salud que atendió a la persona por motivo de la contingencia en primera instancia y por la entidad administradora de riesgos profesionales en segunda. Cuando se presenten discrepancias por el origen, estas serán resueltas por la junta integrada por representantes de las entidades administradoras de salud y riesgos profesionales

Parágrafo 3°. Cuando las instituciones prestadoras de servicios de salud no emitan el concepto sobre determinación de origen y la persona sujeto de la calificación estima que se trata de un evento de origen profesional, podrá dirigir su solicitud directamente a la entidad administradora de riesgos profesionales o a la empresa promotora de salud. Si dichas entidades no inician el trámite correspondiente podrá acudir directamente a la junta regional de calificación de invalidez, según el procedimiento previsto por el presente decreto

La Ley 776 del 17 de diciembre de 2002 en su artículo 1 parágrafo 2 establece: Las prestaciones asistenciales y económicas derivadas de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, serán reconocidas y pagadas por la administradora en la cual se encuentre afiliado el trabajador en el momento de ocurrir el accidente o, en el caso de la enfermedad profesional, al momento de requerir la prestación.

Para enfermedad profesional en el caso de que el trabajador se encuentre desvinculado del Sistema de Riesgos Profesionales, y la enfermedad sea calificada como profesional, deberá asumir las prestaciones la última administradora de riesgos a la cual estuvo vinculado, siempre y cuando el origen de la enfermedad pueda imputarse al período en el que estuvo cubierto por ese Sistema.

Resolución 2646 de 2008 Por la cual se estableció disposiciones y se definieron responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación

del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Esta norma establece que las empresas identificar como mínimo:

- a) Gestión organizacional
- b) Características de la organización del trabajo
- c) Del grupo social de trabajo
- d) Condiciones de la tarea
- e) Carga física
- f) Del medio ambiente del trabajo
- g) Inter fase persona- tarea
- h) Jornada de trabajo
- i) Número de trabajadores por tipo de contrato
- j) Tipo de beneficios recibidos a través del programa de bienestar de la empresa
- k) Programas de capacitación y formación permanentes de los trabajadores

El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio, es el decreto actual y vigente en donde se establece la tabla vigente de enfermedades profesionales y establece nuevamente las causadas por el estrés.

Adicionalmente a ello el ministerio de la protección social público en el año 2004 el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés, y en la actualidad son la guía para el diagnóstico y determinación, que serán motivos de análisis en próximos artículos.

## 5. PROCESO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

### 5.1 DISEÑO METOTOLÓGICO

Para la presente investigación, se tendrá en cuenta el paradigma Fenomenológico, pues es apropiado por los siguientes criterios: participativo, descriptivo, se articula con propiedad al enfoque cualitativo que se utilizara para este trabajo; además es subjetivo y tiene en cuenta el entorno.

(Sánchez 2013 : 74), argumenta algunos aspectos básicos de este paradigma, argumentando lo siguiente:

El Paradigma Fenomenológico engloba un conjunto de corrientes cuyo interés se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de lo que ocurre en un contexto determinado. Se basa fundamentalmente en la observación y en el uso de los relatos para comprender la experiencia de los propios sujetos de investigación.

Con el uso de este paradigma se busca comprender desde la interioridad del sujeto, las significaciones, el conocimiento de la forma cómo se experimenta la vida social a partir de la descripción de diversos contextos y situaciones, los aspectos relativos a los valores, a las motivaciones, y a las acciones que se manifiestan en las prácticas colectivas.

Los fenómenos culturales son más susceptibles a la descripción y análisis cualitativos que a la cuantificación. De acuerdo con Kluckhohn (1959) la relevancia de la información antropológica se encuentra no solamente en el número y distribución de frecuencias, sino en la descripción del modelo de conducta o en las diversas formas en que ese modelo se manifiesta. (Pérez Serrano, 1994: 19) El propósito dentro de este paradigma es revelar el significado de las cosas, mediante la articulación sistemática de las estructuras de significado subjetivo, que indican las maneras de actuar de los individuos. Es decir que, la objetividad de las

cosas se logra por acuerdos intersubjetivos y bajo el supuesto de que lo subjetivo además de ser fuente de conocimiento, es presupuesto metodológico y objeto de la ciencia.

Por otro lado, el enfoque que se utilizará, será el Descriptivo – Cualitativo, definido por (Delgado 2013: 34) como:

El proceso de investigación no siempre está claramente definido luego de ser planteado el problema, debido a que sus planteamientos no son tan específicos como lo es el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre se encuentran definidas completamente.

Estudia el mundo real para desarrollar una teoría, en la mayoría de estos estudios no se prueba hipótesis, debido a que estas se generan y refinan durante el proceso. Recolecta datos no estandarizado y no efectúa mediciones numéricas, tendiendo a no ser un análisis estadístico. Los datos son obtenidos a través de puntos de vistas de los participantes, interacción de individuos, grupos y colectividades. Entre las técnicas utilizadas encontramos las entrevistas, cuestionarios abiertos, visualización, recolección de documentos, tipo de lenguaje escrito, corporal y verbal. Es un proceso de indagación holístico, su fin es construir la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente predefinido. No existe manipulación ni estimulación de la realidad, evaluando de este modo el desarrollo natural de los sucesos. Se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de los seres vivos. La realidad es definida a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto a sus propias realidades. El investigador se introduce en la experiencia de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado. No buscan generalizar de manera probabilística los resultados, generalmente se buscan que los estudios no lleguen a replicarse. Por último, éste enfoque puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, la transforman y convierten en una serie de presentaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos.

## **5.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Todo proceso de investigación requiere de técnicas e instrumentos que faciliten la obtención de datos necesarios para alcanzar los resultados.

Para el proceso de recolección de datos se aplicaron las siguientes técnicas: Entrevista, Revisión Documental y la Observación Participante.

### **5.2.1 Observación:**

Es la técnica que consiste en captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad de acuerdo a unos objetivos preestablecidos (Arias, 2006, p.69).

Por otro lado, Kawulich (2005) concluye su conceptualización sobre la observación participante, argumentando que:

La observación participante implica la compenetración del investigador en una variedad de actividades durante un extenso periodo de tiempo que le permita observar a los miembros culturales en sus vidas diarias y participar en sus actividades para facilitar una mejor comprensión de esos comportamientos y actividades. El proceso de llevar a cabo este tipo de trabajo de campo implica ganar acceso en la comunidad, seleccionando porteros e informantes clave, participando en tantas actividades como sea permitido por los miembros de la comunidad, aclarando los propios hallazgos a través de revisiones de los miembros, entrevistas formales y conversaciones informales, y manteniendo notas de campo organizadas y estructuradas para facilitar el desarrollo de una narrativa que explique varios aspectos culturales al lector. La observación participante se usa como un soporte principal en el trabajo de campo en una variedad de disciplinas y, como tal, ha probado ser una herramienta benéfica para producir estudios que brindan una representación precisa de una cultura. Este artículo, que si bien no incluye

completamente todo lo que se ha escrito acerca de este tipo de métodos de trabajo de campo, presenta una perspectiva de lo que se sabe sobre ellos, incluyendo varias definiciones, historia y propósitos, las posturas del investigador e información acerca de cómo llevar a cabo observaciones en el campo.

La observación que se realizará a las tres Trabajadoras Sociales de la Corporación PAN, serán basadas en las diferentes actuaciones en las que estén inmersas, atención a los niños y niñas, elaboración de protocolos, actas e informes, asistencia a reuniones de mesas de primera infancia, entre otros, además de otros aspectos laborales como pausas activas, relaciones interpersonales y laborales.

El instrumento que se tendrá en cuenta para esta técnica será el Diario de Campo, en donde se registrarán los sucesos y acontecimientos de cada una de las Trabajadoras Sociales desde su quehacer. En cuanto a esta técnica, el objetivo que se considerará será: especificar como se evidencia el estrés laboral en las Trabajadoras de la Corporación PAN.

La metodología utilizada en estas observaciones fue la de concertar fechas y horarios con las tres Trabajadoras Sociales; para cada una se realizaron tres encuentros en las que se registraron de manera exhaustiva cada acontecimiento de su quehacer. El instrumento utilizado para dicha técnica fue el diario de campo, allí se consignaron aspectos como reuniones con equipo interdisciplinario, encuentros de personal psicosocial en la mesa de primera infancia (en especial con Ana María Correa para la comuna 9 de la ciudad de Medellín), atención a personal del programa para efectos de interventoría, elaboración de cronogramas, visitas domiciliarias a familias usuarias, encuentro y talleres con familias, desarrollo de actividades en los componentes de participación y protección con niños y niñas, entre otros aspectos, además de evidenciar algunas situaciones de sobre carga, pero también risas, pausas activas, encuentros o espacios de relajación y ocio en especial en el momento de descanso (solo en Jeneira no se destaca este último punto).

### ***5.2.2 Revisión Documental***

Para la definición de esta técnica, se tendrá en cuenta la (UAO 2012: 12 para la conceptualización de la misma:

La revisión documental permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado.

Los documentos son la historia ‘escrita’ de las acciones, experiencias y maneras de concebir ciertos fenómenos, situaciones y temas. Es práctico organizarlos en función del tipo de información requerida, por ejemplo como periodos de tiempo, estableciendo los *criterios de revisión y clasificación de los mismos*.

Para efectos de este trabajo de investigación, se tendrán en cuenta los siguientes documentos que manejan y tienen en cuenta las Trabajadoras Sociales para el programa Buen Comienzo

- Lineamientos Técnicos de Atención Integral a la Primera Infancia
- POAI: Plan Operativo de Atención Integral (uno para el Jardín de Calidad y otro para los Centros Infantiles)
- Protocolos
- Política Pública de Primera Infancia
- Plan de Desarrollo Municipal

Para dicha técnica, se tendrá en cuenta como instrumento las diferentes notas que se registren para el posterior análisis.

Para ésta técnica, se tiene la Revisión Documental, en donde se pretende establecer las causas del estrés laboral o síndrome de Bernout en las Trabajadoras Sociales de la Corporación PAN. Para ello se tomaron en cuenta los documentos antes mencionados en donde las Agentes Psicosociales deben tener para la implementación del servicio, y que son de obligatorio cumplimiento para el programa y la Corporación; se considera necesario el tener en cuenta los siguientes documentos, porque cada uno representa grandes cantidades de esfuerzo, dedicación y empleo de tiempo, además por su gran extensión.

### **5.2.3 Entrevista**

Para dicha técnica, se tendrá en cuenta los aportes de (Torres & Paz 2006: 79), en donde manifiestan lo siguiente en cuanto a la entrevista:

La entrevista es el instrumento más importante de la investigación, junto con la construcción del cuestionario. En una entrevista además de obtener los resultados subjetivos del encuestado acerca de las preguntas del cuestionario, se puede observar la realidad circundante, anotando el encuestador además de las respuestas tal cual salen de la boca del entrevistado, los aspectos que considere oportunos a lo largo de la entrevista. La entrevista, a diferencia del cuestionario que se contesta por escrito por el encuestado, tiene la particularidad de ser más concreta, pues las preguntas presentadas de forma contundente por el encuestador, no dejan ambigüedades, es personal y no anónima, es directa por que no deja al encuestado consultar las respuestas. Es un método cómodo para obtener datos referentes a la población, facilitados por individuos y que nos sirven para conocer la realidad social. Estos datos podrían observarse directamente a través de la observación pero serían subjetivos de los investigadores, resultando más costosa su obtención.

Como instrumento para esta entrevista, se tendrá en cuenta el cuestionario en donde se plasmarán las preguntas que se realizaran a cada una de la Trabajadoras Sociales, además de tener los videos como evidencia.

Las entrevistas se aplicaron a las Trabajadoras Sociales de la Corporación PAN, con éstas, se busca determinar cómo influye el estrés laboral en las relaciones interpersonales, familiares y laborales de los trabajadores sociales de la Corporación PAN. La primera de estas se realizó a Ana María Correa, Trabajadora Social de los Centros Infantiles PAN Miraflores y PAN Centro, con una población atendida de 318 niños y niñas para ambos centros. La segunda a Jeneira Ríos, Trabajadora Social del Jardín de Calidad de Belén Altavista, con una población atendida de 300 niños y niñas, además de un personal interdisciplinario de 52 empleados. La última a Bleidy Criollo, Trabajadora Social del Centro Infantil PAN Pinal y PAN Tricentenario, con una población de 268 niños y niñas.

## 6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Después de un análisis progresivo de cada una de las técnicas utilizadas para recoger la información necesaria, se evidencian los siguientes resultados:

En cuanto a la **ENTREVISTA** se destaca lo siguiente:

Un aspecto a analizar tiene que ver con el tiempo de labor y experiencia como Trabajadoras Sociales, tanto en la Corporación, como en el programa, uno de ellos es el cambio contextual a nivel político y educativo en atención a la primera infancia, y como se ha mencionado en el planteamiento del problema, PAN desde marzo del 2015, inicio contrato con la alcaldía de Medellín, por ende migró de la estrategia de Cero a Siempre Política Nacional a Buen Comienzo Política Municipal, por lo que sus agentes psicosociales, incluidas las Trabajadoras Sociales, a pesar de llevar en promedio entre las tres; ocho años de experiencia; la Trabajadora Social del Jardín de Calidad tiene tres años de experiencia con Buen Comienzo (desde que inicia labores el Jardín), y las otras dos con el mismo programa desde el inicio del contrato en marzo de este año 2015.

Para estas dos últimas, afirman que el cambio es considerable, pues estaban acostumbradas a trabajar bajo la modalidad del ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), en donde su propuesta metodológica en los estándares que manejan tienen muchos más aspectos positivos para el trabajo con familias en lo que al área de Trabajo Social le concierne. Ana María Correa, argumenta lo siguiente *“ehhh además para nosotros siempre un cambio es difícil y para mi adaptarme al programa ha sido difícil, es que todavía lo voy como llevando, aunque se hace, pues todo menos mal, lo mantengo al día, creo que lo hago, lo que hago lo hago bien, pero todavía me estoy adaptando porque veníamos muy acostumbrados a la estrategia de Cero a Siempre y a trabajar con las familias, pues eran más corresponsables, participaban más, seguían más la norma; ya no tanto, porque como le dije ahorita ya con Buen Comienzo es un poquito más permisivo en ese aspecto, entonces sí, se genera estrés, sí”*.

Dentro de los aspectos que se resaltan y son común para las Trabajadoras Sociales, es en cuanto a la importancia que tiene el programa para la población, en especial los niños y niñas de la ciudad de Medellín. Como Política Publica tiene algunos componentes muy importantes y necesarios como lo es el nutricional, por su exigencia y altos niveles de calidad en cada uno de los

ítems que allí se maneja; pero en lo que tiene que ver con la corresponsabilidad de las familias, se queda corto al querer pretender que desde las instituciones o el mismo gobierno, se realicen funciones tan básicas que son indispensables que las familias lo hagan. Al respecto Ana María Correa señala *“Ehhh bueno, el programa Buen Comienzo Andrea si bien es un programa que pues trabaja pues como por que a los niños y las niñas se les brinde una atención integral, ehgg muchas veces es un programa que es muy operativo, cierto, entonces ehgg, si como te digo se vuelve muy operativo, no desconozco que en cuanto a lo nutricional es muy importante porque muchos de nuestros niños y nuestras niñas son de escasos recursos y la única alimentación que ellos consumen es la que se les brinda acá en el Centro Infantil, entonces en cuanto a lo nutricional, me parece que es muy completo, pero si veo algunas falencias es en cuanto a al componente de protección y la familia; cierto, que me parece un poquito permisivo y digámoslo alcahuetica con las familias porque se ha perdido mucho la corresponsabilidad cierto, la corresponsabilidad y el trabajo pues que se había ganado con la estrategia de Cero a Siempre, no es tan evidente con el programa”*.

En la misma línea Jeneira Ríos, respalda su percepción sobre el programa Buen Comienzo de la siguiente manera: *“Mmmmm pienso que hay mucho asistencialismo todavía en el programa, a las familias es preciso exigirles mucho más, porque cuando todo es gratuito, cuando todo es subsidiado, las familias entran como en un estado de quietud, no hay movilización de recursos interiores ni externos, entonces frente a eso si pienso que si se debía hacer una exigencia mucha más alta para las familias y pienso que desde el mismo hecho que todo sea gratuito seria como un punto de partida porque las personas cuando todo es gratuito ya no valoran”*.

Y por último Bleidy Criollo hace un análisis del programa desde la siguiente perspectiva: *“Hay una dicotomía, que también deriva en que el programa se ha vuelto de alguna manera asistencialista restándole corresponsabilidad a la propia familia del niño o niña atendidos en el Centro Infantil”*.

Por lo anterior, manifiestan además ser un poco desmotivante este aspecto, pues contradice en cierto sentido sus propias percepciones y formas individuales de trabajo, además del sentido que tiene el Trabajo Social, de acompañar procesos familiares, no de realizarlos completamente, arrebatando ese rol tan importante de responsabilidad y corresponsabilidad. En este sentido, Forero V. (2001) argumenta sobre el rol de la familia en la sociedad actual *“Actualmente el rol e*

*importancia de la familia se ha ido minimizando y con el paso de los años, se ha ocasionado crisis en la sociedad; se ha delegado la función de los padres de familia, se han imitado costumbres de otras culturas; todo es normal o relativo”.*

Además, y en relación con el punto anterior, también mencionan en cuanto a su quehacer como Trabajadoras Sociales frente al programa, algunos aspectos como altos niveles de exigencia en lo que tiene que ver con los tiempos limitados para entrega de informes. Manifiestan que son repetidas las ocasiones en las que se les exigen enviar informes inmediatamente, de un día para otro, elevando sus niveles de esfuerzo y teniendo que posponer otros asuntos que en su momento son importantes como lo puede ser la atención a familias o a los niños y niñas frente alguna necesidad. A continuación se detallan los puntos de vista que cada Trabajadora Social frente al tema: Ana María Correa “...*No digamos que se pierde, porque todo lo que uno hace gana un poquito, aprende un poquito, pero, también deja de hacer muchas cosas (pito de carro) muy importantes, por ejemplo mucho tiempo de no estar con los niños y las niñas en las salas, o de convocar más familias, o hacer más visitas, porque es muy inmediato (chasquea los dedos para imitar la acción de inmediatez), entonces es de hacer muchas cosas ya, que te mandaron el formato de 1700 casillas en Excel, y lo tenés que llenar pa’ mañana, son de cosas muy operativas, muy mediatas....*

Jeneira Ríos manifiesta “*pero como te digo es el tema de los tiempos, todo te lo exigen para antier, si y no solamente para los psicosociales, sino también para las Coordinadoras, las docentes por ejemplo uno ve que esos tiempos de planeación son muy muy limitados, demasiado, todos vivimos con unos tiempos muy reducidos entonces eso hace que se viva un clima de tensión a nivel general cierto”.*

Por ultimo Bleidy Criollo “se vuelve todo metódico y como un régimen regularizado, haciendo que las actividades pierdan impacto porque si bien se cumple con las tareas, al no ser medidas por su resultado sistémico en los sujetos de atención (en este caso los niños, niñas y sus familias), se conduce a cumplir con las responsabilidades con la realización de actividades monótonas y planas que por ende a largo plazo desmotivan”.

Para seguir analizando las percepciones dadas desde las entrevistas, se debe tener en cuenta las opiniones que tienen las tres frente a los lineamientos técnicos de atención a la primera infancia,

lineamientos que son la base ‘para su quehacer en el programa y que más adelante se abordará desde el análisis de la revisión documental que se haga, pero que por efectos de punto de vista de la entrevista es necesario considerar.

A nivel general hay varias posturas en cuanto a los lineamientos, Bleidy Criollo afirma “*En un primer momento, cuando se hace lectura, se percibe que se ajustan a la necesidad de involucrar distintos actores y acciones en busca del bienestar de los niños y las niñas; sin embargo, no se enmarcan dentro de la Estrategia Nacional De Cero a Siempre, la cual es la directriz nacional que deben implementar las instituciones y organizaciones en todo el país cuando se trabajan con primera infancia. Es así como en los diferentes componentes se observa detalle de acciones, muy específicas, que no dan lugar a la autonomía de las propias instituciones y organizaciones ya que hay aspectos como la construcción de un Plan Operativo en el cual el objetivo es dado por el mismo programa y es inamovible; aun teniendo claro que existe un objetivo general en la atención a la primera infancia y todas las acciones aúnan al bienestar de la misma*”.

Jeneira Ríos, comenta “*Los lineamientos técnicos apuntan y todos están pues enfocados a que se brinde esa atención integral, sin embargo ya para el oferente y para las personas que estamos apoyando esos procesos vemos que no hay una coherencia por ejemplo en los tiempos que nos permiten para el envío de la información; te doy un ejemplo, cuando hacemos inicio, esa primera etapa, donde estamos haciendo matrículas y a la vez una caracterización, no coherente que nos exijan muchas veces que tengamos al mismo tiempo los dos procesos totalmente listos o ejecutados, o hacemos un buen proceso de matrículas, o logramos al punto cierto, una buena caracterización, entonces los tiempos que ellos te dan para entregar la información y el volumen y la cantidad que se deben pasar a veces no es coherente, no coincide, entonces uno ve no solamente a los equipos psicosociales, sino a todo el personal en muchos momentos en mucho desgaste, cierto, porque la gente se estresa al ver que le están reclamando tantas cosas al mismo tiempo*”.

Ana María Correa, “*Bueno, es un documento muy extenso, cierto, que por ejemplo al principio pues yo tengo como varios concepticos, como te dije es muy extenso y no tiene un índice, entonces se hace muy difícil para uno que llega nuevo para buscar las cosas que necesita, entonces esa es como la primera cosita negativa; aunque tiene algo de positivo y es que todo te lo explica de manera muy minuciosa, cierto pasito por pasito lo que tenés que hacer*”.

En conclusión, establecer que estos tienen soportes legales desde la legislación y de la importancia de que estos estén en función de la primera infancia y de una atención integral para los niños y niñas desde diferentes enfoques; el punto de quiebre de cada una, tiene que ver con que son demasiado extensos, aunque son fáciles de entender y por tanto de ejecutar, vuelven a reiterar en la exigencia de cumplir en los tiempos de envío de informes o reportes y que no se articulan a la política nacional, por lo que no dan autonomía ni criterio propio para las mismas instituciones.

En cuanto al tema específico del estrés, hay respuestas muy literales y concretas en donde expresan que sí han evidenciado o evidencian estrés en su laboro, aunque también Jeneira Ríos y Ana María Correa manifiestan que no solo en este tipo de trabajos o en este programa en particular. Específicamente dan respuesta el tema enfatizando que: *“Si, hay estrés al volverse todo tan técnico porque cualquier acción por pequeña que parezca debe quedar registrada en matrices y esquemas, se debe registrar toda acción, haciendo que toda actividad tenga que organizarse administrativamente y restando tiempo y espacio para el quehacer operativo”*.

Con lo anterior cabe analizar bajo la tesis de la OMS (2004) *“Para la institución, existen unas causas muy específicas para su desarrollo, las cuales se convierten en verdaderas “bombas de tiempo”. Estas son las características del trabajo (horario, volumen, tareas monótonas, falta de participación en la toma de decisiones) y el contexto laboral (relaciones interpersonales con compañeros y superiores, cultura institucional, choque entre la vida”*.

Ana María Ríos, argumenta sobre el tema del estrés *“la inmediatez del programa, de pedir tanta cosita obvio, obvio, obvio estresa”*, y concluye diciendo *“porque como le dije ahorita ya con Buen Comienzo es un poquito más permisivo en ese aspecto, entonces sí, se genera estrés, sí”*.

Y por último Jeneira Ríos afirma que *“Claro, hay estrés, hay estrés, lo que pasa es que tenemos que aprender a manejarlo, tenemos que tratar como de resolverlo, ocuparnos antes de preocuparnos la mayor parte del tiempo y uno ve que la gente se las ingenia”*. El tema del estrés laboral desde las percepciones de las Trabajadoras Sociales, es un tema que lo viven cotidianamente, esta tesis la apoya Jeneira Ríos retomando la frase *“claro, hay estrés, lo que pasa es que tenemos que aprender a manejarlo, teniendo que tratar como resolverlo”*, es evidente que existe al hacer análisis no solo desde lo manifestado verbalmente, sino también desde las expresiones gestuales y corporales; al abordar cada una de las preguntas, desde su gestualidad,

afirman la idea, haciendo evidente la situación de estrés; respirando profundamente, frunciendo el ceño, realizando morisquetas.

También desde las entrevistas, se resalta el tema de las manifestaciones tanto físicas como psíquicas que pueden presentar cada una desde su individualidad, detallan cuáles son esos síntomas que han padecido. En el caso de Ana María afirma *“se evidencia que uno si nota que a veces no soy tan alegre como acostumbro a ser, porque yo me considero una persona muy alegre, muy extrovertida, me encanta compartir con mis compañeras, muchas veces uno como que no quiere...”* y *“de pronto en lo personal, como te dije ahorita que uno no está como tan alegre, que uno es como apagadito, mmmm, hasta a veces uno del desespero, uno se pega hasta la lloradita; uno no se acostumbra a ser llorón, pero si he llorado, (en voz muy baja... me ha salido hasta caspa, hace guiño a la camarógrafa y manifiesta que eso se puede editar)”*.

En el caso de Jeneira Ríos, *“Cuando yo estoy estresada me doy cuenta por que a nivel de espalda aparecen los sistemas, el cuello, siento tensión, me toco el cuello y siento como que esta rígido”*.

En Bleidy Criollo, *“Se manifiesta en la acumulación de tareas porque el tiempo parece no rendir; ello en mí misma, a nivel biológico llega a hacerme sentir agotada, frustrada, sacrificando tiempo familiar y de ocio para cumplir con lo estipulado por el programa”*.

En relación a si ha afectado el estrés el entorno familiar o personal, las respuestas son variadas, y eso también depende del nivel de resiliencia que posea cada Trabajadora Social; se destaca por ejemplo el caso de Ana María que manifiesta tener la capacidad de no relacionar su trabajo con su vida familiar y personal, tiene límites en cuanto a esto y no deja que tanto su núcleo familiar cercano, como sus amistades reciban toda la presión laboral que pueda tener. Al respecto menciona: *“No Andrea, No Andrea, mira, muchas veces en ciertos casos uno si quisiera compartir más como con la familia; hay mama, imagínate, hay Sebastián imagínate... pero ya sé que ellos también son Ana ya, ya saliste, mañana es otro día, vos sos verraca y mañana miras, pero por ejemplo a mi mama y hermano no les gusta que yo les cuente tantas cosas de acá, porque ellos también son uyyy Ana que pesar de ese niño (con mano arriba exclama no no no ) no me contés, no me contés, entonces son cosas como más mías, o las comparto con mis compañeras de trabajo o las mismas de equipo psicosocial, nutricionistas o las mismas agentes educativas, pero no, a mí personalmente no”*.

Por su parte Bleidy argumenta: *“Para mí como madre hay cuestionamientos sobre si las mismas acciones que yo realizo con niños y niñas en primera infancia pudiera ampliarlas a la edad de mi hija pues como trabajadora es poco el tiempo con ella. Hay una dicotomía, que también deriva en que el programa se ha vuelto de alguna manera asistencialista restándole corresponsabilidad a la propia familia del niño o niña atendidos en el Centro Infantil”*.

Otro de los aspectos a tener en cuenta tiene que ver con la pregunta de si suele llevarse trabajo para su casa, pues está íntimamente relacionada con el ítem anterior en cuanto a la incidencia del estrés en las dinámicas familiares y personales. Las tres Trabajadoras Sociales argumentaron puntos de vista similares en el sentido de no estar de acuerdo con esa situación “no debe ser”, argumentado y aceptando que en algún momento lo han tenido que hacer. Al respecto añaden:

“Me ha tocado llevar trabajo para la casa, sin embargo procuro que sea mínimamente, cierto, de pronto que sea como un informe , que lo pidan de un día para otro, pero pienso que no se debe hacer, pienso que no se debe hacer, porque eso va afectando la vida familiar, si tenemos hijos también nos reclaman, si tenemos esposo, el esposo va querer conversar, compartir cosas que no podemos hacer durante el día y estar pegadas en la casa también de un computador, entonces lo que vamos hacer es incrementar ese estrés”. Jeneira Ríos.

Bleidy Criollo *“En algunos momentos sí, pero trato de que no sea así porque si no se me desborda el límite de actuación en cada ámbito donde debo interactuar. Aunque mentalmente me inquieta, hablo con quienes trabajo y con mis familiares para volver a equilibrar las funciones y no tener que llevarme cosas de un lugar a otro”*.

Un factor muy importante a destacar, tiene que ver con el acompañamiento familiar, y la calidad del tiempo libre que manejan para sus aspectos personales; absolutamente todas manifiestan que en cierto momento sus familiares y amigos han tenido que sortear el que no se tenga tiempo libre por motivo de tener que realizar algún informe de última hora, pero son conscientes de la necesidad de darles tiempo de calidad y de tener tiempo también para ellas. Dentro de las estrategias que manejan está el de realizar ejercicio, dormir, estar en las redes sociales, entre otros; en su mayoría tratan de dedicarle la mayor parte de su tiempo libre a sus familiares.

En conclusión, se destaca los siguientes aspectos:

- ✚ **Sobre carga laboral;** cada una de las Trabajadoras Sociales, detallan que desde los mismos Lineamientos hay demasiados aspectos a considerar, los estándares de verificación son extensos y se deben cumplir al pie de la letra. Cada día son bastantes las tareas a desarrollar y muchas de ellas con formatos e información que el mismo programa lo exige, por lo que constantemente deben estar en función de realizar múltiples tareas.
- ✚ **Múltiples informes para presentar a última hora;** este aspecto está unido al anterior ítem, en donde manifiestan las tres Trabajadoras Sociales que uno de los factores reincidentes en su práctica, tienen que ver además con las múltiples tareas, es que muchas veces son llamadas a presentar un informe a última hora, “constantemente hay correos en los que se les informa que se debe mandar al programa formatos en los que se evalúan los lineamientos, el POAI a algún otro aspecto de su intervención”, son constantes los encuentros del área psicosocial para evaluar y diligenciar los formatos de evaluación.

En cuanto a lo anterior, se tiene un artículo del *Heraldo.com* en donde se llama la atención frente a un suicidio que se dio en el CTI de la Fiscalía en el año 2012, el diario afirma en cuanto a la sobre carga laboral lo siguiente *“Esta situación debe ser tomada muy en cuenta, pues las negativas reacciones psicosomáticas ante una extenuante recarga de trabajo constituyen un cuadro que se está dando en varias empresas públicas y privadas y en todos los niveles jerárquicos de las mismas”, además sigue argumentando “Este es un problema generalizado que, además de ir en contra de todas las normas del derecho laboral, inquieta desde hace algunos años a los expertos en salud ocupacional. Serios estudios indican que altos dirigentes, empresarios y gerentes de compañías son sometidos a gigantescas presiones y a toma de decisiones trascendentales que elevan sus niveles de ansiedad hasta el punto de afectarlos en su vida personal, laboral, familiar y social”.*

- ✚ **Dificultad para adaptarse al nuevo programa;** afirman que ha sido duro en el sentido de estar más conformes con la antigua modalidad de la Estrategia de Cero a

Siempre, Política Nacional. Sus procesos eran más flexibles, había mucha más corresponsabilidad de las familias y sus diferentes encuentros y procesos de intervención se evidenciaban más a un mediano plazo.

- ✚ **Manifestaciones físicas y psicológicas de estrés** cada una de las Trabajadoras Sociales, han manifestado que dentro de sus prácticas han evidenciado éstas manifestaciones o estresores, que se manifiestan de formas diferentes en cada una de ellas, tanto en la parte física, como en la psicológica de la siguiente manera, dolores de cabeza, dolores articulares, rigidez en el cuello, caspa; esta última manifestación la afirma la Trabajadora Social Ana María con pena y en son de charla burla, pero en ella es muy reincidente y molesto. También se destaca en el caso de Bleidy un estresor psicológico y es llanto constante, en cuanto a no poder dedicar tiempo a su hija y su esposo, lo hace para sacar un poco su rabia al tener tantas tareas a realizar.

Schnall, y Dobson, (2009) en su trabajo sobre estrés: Trabajo no saludable: causas, consecuencias, curas, manifiesta al respecto:

*“Cuando el estrés se convierte en una experiencia prolongada o crónica puede provocar malestar psicológico, incluyendo ansiedad generalizada, burnout y síntomas depresivos. El estrés relacionado con el trabajo también puede exacerbar las enfermedades mentales preexistentes, e incluso precipitar síntomas clínicos de depresión que se pueden diagnosticar.*

*(...) La ansiedad, la fatiga, el burnout y la depresión son ejemplos comunes de “malestar” y la evidencia ha demostrado que están asociados con la exposición prolongada al trabajo estresante. El estrés, como proceso biológico y psicológico, en sí mismo es una experiencia humana “normal” que a corto plazo puede motivarnos, pero que a largo plazo puede tener el efecto contrario y agotarnos”.*

- ✚ **Necesidad de llevarse trabajo para la casa**; aunque las tres coinciden que no es conveniente para cualquier área de desempeño, el llevarse trabajo para la casa, lo han tenido que hacer frente a las continuas exigencias y la multiplicidad de tareas, trabajos como informes, actas, evidencias, pues no alcanzan a terminarlo en su

horario laboral o simplemente son asignaciones de último momento que debe ser presentado lo más pronto posible por lo que no queda más alternativa que hacerlo desde sus hogares, reduciendo el tiempo de compartir con sus familias.

✚ **Tiempo para compartir en familia reducido** este aspecto está relacionado con el ítem anterior, ante las diferentes tareas que manifiestan que hacen desde su casa, admiten que en ocasiones queda poco tiempo para compartir con sus familias, esto lo expresan con más énfasis quienes son casadas y tienen hijos, evidenciándose en no tener tiempo de calidad para compartir con sus hijos, en limitar el tiempo para acompañarlos en actividades extra curriculares, pasar tiempo de ocio con ellos, al igual con sus esposos, al tener tiempo más reducido para conversar, paseos o simplemente compartir con ellos.

✚ **Tiempo libre reducido para realizar sus tareas personales** especialmente para ejecutar gustos e intereses como hacer ejercicio, leer libros, descansar, salir a centros comerciales, entre otros. Un aspecto a resaltar tienen que ver con que a pesar de que no se tenga trabajo para la casa, constantemente desde su pensamiento, están en sintonía de las múltiples tareas en su trabajo, de todos los pendientes que se deben realizar en el siguiente día. No se desconectan totalmente desde sus casas y están maquinando las estrategias para realizar sus múltiples tareas y que el tiempo les rinda.

Para la **OBSERVACIÓN**, La observación que se realizó a la Trabajadora Social Jeneira Ríos, se desarrolló en los días 19 de agosto, 1 y 2 de septiembre, para Ana María Correa, los días fueron 25,28 de agosto y 4 de septiembre y con Bleydi Criollo se desarrolló la observación los días 20 agosto, 9 y 10 de septiembre se detallan los siguientes hallazgos, (ver anexo 5, diario de campo de la observación)

✚ **Actitud positiva frente a sus funciones y múltiples tareas** a pesar de sus múltiples tareas y constantes requerimientos, en dos de las Trabajadoras Sociales (Jeneira y Bleydy), manifiestan buena actitud y tranquilidad frente a su quehacer, tienen una postura de hacer sus tareas hasta donde le sean necesario en tiempo y espacio, a pesar de los requerimientos. Son conscientes de que esa es la realidad de su trabajo

y que a pesar de las múltiples exigencias, se debe realizar con buena disposición y entrega.

- ✚ **Sobre carga laboral** constantemente vienen y van con sus múltiples tareas, reuniones constantes, tienen a la mano sus diferentes documentos para constatar lo que se debe hacer cotidianamente, en especial se les observa estar en función de realizar actas, informes, subsanar hallazgos y organizar evidencias. Esto se evidencia en gran medida con los Lineamientos Técnicos, son la base de su quehacer y siempre están en función de buscar que piden, que falta, que hay que organizar, durante la mayoría del tiempo se habla de este documento, su lenguaje está en ellos.
- ✚ **Presentación constante de informes que pide el programa** se evidencia desde las constantes llamadas de los jefes inmediatos y correos que les llegan para informarles sobre la presentación de actas o informes de evaluación y verificación; a pesar de que cada una tenga un cronograma con fechas de presentación de estos. Durante el día están en función de verificar correos para evidenciar si tienen algún envío de último momento. Cabe resaltar que según lo que ellas manifiestan es que la información o momentos de envío están bien organizados desde el programa; se evidencia falla en la comunicación es desde la Corporación y algunas Directoras (jefe inmediato) quienes rompen esos canales de comunicación y hacen que las tareas sean más exigentes y a última hora.
- ✚ **Exigencia constante por parte de la jefe inmediata de la Corporación** se observa en especial en las Trabajadoras Sociales (Ana María y Jeneira), quienes sus jefes inmediatos les piden constantemente que les envíe informes y actas, además en algunos casos se evidencia en ellas (jefe) tono de voz alto y agitado frente a la premura del tiempo, además en Ana María se observa reuniones de descargos con jefes inmediatos sobre situaciones de comunicación, acoso laboral y exigencias frente a sus funciones como Trabajadores Sociales.
- ✚ **Agotamiento físico por desplazamientos al interior de la planta física de las diferentes sedes** se evidencia en especial desde las Trabajadoras Sociales Jeneira y Bleidy desde los Centros Belén Altavista y Tricentenario, por su infraestructura y disposición física, de hasta tres pisos, subir y bajar escalas constantemente, algunas veces de forma rápida ante la premura del tiempo. En el caso de Jeneira,

expresa algunas veces su fatiga al verbalizar que está cansada luego de un desplazamiento largo a alguna sala, manifiesta además que es por eso de su vestimenta, a pesar de que ella como psicosocial debe estar presentada de acuerdo a su profesión, sabe que ante la disposición física de la planta, debe estar cómoda y sin ningún objeto que le impida sus desplazamientos con seguridad.

✚ **Reniegos, críticas, mal ambiente** este aspecto se evidencia en especial desde la Trabajadora Social Ana María, quien a pesar de su alto profesionalismo y experiencia en su trabajo, ha presentado situaciones negativas con su jefe inmediato, lo que ha ocasionado que en ciertas circunstancias hable mal de esta, reniegue y tenga una mala imagen de ella, la Corporación y el mismo programa.

✚ **Apoyo en el equipo interdisciplinario, buenas relaciones de ayuda** al reunirse todo el personal psicosocial, se evidencia algunos aspectos a tener en cuenta, el primero tienen que ver con las críticas constantes al programa por las múltiples tareas y la exigencia en los tiempos de entrega, más aun a última hora, pero en segundo lugar está el que se evidencien buenas relaciones de apoyo, ayuda y colaboración como equipo. Hay risas, chistes y el narrar experiencias incluso de sus vidas privadas y familiares.

En cuanto a la **REVISIÓN DOCUMENTAL**, se destaca los siguientes hallazgos:

En cuanto al POAI, se destaca como objetivo principal “Estructurar la prestación del servicio de atención integral a la primera infancia, teniendo en cuenta los lineamientos definidos por el Programa Buen Comienzo, en aras de garantizar el desarrollo adecuado integral, diverso e incluyente a niños y niñas menores de 5 años”. Para ello las Trabajadoras Sociales deben realizar entre otras tareas para este documento, las siguientes acciones:

- Caracterización del territorio, teniendo en cuenta condiciones geográficas, población, población víctimas de conflicto, acceso del territorio, condiciones ambientales, acceso a servicios públicos, orden público, actividades comerciales de los sectores, acceso a servicios de salud, instituciones, para cada sede. Cabe aclarar que Jeneira Ríos debe hacerlo para el Jardín de Calidad y Ana María para PAN Centro y PAN Miraflores; Bleidy para PAN Tricentenario y PAN Pinar

- Inventario de instituciones, escenarios y equipamiento; dentro de la recolección que cada una realizó se encuentran los siguientes datos: tipo de escenario, persona contacto, teléfono, correo electrónico y actividad a realizar dentro del escenario. En este último deben consagrar las actividades que se realizarán dentro del tipo de escenario, de destaca que dentro de la revisión de los POAI, se evidencian para cada una, más de 20 escenarios con cada una de sus actividades o justificaciones propuestas.
- Caracterización de los niños y niñas; cada una debe consignar con la ayuda de diferentes formatos que se utilizan en procesos de inscripción, selección a niños y niñas y además con ayuda de las agentes educativas los siguientes datos: clasificación por sexo y edad, distribución y proyección por niveles (dentro de este se hace una explicación de cómo esta conformados cada uno de los niveles y sus respectivos nombres), estado nutricional (con ayuda de la nutricionista), sistema de salud de cada niño y niña (ayuda de la secretaria)
- Caracterización de las familias, se consagran tipologías y redes vinculares, comunicación, autoridad, niveles de educación de las familias, actividad económica e ingresos, condiciones de habitabilidad
- Caracterización agentes educativos, allí se hace un acercamiento al perfil de cada una de las agentes de cada una de las sedes, estudios, experiencia, habilidades.

Para este documento, cada una de las sedes debe hacer una evaluación constante desde cada uno de los componentes, además de tener en cuenta el plan de acción para la atención integral de la primera infancia en donde se especifique cada uno de los componentes antes mencionados. Cada una de las agentes psicosociales deben entregar trimestralmente un informe y seguimiento de cada uno de los ítems que allí están.

Al respecto Velayos (2006), afirma frente a los estresores de la tarea, algunas características que las podemos relacionar a las múltiples actividades y compromisos que deben tener las Trabajadoras sociales frente a la elaboración, ejecución y evaluación del POAI, lo siguiente:

*“Las características objetivas de la tarea son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. Algunas personas se sienten cómodas al*

*realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras.*

*Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante.*

*Si existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas de las demandas que recaen sobre ellas y su habilidad para afrontarlas, se producirá estrés laboral. Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y el control sobre la tarea.*

*La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea.*

*Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo, y por otra, por las características del individuo (edad, formación experiencia, estados de fatiga, etc.)”*

Por otro lado, al hacer análisis de los lineamientos técnicos, que son la “Biblia” como lo menciona Jeneira Ríos, se encuentran las diferentes tareas en orden desde lo que deben tener en cuenta y lo que deben ejecutar, desde este documento se mencionan los estándares de verificación para el componente de participación, protección y procesos de interacción con las familias y otros adultos significativos aspectos claves a desarrollar su función la Trabajadora Social de cada sede frente a Buen Comienzo.

Dentro del componente de participación, se tienen los siguientes estándares:

- *El prestador del servicio construye un acuerdo de convivencia con la participación de las familias y agentes educativos.*
- *El prestador del servicio establece articulaciones efectivas con actores y escenarios de los territorios donde se presta el servicio, para fortalecer el proceso de atención integral y posibilitar la participación de los niños y las niñas. (para este punto el programa da el formato que se debe diligenciar, tanto para los actores, como para los escenarios)*

- *El prestador del servicio implementa acciones de movilización social que promueven la corresponsabilidad, la participación y la protección de los niños y las niñas en el marco de la Política Pública de Atención Integral a la Primera Infancia. (para este punto el programa da el formato que se debe diligenciar, acciones de movilización social)*
- *El prestador del servicio participa en las Mesas de Primera Infancia lideradas por los Jardines Infantiles Buen Comienzo o el escenario de participación equivalente.*

Dentro del componente de participación, se tienen los siguientes estándares:

- *El prestador del servicio planea e implementa acciones que promueven el reconocimiento de los niños y las niñas como sujetos de derechos.*
- *El prestador del servicio planea e implementa acciones orientadas a propiciar la garantía de los derechos de los niños y las niñas.*
- *El prestador del servicio planea e implementa acciones orientadas a prevenir la amenaza, inobservancia y vulneración de derechos de los niños y las niñas participantes.*
- *El prestador del servicio construye y activa protocolo en caso de detección de inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de los niños y las niñas (Este incluye la construcción y activación de rutas internas e identificación y activación de rutas externas).*
- *El prestador del servicio construye y activa protocolo para prevenir y mitigar riesgos frente a situaciones de violencia comunitaria (este incluye la construcción y activación de rutas internas e identificación y activación de rutas externas).*
- *El prestador del servicio diseña e implementa un procedimiento para la atención de situaciones fortuitas de extravío de niños y niñas.*
- *El prestador del servicio diseña e implementa un procedimiento para la atención de situaciones fortuitas de fallecimiento de niños, niñas, mujeres gestantes o lactantes y agentes educativas.*

Dentro del componente de participación, se tienen los siguientes estándares:

- *El prestador del servicio planea e implementa acciones de acompañamiento a las familias como sujetos colectivos de derechos.*
- *El prestador del servicio planea e implementa un plan de formación para fortalecer las competencias familiares para el acompañamiento del desarrollo infantil, de acuerdo con los lineamientos del Programa y el proceso de caracterización.*

Es de anotar que para cada uno de los estándares de verificación, se encuentran los procedimientos que el programa exige ejecutar, algunos de ellos con hasta 20 pasos a seguir para dar cumplimiento al mismo; así mismo en el momento de exigir acciones y registrarlas, anexas los formatos necesarios, además de las recomendaciones alcanzar. Para efectos del desarrollo de cada una de estas técnicas no sería pertinente anexarlos por su extensión en los datos.

Desde el análisis de la Política Pública De Primera Infancia de la ciudad de Medellín, se consagra la Resolución número 12760 de 2012, en la cual se conceptualiza el término de Atención Integral a la Primera Infancia, los principios de la atención integral y un punto fundamental y es las fases de la prestación del servicio de la atención integral a la primera infancia, donde se destaca lo siguiente:

- Preparación para la prestación del servicio, su conceptualización y 15 pasos a tener en cuenta para cumplir con esta fase.
- Prestación del servicio
- Evaluación de la prestación del servicio
- Cierre de la prestación del servicio

En el artículo 5, se destacan algunos conceptos básicos dentro de la atención integral, necesarios que cada oferente tenga en cuenta.

En el título II se detalla la obligatoriedad que deben tener las instituciones en la elaboración del POAI, sus contenidos.

En el título III se establece la gestión institucional para la atención integral a la primera infancia, los oferentes desde sus diferentes áreas deben garantizar su atención desde unos puntos a considerar:

- Administración, detallan 4 puntos a seguir o tener en cuenta
- Planeación de la atención, dos puntos a tener en cuenta
- Talento humano, siete puntos a tener en cuenta
- Infraestructura, cinco puntos a tener en cuenta
- Sistema de información, nueve puntos a tener en cuenta
- Cobertura, cinco puntos a tener en cuenta

En el artículo 11 de ese mismo título, se especifica el perfil y las funciones de los agentes educativos para la prestación integral a la primera infancia, específicamente para el Agente Psicosocial (Trabajadoras Sociales), para el perfil y las funciones de estas se destacan 16 funciones en las que enfatizan en su quehacer, elaboración de protocolos, POAI, actas, informes, articulación con el equipo interdisciplinario, entre otros.

En conclusión, para esta técnica, se destaca los siguientes aspectos:

- ✚ **Múltiples estándares de verificación** dese los Lineamientos Técnicos, se observan estándares desde los tres componentes de intervención para las Trabajadoras Sociales: PROTECCION, PARTICIPACION Y ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR, cada uno con hasta 10 estándares y cada uno desde cinco a diez formas de evidenciar que se está realizando cada estándar, algunos como en el componente de protección, en cuanto al protocolo de vulneración de derechos con 22 criterios de evaluación y verificación.
- ✚ **Exigencias en los formatos que el programa pide** cada uno de los puntos de verificación tienen sus formatos de presentación y de registro de la información que el mismo programa lo da, además de disponer de fechas, formas incluso de redacción, número de páginas y formas de presentar las evidencias tan importantes para el programa
- ✚ **Constantemente se evidencia la palabra interventoría y hallazgos** estas dos palabras son claves tanto en los diferentes documentos a tener en cuenta dentro de esta técnica, como para los mismos agentes psicosociales, desde cada uno de los puntos en el POAI, en los lineamientos e incluso en la misma resolución 12760 de 2012 de la Política Publica de Primera Infancia.

- ✚ **En todos los documentos, se especifica múltiples funciones del agente psicosocial para el programa** desde los lineamientos se detallan las funciones e incluso e perfil que debe tener el agente psicosocial en cuanto a conocimientos, experiencia, habilidades; también desde la resolución se vuelven a mencionar de forma reiterativa para las entidades oferentes del programa. Son 24 funciones específicas que el Trabajador Social debe ejercer dentro de su práctica para el programa.
- ✚ **Documentos de fácil lectura** a pesar de lo extenso de todos los documentos que se tuvieron en cuenta, estos son de fácil lectura, en su mayoría son soportados desde teóricos reconocidos, hacen una contextualización muy clara de lo que se pretende desde el programa los diferentes funcionarios, desde el POAI en su elaboración, las agentes educativas también hacen un rastreo importante desde lo conceptual, referencial y contextual. Los diferentes protocolos los hacen gráficamente para un mejor entendimiento de los funcionarios de interventoría y de los demás agentes educativos.

Frente a los anteriores hallazgos de las tres técnicas utilizadas para dar cuenta sobre la existencia o no del estrés laboral en las Trabajadoras Sociales de la Corporación PAN oferente del Programa Buen Comienzo, se tienen algunos hallazgos coincidentes en estas técnicas que a continuación se enunciarán y que serán determinantes para responder a la pregunta de investigación:

- ✚ Sobre carga laboral
- ✚ Manifestaciones físicas y psicológicas de estrés
- ✚ Exigencia en los tiempos de envío de informes y evidencias
- ✚ Agotamiento físico por desplazamientos.
- ✚ Trabajo para la casa
- ✚ Mala percepción hacia el programa, frente a sus exigencias.

## 7. ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

Conforme a la pregunta problematizadora y después de implementar las técnicas de recolección de la información, se llega a la siguiente etapa; resultados de la investigación, en donde se destaca las siguientes categorías de análisis; sobre carga laboral, manifestaciones físicas y psicológicas de estrés, exigencia en los tiempos de envío de informes y evidencias, agotamiento físico por desplazamiento, trabajo para la casa y mala percepción hacia el programa frente a sus exigencias.

Como primera categoría, se resalta la sobre carga laboral, mediante las tres técnicas analizadas, se evidencia multiplicidad de tareas a las que las tres Trabajadoras Sociales están sometidas a realizar, tareas que vienen en su gran mayoría dadas por el Programa Buen Comienzo, mediante los Lineamientos Técnicos de Atención Integral a la Primera Infancia y que son como ya se ha mencionado antes en el presente trabajo investigativo, la razón de ser de las intervenciones de las Trabajadoras Sociales.

Dentro de dichos Lineamientos, se evidencian ítems en la ejecución de diversos componentes que deben realizar al pie de la letra, estos ítems son dados desde numerales que en algunos casos llegan hasta los 20 puntos para un solo ítems; un ejemplo es el componente de protección, en donde se destaca uno de los puntos en sus estándares:

“El prestador del servicio construye y activa protocolo en caso de detección de inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de los niños y las niñas (Este incluye la construcción y activación de rutas internas e identificación y activación de rutas externas)”. (Lineamientos Técnicos para la prestación del servicio en la primera infancia, Alcaldía de Medellín, 2015) Para la aplicación y cumplimiento de este estándar, las agentes psicosociales, deben dar cumplimiento a una serie de pasos en los que se evidencie que se esté dando cumplimiento a la protección de los niños y niñas, mediante la elaboración de registros para el programa, la sede en la que está participando, evidencias, protocolos, formatos y demás que considere necesario para su verificación, para este ítem se detallan 11 pasos a seguir, y solo es uno de los que componen el criterio de protección, (en total existen siete ítems a desarrollar y cada uno conlleva hasta 14 puntos de verificación), en el componente de participación, se dan 4 pasos a

seguir y cada uno con hasta 10 pasos a seguir, y el ultimo procesos de interacción con familias y otras personas significativas con tres criterios y hasta 8 puntos en cada uno.

En conclusión para este aspecto solo desde las exigencias que se dan en los Lineamientos, hay múltiples tareas y requerimientos, sin contar con las otras tareas que se deben cumplir desde el POAI y los requerimientos de la Corporación.

Al aproximarse a esta definición de Velayos, autor que se mencionó en las referencias, se podría estar de acuerdo con que se da estrés en este caso, pues las exigencias son bastantes y más si se tiene en cuenta que solo las anteriores son solo desde lo que pide el programa, faltaría analizar también otros aspectos como los Corporativos. El autor además señala que en ocasiones hay concordancia y expectativa frente a los estresores de la tareas, pero también cabe aclarar que desde la observación que se hizo, las percepciones que se dan frente a el programa y los requerimientos son negativas, que incluso no se tiene una buena percepción frente a los cambios que se dieron y que el programa en si es “paternalista, alcahueta y con poca corresponsabilidad hacia las familia”, (palabras textuales de Ana María Correa. T.S PAN), haciendo que las tareas y exigencias para ellas sean más absorbentes y desmotivantes.

La segunda categoría a tener en cuenta son las manifestaciones físicas y psicológicas que tienen las Trabajadoras Sociales en función a sus tareas y requerimientos constantes, todas sin excepción han manifestado que han tenido alguna, dos de ellas a nivel físico y la tercera más desde la parta psicológica.

*Chiavenato (2009), afirma frente a las consecuencias del estrés lo siguiente “El estrés en el trabajo provoca graves consecuencias tanto para el colaborador como para la organización. Las consecuencias humanas del estrés incluyen ansiedad, depresión, angustia varias secuelas físicas, como males gástricos y cardiovasculares, dolor de cabeza, nerviosismo y accidentes. En ciertos casos, llevan a abuso de drogas, la alienación y la reducción de relaciones interpersonales”.*

Para las agentes psicosociales, las consecuencias derivadas del estrés son considerables, si se tiene en cuenta algunas manifestaciones que ellas mismas han descrito en las técnicas utilizadas como lo son la fatiga, dolores musculares y de articulaciones, rigidez en el cuello, para Ana María las manifestaciones son más de tipo dermatológicas como son la caspa y dentro de la observación,

se destaca un factor que solo se evidencio en ella y es la predisposición individual para alterarse y renegar frente a ciertas circunstancias que se le están presentando frente a diversos estresores como lo son las confrontaciones y relaciones con su jefe inmediato y las múltiples tareas que tiene por realizar en ambos centros infantiles (es de aclarar que Ana María y Bleidy tienen a cargo dos centros infantiles por disposición en las contrataciones).

En otra de las Trabajadoras Sociales se evidencia otra de las manifestación que se encontradas, y es la psicológica; su forma de evidenciar que está estresada es el llanto constante, manifiesta que lo ha hecho de forma individual frente a situaciones que ella considera no poder manejar, además de hacerlo en forma individual o en su casa (en algunas circunstancias busca a sus familiares para que la escuches y desahogarse), con lo anterior el mismo autor añade frente a las características individuales y personales lo siguiente:

*“Las causas personales abarcan una serie de características individuales que predisponen al estrés. En una misma situación, cada persona reacciona de distinta manera ante los factores ambientales que provocan el estrés. Las personalidades de tipo A, que corresponden a las personas fanáticas del trabajo, llamadas workaholics, y que se dedican de forma impulsiva a alcanzar metas por lo habitual sufren más estrés que otros. Su poca tolerancia a la ambigüedad, escasa paciencia, poca autoestima, salud precaria, falta de ejercicio físico y malos hábitos de trabajo y de sueño provocan que reaccionen negativamente al estrés, sea derivado del trabajo o de problemas personales, familiares, conyugales, económicos o legales”*

Aunque las reacciones frente al estrés son diversas, es importante anotar que como lo advierte Chiavenato, cada personalidad tiene su modo diferente de actuar y por lo tanto de tener reacciones diversas frente al estrés, Ana María tiende a tener manifestaciones psicológicas de llanto, rabia y enojo frente a su quehacer y exigencias del programa y de la Corporación.

En conclusión a lo anterior, de retoma a Velayos (2006), quien manifiesta en torno a las capacidades personales e individuales en relación al estrés lo siguiente:

*“El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación.*

*El estrés, por lo tanto, está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.*

*Desde una perspectiva integradora, el estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas".*

Schnall, P. & Dobson, M. (2009), argumentan desde la concepción del estrés y el síndrome de Burnout, sus características y asociaciones laborales, añadiendo:

*“La ansiedad, la fatiga, el burnout y la depresión son ejemplos comunes de “malestar” y la evidencia ha demostrado que están asociados con la exposición prolongada al trabajo estresante. El estrés, como proceso biológico y psicológico, en sí mismo es una experiencia humana “normal” que a corto plazo puede motivarnos, pero que a largo plazo puede tener el efecto contrario y agotarnos”.*

En relación con la categoría anterior, se destaca la siguiente encontrada que es agotamiento físico por múltiples desplazamientos; esto se evidencia con mayor claridad en las Trabajadoras Sociales Jeneira y Bleidy, quienes laboran en sedes con grandes extensiones, lo que hace que sus desplazamientos son más extensos. Dentro de su quehacer, ellas como agentes psicosociales deben estar en constante comunicación con agentes educativas docentes, niños y niñas, familias y comunidad cercana, necesitan información constante para alimentar sus informes y videncias, o llevar mensajes necesarios para la prestación del servicio.

Cansancio, dolores musculares y otras que están presentes dentro de los constantes recorridos que hacen, son el pan de cada día y que van sumando a la lista de estresores a los que están inmersos las Trabajadoras Sociales, con lo anterior, Velayos dentro de su teoría, menciona una fase de agotamiento, *“Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de*

*agotamiento, colapsando el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas”.*

Otra categoría que es clave dentro del análisis de estrés laboral en las agentes psicosociales, tiene que ver con la exigencia en los tiempo de envío de informe y evidencias, se observa que constantemente están en función de enviar trabajos e informes y que en cierto sentido son causantes de alteraciones, enojos y comentarios que indisponen la jornada de trabajo. También es importante detallar que los jefes inmediatos cumplen un papel significativo en este aspecto, pues en varias ocasiones, son ellos los que piden a última hora los informes y evidencias que hacen que las Trabajadoras Sociales estén alteradas y vayan sumando una mala imagen hacia su jefe inmediato y la Corporación Al respecto Gakovic y Tetrick, (2003) indican que:

*“La teoría del contrato psicológico puede contribuir a un análisis más contextualizado del estrés, y se centra en la transacción entre el empleador y un empleado o grupo de empleados. Este contrato comienza con la formulación, por cada parte, de un número de promesas sobre la conducta, tipos, dificultades y actitudes en el trabajo, halagos, críticas constructivas, entre otros, que generan expectativas en la otra parte. Durante el desarrollo de la relación, las promesas pueden cumplirse o no. Si la promesa hecha por una parte se cumple, se satisfacen las expectativas de la otra parte. El recurso humano cumple un rol fundamental en todas las organizaciones, es por ello que se debe reconocer su esfuerzo tanto físico como mental para motivarlos y estimular su creatividad en el desempeño de sus actividades cotidianas con eficacia”.*

Por último en este ítem se está de acuerdo con el siguiente autor, en donde hace una afirmación clara sobre las relaciones del individuo frente a sus compañeros y el ambiente que se pueda tornar en cuento a lo laboral Chillán (2007) expresa: “El tipo de convivencia que se mantiene con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en un verdadero infierno para los implicados; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de las competencias comunicativas”.

Las Agentes Psicosociales, manifiestan estar al tanto de las tareas, cronogramas y demás aspectos que encierran su intervención, pero también argumentan que en ocasiones las jefes inmediatas dentro de sus funciones e incluso desorden, no respetan tiempos de ejecución, envío y

canales de comunicación para que su trabajo se haga de forma adecuada. Dos de las Trabajadoras Sociales manifiestan que su relación con sus Coordinadoras es difícil llevar.

Con relación a las exigencias en tiempos de envío de informes y demás formatos, Marulanda, I. (2007), manifiesta haciendo énfasis al origen del estrés laboral, las posibles causas de este fenómeno, argumentando lo siguiente:

“El estrés de origen laboral ha sido estudiado de manera especial, debido al impacto que tiene en la salud de los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo. Para el caso de esta investigación, se entiende como estrés laboral el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales.

Como siguiente categoría, se encuentra el llevarse trabajo para la casa, y aunque las tres Trabajadoras Sociales no están de acuerdo en hacerlo, han manifestado que lo han tenido que hacer precisamente frene a la falta de tiempo o requerimientos de última hora que hacen sus jefes inmediatos. Además de este aspecto, se destaca una situación que es común en todas y es el que no se puedan desconectar de sus funciones laborales luego que están en casa, están pendientes o pensando en las situaciones que tienen que manejar el día siguiente, o los pendientes que deben solucionar, siempre están en función de pensar sobre su trabajo.

Dentro de la revisión documental, se destaca en varios documentos una propuesta en la que se destaca el tele trabajo como una estrategia que ayuda a las organizaciones y empleados a maximizar recursos, tiempo y calidad de vida. Esta propuesta en contraposición de llevarse el trabajo para la casa luego de una larga jornada laboral, y más bien hacerlo desde su hogar, ha causado algunos puntos de vista favorables en contraposición a resultados en ganancias y calidad de vida laboral, al respecto Sierra, Sánchez y Santana (2013) argumentan:

“Dentro de las tendencias actuales de reestructuración organizacional, surge el concepto de flexibilización laboral, el cual ha provocado importantes transformaciones tanto a nivel social, como jurídico y económico, ya que involucra formas diversas de vinculación laboral, extensión o disminución de jornadas de trabajo y nuevas modalidades para la ejecución del trabajo, entre otros. Mediante la flexibilización laboral, se busca la

forma de brindar nuevas oportunidades laborales, reducir costos, disminuir tiempos de desplazamiento y, por supuesto, aumentar la productividad en las organizaciones”

Además afirman “En Colombia, el Ministerio de Trabajo indicó que el teletrabajo (2012) “es una forma de organización laboral, que se da en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación –TICs- para el contacto entre el trabajador y empleador sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”. Esta definición es similar a las anteriormente mencionadas y tiene características en común entre los autores referidos, tales como que las tecnologías de la información van de la mano con el teletrabajo, así como que las actividades encomendadas por el empleador se realizan en un lugar diferente a las instalaciones ofrecidas por él”

Con lo anterior, se está de acuerdo con los autores anteriores al posibilitar una nueva opción para los trabajadores que buscan tener una posibilidad más de realizar su trabajo sin tener que batallar con su empleo y el llevarse tareas para la casa. Aunque también es claro mencionar a nivel personal, que estas modalidades o formas de trabajo aunque son una muy buena opción y son el nueva boom laboral, también es claro aclarar que no en todas las organizaciones o funciones laborales aplica, pues se necesita de personas que estén presentes de acuerdo a dichas funciones; es el caso de los programas sociales como Buen Comienzo que necesitan de personal psicosocial que este en función de la niñez de la ciudad, y claro está desde los objetivos, misión y visión de la Corporación PAN quien tiene dentro de su plataforma estratégica el de velar por los niños y niñas, familias y comunidad de escasos recursos de forma integral, por medio del teletrabajo no se podrían llevar a cabo procesos que literalmente los lineamientos lo exigen como visitas domiciliarias, planeación y ejecución de actividades con niños, niñas y familias, entre otros.

Por último se destaca la categoría de mala percepción hacia el programa frente a sus exigencias, las tres Trabajadoras Sociales argumentan que el programa ha tenido fuertes cambios, a lo que estaban acostumbradas y que las exigencias a los agentes educativos en general ha aumentado en comparación a la corresponsabilidad que deben tener las familias. En términos generales no les agrada como está planteado el programa, (aunque cabe aclarar que en términos de

nutrición, coinciden en que es excelente frente a la calidad de los alimentos y el acompañamiento nutricional). Si hay mala percepción frente a lo que se realiza y a las directrices del programa, pues hay desmotivación y no hay criterios claros de intervención.

Al respecto Peña y Quiroz (1996) afirman frente al quehacer del Trabajador Social lo siguiente:

*“Según nuestro criterio la identidad condensa el conocimiento y la apropiación de los elementos epistemológicos, teológicos, teóricos, metodológicos, normativos y éticos que subyacen en el ejercicio y el desarrollo de la profesión. Cada trabajador social refracta dichos elementos de manera individual, fundamentado en su propia trayectoria vital, pero, comparte un substrato fundamental con el colectivo, con base en el cual se entretajan las formas de ser, hacer conocer y los saberes propios que definen e identifican el trabajador social. La relación dialéctica entre los componentes individuales y colectivos, es la que hace posible la construcción de la identidad de los trabajadores sociales, por ello, resulta arriesgado intentar definir uno sólo de los elementos constitutivos de la identidad como el definitorio de la misma a expensas de los demás.”*

Lo anterior es una utopía, una verdad a medias, pues por lo evidenciado con las Trabajadoras Sociales y sus niveles de actuación e intencionalidades, dejan atrás sus aportes sociales en cierto sentido, para dar paso a exigencias de programas gubernamentales que lo que piden son resultados, sin importar los procesos.

Según, (Cifuentes, M. & López, C. 1999 : 112), expresan desde los niveles de intervención, conocimiento y actuación en el Trabajador Social, lo siguiente:

*“El trabajador social –independientemente del contexto, de la época, del área, del espacio y del nivel de intervención en que se ubique- se ocupa (con desiguales niveles de claridad al respecto) del conocimiento, la transformación, la construcción y, en fin, del desarrollo de las interacciones y los procesos sociales en la dirección indicada por los objetivos y las tendencias profesionales en las cuales se inscriba. En esa medida, plantear que el objeto del Trabajo social es el estudio y el desarrollo de las interacciones y las relaciones que se establecen entre las personas y de éstas con las organizaciones, las instituciones, el orden socio-cultural y el medio ambiente, en las cuales se gestan los*

*procesos sociales que se ubican en un contexto relacional específico, abre una perspectiva no sólo amplia (para dar cabida a la diversidad de ejercicios y tendencias profesionales) sino también, especialmente clara para la construcción de la profesión en la medida en que permite entrar en relación con otras disciplinas desde lo específico; es decir, participar y aportar en los equipos multi e interdisciplinarios confluyendo y a la vez diferenciando con solvencia lo que constituye el espacio propio y particular de la profesión.”*

Por todo el análisis de las categorías antes mencionadas y como se ha evidenciado en los autores que hablan de las manifestaciones físicas y psicológicas, se puede enfatizar que en las Trabajadoras Sociales se maneja estrés producido por exigencias laborales, malas relaciones con los jefes inmediatos, el llevarse trabajo para la casa y mala percepción frente al programa al cual la Corporación es oferente. Día a día sortean nuevas exigencias en requerimientos, tiempos de entrega, relaciones con sus jefes inmediatos y cansancio físico y mental, además de las consecuencias psicológicas que en anteriores análisis se han descrito.

Los resultados son claros y contundentes, cada una de las técnicas así lo demuestran, ahora queda una serie de interrogantes que desde el área de Trabajo Social es importante plantear.

- ¿Cuáles son los niveles de resiliencia con las que cuentan las Trabajadoras Sociales y futuras Trabajadoras Sociales, ya que se habla de una actuación desde lo social; profesionales en función de las personas; si en cierto momento no se puede superar instantes de estrés?
- ¿Cuál sería la postura ético – profesional de las Trabajadoras Sociales frente a un programa que exige y deja atrás la autonomía profesional, conocimientos y experiencia, para abordar estándares y criterios ya establecidos?
- ¿Cómo es la calidad en el quehacer del Trabajador Social en la Corporación PAN, oferente del programa Buen Comienzo, si se evidencian aspectos de desmotivación, mala percepción frente a dicho programa, cansancio físico, entre otros, y más aún, el poder llevar día a día su labor sin ningún compromiso o sentido de pertenencia y amor por una profesión que desde su mismo nombre remite a un compromiso social, ético y profesional?

El reto es grande, el nuevo Trabajador Social está llamado a transformar, desde un contexto difícil, exigente y en ocasiones negativo, es verdad; pero ese cambio exige un autoconocimiento y autocrítica de sí mismo, de replantear desde lo personal el verdadero rol del Trabajador Social que la misma sociedad pide a gritos.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para destacar las conclusiones del presente trabajo investigativo, se tiene como base el objetivo general; *Identificar cuáles son los aspectos psicosociales que generan estrés laboral en las trabajadoras sociales de la Corporación PAN, oferente del Programa Buen Comienzo de la ciudad de Medellín en el año 2015.*

Los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron esta investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico, *Establecer las causas del estrés laboral o síndrome de Burnout en las Trabajadoras Sociales de la Corporación PAN.* Los resultados arrojados, pudieron dar cuenta de que efectivamente existe estrés laboral en las Trabajadoras Sociales de la Corporación PAN, que están ligadas específicamente al programa Buen Comienzo; entre las causas más representativas que se desarrollaron, se encuentra sobre carga laboral, evidenciada en las múltiples tareas que se les pide desde los Lineamientos que da el mismo programa. Son amplios los estándares de verificación que el programa hace para evidenciar que efectivamente las Agentes Psicosociales estén dando cumplimiento a cada uno de los componentes especificados en el análisis de los resultados.

Existe sobre carga laboral, pues desde las mismas técnicas implementadas, se da como resultado este ítem, argumentado por las mismas Trabajadoras Sociales en las entrevistas, detallado en las observaciones y encontrado en la revisión documental, especialmente en los Lineamientos Técnicos de Atención Integral a la Primera Infancia.

Como segundo objetivo se desea, *especificar cómo se evidencia el estrés laboral en las trabajadoras sociales de la Corporación PAN, oferente del programa Buen Comienzo.* Los resultados señalan que hay diversas manifestaciones tanto físicas como psicológicas en cada una de las Trabajadoras Sociales; manifestaciones que van desde dolores musculares, rigidez en el cuello y caspa; dentro de los estresores psicológicos, se tienen el agotamiento mental y depresión (evidenciada en llanto constante), además de agotamiento físico por desplazamientos que hacen

por las diferentes sedes y una mala percepción del programa por su sistema paternalista y poca corresponsabilidad exigida hacia las familias usuarias.

Cada uno de estos estresores, evidencia estrés laboral en las Trabajadoras Sociales, pues dentro de la categoría más fuerte encontrada en este sentido, está el de tener un concepto muy desfavorable hacia el programa al que pertenecen; argumentan además que éste como Política Pública en favor de la Primera Infancia en la ciudad de Medellín, es poco conveniente frente a las verdaderas necesidades contextuales que precisamente está pasando la ciudad.

Por último, se destaca el tercer objetivo específico, *determinar cómo influye el estrés laboral en las relaciones interpersonales, familiares y laborales de los trabajadores sociales de la Corporación PAN*. En este aspecto, las respuestas y percepciones son variadas, destacándose el que no se evidencia alteraciones en las relaciones familiares y personales frente a su quehacer. Dentro de las entrevistas realizadas, en términos generales, destacan que “no permiten” que las diferentes tareas que puedan llevar para la casa por ejemplo, altere las dinámicas, tiempos y espacios familiares, aunque en ocasiones lo deben hacer, tratan de que esto no se vuelva el centro de su labor. Al contrario, se puede concluir que es la familia y los diferentes espacios de ocio y alternativas para dedicar en su tiempo libre, las que permiten no caer más profundamente en un estado de estrés prolongado, el desconectarse y cumplir cada uno de sus roles sociales, es la prioridad de cada una de las Trabajadoras Sociales.

El programa Buen Comienzo como Política Pública en Primera Infancia para la ciudad de Medellín, es una realidad social que cada vez está tomando más fuerza en el contexto educativo, en los niños y niñas, en las familias, en los diferentes profesionales que ejercen para este, en las organizaciones, ONGs y demás entidades encargadas de administrar los recursos y dicha política en la primera infancia. Ha hecho cambio en las contrataciones, en el manejo de recursos, en las exigencias mediadas por los Lineamientos y por supuesto en el sistema de evaluación y seguimiento, reflejado en las interventorías constantes y exigentes. Y por supuesto estos cambios sociales y administrativos han hecho sus repercusiones en el rol y quehacer del Trabajador Social, ya desde su misma definición, no se evidencia esa autonomía, ya no adelantan acciones tendientes a la formación del nuevo ciudadano, propiciando modalidades de participación que fortalezcan el

empoderamiento de la sociedad civil y sus procesos organizativos regionales, municipales y locales. Ya todas estas posibilidades se las exige el programa, el Trabajador Social es una “maquina” que hace y cumple estándares, pues ellas no dan más (Trabajadoras Sociales); su tiempo es limitado, sus energías absorbidas por múltiples requerimientos de un programa que al final exige resultados para ellos mismos presentar altas cifras en cobertura y atención en programas sociales y políticas públicas en la ciudad; el programa pide, exige y ellas cumplen, tienen al día.

Hay poco tiempo para las ideologías propias, para una intervención eficaz, oportuna, para adentrarse en los grupos, en las diversas vivencias de los niños y niñas, de las familias; como lo enfatizó hace algunos días la escritora Rosa María Cifuentes en un encuentro en Uniminuto en el marco de la celebración del día del T.S “el Trabajador Social, es un Trabajador de nalgas”, refiriéndose a la total interacción de este con el computador, a los análisis, balances, informes que debe presentar, el Trabajador Social que ejerce para un programa estatal es un operador de su Política Pública.

Por otro lado, las Trabajadoras de la Corporación PAN, necesariamente deben sujetarse a las exigencias corporativas y a los requerimientos del Programa Buen Comienzo. Si bien es una realidad, también es claro que deben tener en cuenta algunas estrategias y situaciones que les ayuden a manejar condiciones de estrés laboral; si bien no son la fórmula mágica para las tres Trabajadoras Sociales quienes manifiestan diversos estresores, si podrían ayudarlas a que sus diversas tareas, intervenciones y realidades laborales mejoren, estas son:

1. No se preocupen por los asuntos poco importantes. Se deben poner las situaciones en perspectiva.
2. Manejar el tiempo de forma eficaz, controlando sus agendas en la medida de lo posible.
3. Es importante hacer uso de sus redes de apoyo social.
4. Compartir tiempo de calidad con sus familias, amigos y compañeros.
5. Bajar los niveles de estrés producidos por factores individuales, considerando y tratando de manejar, las diferencias individuales, las cuales tienen un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Para la Corporación, se destaca como principal recomendación introducir el tema del estrés laboral y el burnout en los programas de formación profesional, en especial en los PFC (proceso de formación continua), que se realizan mensualmente, para identificar en los agentes psicosociales síntomas, causas, consecuencias y seleccionar formas de afrontarlo. Abordar este tema en cursos cortos, diplomados y especialmente con personal calificado y competente.

## 9. REFERENCIAS

- Alzate Alzate, N. (2010). *Política educativa para la primera infancia en Colombia frente a las acciones efectivas del municipio de Medellín*. Facultad de deracho Fundación Universitaria Luis Amigó, No. 3 ene - jun.
- Azocar, M., & Betancur, Y. (2011). *Tesis Estres laboral en el personal de la unidad oncologica del Hospital Universitarios Antonio Patricio de Alcala, Estado de Sucre. Cumana Venezuela*.
- Caballo V. & Simón, M. (2000). *Acontecimientos estresantes vitales y transtornos psicopatologicos*. Mexico: Plaza y Valdes.
- Colsubsidio. (04 de Abril de 2015). *Talento Humano*. Obtenido de [http://colsubsidio.gestionhumana.com/BancoConocimiento/S/salud\\_ocupacional\\_y\\_manejo\\_del\\_estres\\_laboral/salud\\_ocupacional\\_y\\_manejo\\_del\\_estres\\_laboral.asp](http://colsubsidio.gestionhumana.com/BancoConocimiento/S/salud_ocupacional_y_manejo_del_estres_laboral/salud_ocupacional_y_manejo_del_estres_laboral.asp)
- Cristina, M. R. (2007). *Estres laboral, enemigo silencioso de la salud mental y la satisfaccion con la vida*. Bogota: Uniandes.
- De la Fuente Roldan, N., & Sanchez Moreno, E. (2011). *Trabajo Social, sindrome de estar quemado por el trabajo y malestas psiquico : un estudio empirico en una muestra de Trabajadores Sociales de la comunidad de Madrid*. Madrid.
- Delgado de Smith, Y. (14 de Septiembre de 2015). *La investigacion o enfoque cualitativa*. Obtenido de <http://yamilesmith.blogspot.com.co/2012/06/la-investigacion-o-enfoque-cualitativo.html>
- Folkman, L. R. (2011). *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Uniandes.
- G, T. d. (2007). *El Trabajo Social y el sindrome de quemarse por el trabajo*. *Revista de Trabajo Social*, 55 - 68.
- Gabel - Shemueli, R., & Amelia, P. R. (2006). *ESTres Laboral : reacciones con inteligencia emcional, factorores y causas ocupacionales*. Maracaibo - Venezuela: Universidad de Zulia.
- Galan Cuevas Sergio, C. G. (2005). *Estres y salud. Investigacion basica y aplicada. El manual moderno*. Mexico: Segunda Edicion.
- Idalberto, C. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGraw Hill.
- Juliao Vargas, C. (2011). *Acerca del concepto de la praxis educativa : una consstruccion a la comprension de la praxeologia pedagogica*. Bogota: Uniminuto.

- Kawulich, B. B. (04 de Mayo de 2005). *La observacion participante como metodo de recoleccion de datos*. Obtenido de <http://mc142.uib.es:8080/rid=1NMQM M6NQ-19HZBX8-24TW/observacion.pdf>
- Luis, G. G., & Eva, M. J. (2005). *Carga mental y fatiga laboral, teoria y evaluacion*. Madrid: Piramide.
- Margarita, V. d. (1999). *La formacion academica del Trabajador Social Colombiano, su papel en la transformacion del pais*. *Revista Colombiana de Trabajo Social*, No. 13.
- Martha, E. A., Patricia, C. D., Martha, P. Q., & Fredy, V. J. (2008). *Una aproximación a la responsabilidad social en la formacion del Trabajador Social desde los estudios de la ciencia, tecnologia y sociedad*. *Revista Tabula Rasa, Revista de Humanidades* , No. 8.
- Medellín, *guia de la transformacion ciudadana 2004 - 2011*. (2011). *Transformacion ciudadana*. Medellin: Primera Edicion.
- Ministerio de Proteccion Social. (2009). *Decreto 2566 de 2009*. Bogota: Minproteccion Social.
- Ministerio de Proteccion Social. (2011). *Codigo Sustantivo del Trabajo*. Bogota: Minproteccion Social.
- Nogareda Cuixart, S., & Bestraten Bellovi, M. (23 de Septiembre de 2015). *El descanso en el trabajo : Pausas*. . Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/891a925/916w.pdf>
- Normas en la legislacion Colombiana sobre estres laboral*. (01 de Abril de 2011). *Estres Laboral*. Obtenido de <http://estreslaboral.blogcindario.com/2011/04/00001-normas-en-la-legislacion-colombiana-sobre-el-estres-laboral.html>
- Peiro Silla, J. (07 de julio de 2015). *El Estres Laboral : una perspectiva individual y colectiva*. Obtenido de [http://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Peiro5/publication/39174637\\_El\\_estrs\\_laboral\\_una\\_perspectiva\\_individual\\_y\\_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estrs_laboral_una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf)
- Peter, D. M. (2009). *Trabajo no saludable : causas, consecuencias, curas*. Nueva York: Uniandes.
- Rocio, C. P., & Ines, L. J. (2012). *Trabajo Social , identidad y desarrollo*. *Revista Colombiana de Trabajo Social*.
- Sanchez Santamaria, J. (2013). *Paradigmas de investigacion educativa : de las leyes subyacentes a la modernidad reflexiva*. *Entelequia Revista Interdisciplinar*, No. 16.

Seyle, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.

Sierra Castellanos, Y., Escobar Sanchez, S., & Merlo Santana, A. (14 de Septiembre de 2015). *Trabajo en casa y calidad de vida. Una aproximacion conceptual*.

Obtenido de

[http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen14\\_numero1/06-articulo\\_5.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen14_numero1/06-articulo_5.pdf)

Torres, M., & Paz, K. (05 de Septiembre de 2015). *Metodos de recoleccion de datos para una investigacion*. Obtenido de <https://e83ba009-a-62cb3a1a-s-sites.googlegroups.com/site/capacitacionshi/archivador/METODOSDERECOLECCIONDEDATOSok.pdf?attachaut>

Universidad Arturo Prat Sede Victoria. (29 de Septiembre de 2015). *Los riesgos de la sobrecarga laboral*. Obtenido de <http://www.elheraldo.co/opinion/editorial/los-riesgos-de-la-sobrecarga-laboral-62569>

Universidad Nacional a Distancia. (31 de Julio de 2015). *Enfoque Cualitativo*. Obtenido de

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/208041/Modulo\\_EXE/leccin\\_12\\_enfoque\\_cualitativo.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/208041/Modulo_EXE/leccin_12_enfoque_cualitativo.html)

Vargas, I. &. (2005). *Estres Laboral*. Bogota.

Velayos G., M. (29 de Agosto de 2015). *Sintomas del Estres*. Obtenido de

<http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml?monosearch>

Velez de la Calle, C. (10 de Agosto de 2015). *Paradigma Fenomenologico (Naturalista, Cualitativo, Simbolico - Interpretativo)*. Obtenido de

<http://www.geocities.ws/julyosman/ptres.html>

## 10. ANEXOS

### ANEXO 1

#### SISTEMATIZACIÓN A LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LAS TRABAJADORAS SOCIALES DE LA CORPORACIÓN PAN, OFERENTE DEL PROGRAMA BUEN COMIENZO

##### 1. TRABAJADORA SOCIAL ANA MARÍA CORREA

##### TRABAJADORA SOCIAL DEL CENTRO INFANTIL PAN MIRAFLORES Y PAN CENTRO

**Investigadora:** Buenas tardes, estamos con Ana María Correa, Trabajadora Social de la Corporación PAN, y en este momento es la encargada del Centro de Atención PAN Miraflores y Centro Infantil PAN Centro. Buenas tardes Ana, ¿cómo estás?

**T.S.** Hola Andrea bien y tu

Entonces te vamos hacer unas preguntas, respecto a tu quehacer y tu percepción frente al Trabajo Social aquí en la Corporación.

**Investigadora** Ana ¿cuánto tiempo llevas de experiencia ejerciendo como Trabajadora Social?

**T.S** Me gradué en el año 2008, pero antes de graduarme inicié pues como la vida laboral con FENAVID, la Federación Nacional de Vivienda Popular en el barrio Moravia con la ubicación de los habitantes del morro de basuras entonces los estábamos ubicando en viviendas temporal, en arrendamiento temporal en vivienda usada, fue una experiencia muy bonita, allá me gradué y luego seguí como con otros trabajos.

**Investigadora:** y cuanto llevas ejerciendo como Trabajadora Social en la Corporación?

**T.S.** En PAN cumplí tres años el mes pasado

**Investigadora:** y con Buen Comienzo cuanto tiempo llevas como Trabajadora Social

**T.S** Con Buen Comienzo llevo Andrea estoy desde este año desde el mes de marzo de este año, que transitamos de la estrategia de Cero a Siempre al Programa Buen Comienzo, son siete meses.

**Investigadora:** Ana cual es la percepción que tú tienes frente al programa Buen Comienzo

**T.S.** Ehhh bueno, el programa Buen Comienzo Andrea si bien es un programa que pues trabaja pues como por que a los niños y las niñas se les brinde una atención integral, ehhh muchas veces es un programa que es muy operativo, cierto, entonces ehhh, si como te digo se vuelve muy operativo, no desconozco que en cuanto a lo nutricional es muy importante porque muchos de nuestros niños y nuestras niñas son de escasos recursos y la única alimentación que ellos consumen es la que se les brinda acá en el Centro Infantil, entonces en cuanto a lo nutricional, me parece que es muy completo, pero si veo algunas falencias es en cuanto a al componente de protección y la familia; cierto, que me parece un poquito permisivo y digámoslo alchuetica con las familias (hace seña con los dedos de comillas ) porque se ha perdido mucho la corresponsabilidad cierto, la corresponsabilidad y el trabajo pues que se había ganado con la estrategia de Cero a Siempre, no es tan evidente con el programa, (al fondo se oye una alarma de un carro) aunque uno trata de no olvidar pues como los principios de la Corporación y le pone como su toquecito, pero me parece que es a veces muy operativo el trabajo con Buen Comienzo.

**Investigadora:** Bueno Ana para tu ejercer como Trabajadora Social en Buen Comienzo, se manejan unos lineamientos, que es como la Biblia digámoslo así para ustedes. Qué piensa usted frente a esos lineamientos, como están planteados...

**T.S** Bueno, es un documento muy extenso, cierto, que por ejemplo al principio pues yo tengo como varios concepticos, como te dije es muy extenso y no tiene un índice, (pito de carro) entonces se hace muy difícil para uno que llega nuevo para buscar las cosas que necesita , entonces esa es como la primera cosita negativa; aunque tiene algo de positivo y es que todo te lo explica de manera muy minuciosa, cierto pasito por pasito lo que tenes que hacer, eso es otra cosa, porque a mí (voces

femeninas) se me olvido contarte ahorita una cosita y es que para mi Buen Comienzo no da autonomía, cierto , para que uno haga su trabajo, entonces todo se lo dice paso por paso lo que tienes que hacer y eso está consignado en el lineamiento pasito por pasito y te lo explican todo muy bien , es muy extenso aunque por ejemplo para mi quehacer y las cosas que hay que hacer, que me corresponden y los componentes que le corresponden al equipo psicosocial todo estas pues muy bien explicado.

**Investigadora:** entonces piensas que esos lineamientos corresponden a tu quehacer como T.S....

**T.S** Si y no

**Investigadora:** porque cuéntanos

**T.S** Si y no, ehhehh, haber, muchas de las actividades y de los componentes pues que tiene el lineamiento que por ejemplo a mí me correspondería el componente de familia, el componente de participación, el componente .... (Espere que voy pastelear)

**Investigadora:** Protección

**T.S:** el de protección y el de valoración del desarrollo, o sea son cuatro de los componentes que el equipo psicosocial entra a trabajar. Mmmmm obvio muchas de las funciones es mi rol, es mi quehacer aquí dentro de la Corporación y si, si se da, pero hay otros Andrea que uno dice, pues no son tan relevantes y no son tan importantes y se pierde.... No digamos que se pierde, porque todo lo que uno hace gana un poquito, aprende un poquito, pero, también deja de hacer muchas cosas (pito de carro) muy importantes, por ejemplo mucho tiempo de no estar con los niños y las niñas en las salas, o de convocar más familias, o hacer más visitas, porque es muy inmediato (chasquea los dedos para imitar la acción de inmediatez), entonces es de hacer muchas cosas ya, que te mandaron el formato de 1700 casillas en Excel, y lo tenes que llenar pa´ mañana, son de cosas muy operativas, muy mediatas, entonces uno por hacer trabajo de oficina, te perdes de otras cosas que son también muy importantes en la labor acá de Trabajo Social en el Centro Infantil.

**Investigadora:** Bueno Ana, frente a lo que nos estas contando, tú has sentido algún tipo de estrés laboral frente a tu quehacer (T.S asienta con la cabeza para afirmar la respuesta), en el programa...

**T.S:** Si, y no solo en el programa Andrea, yo creo que igual todo influye para que uno este estresado (pito de carro), lo que pasa en la ciudad, lo que pasa en el país, de pronto algún inconveniente familiar, porque todos los tenemos, cierto, cualquier cosita ayuda pa' que uno medio se estrese, pero por eso mismo que te estaba diciendo ahorita, o sea la inmediatez del programa, de pedir tanta cosita obvio, obvio, obvio estresa, ehhh además para nosotros siempre un cambio es difícil y para mi adaptarme al programa ha sido difícil, es que todavía lo voy como llevando, aunque se hace, pues todo menos mal, lo mantengo al día, creo que lo hago, lo que hago lo hago bien, pero todavía me estoy adaptando porque veníamos muy acostumbrados a la estrategia de Cero a Siempre y a trabajar con las familias, pues eran más corresponsables, participaban más, seguían más la norma; ya no tanto, porque como le dije ahorita ya con Buen Comienzo es un poquito más permisivo en ese aspecto, entonces siiii, se genera estrés, sí.

**Investigadora:** Como has evidenciado o que manifestaciones has sentido física o psicológicamente el estrés

**T.S:** Ehhh de pronto Andrea, yo he sido desde los trece años trabajo, cierto, eh trabajado en muchas partes, me gusta mucho trabajar, me gusta mucho no tener que depender de nadie y aunque vivo con mi mama, pero no yo ya estoy muy grande para estar pidiéndole cosas a mi mama y desde muy sardina mi mama y mi papa me inculcaron eso, el amor al trabajo y me gusta mucho lo que hago y la carrera que escogí... se evidencia que uno si nota que a veces no soy tan alegre como acostumbro a ser, porque yo me considero una persona muy alegre, muy extrovertida, me encanta compartir con mis compañeras, muchas veces uno como que no quiere... cositas así, pero bueno pa' eso estamos, como te decía ahorita, adaptarse a cosas nuevas es muy difícil y no solo del programa, yo creo que cualquier cambio le rompe a uno un montón de cosas... pues sí, pero bueno.

**Investigadora:** Ana, has evidenciado que todo el estrés que has sentido, toda esta sobre carga laboral ha influenciado en el aspecto familiar, social, personal...

**T.S:** En el familiar y en el social no tanto, cierto, porque yo soy una de las personas en las que yo salgo de acá y yo no me llevo los problemas ni el trabajo para la casa y eso si lo tengo muy claro, yo obvio me acuerdo de los niños, me acuerdo de mis compañeras, sí, pero yo gracias a Dios tengo

esa capacidad de (chasquea los dedos) inmediatamente salga a las cinco y ya me enruto para mi casa, ya a pensar en mi mama, en mi hermano, en todos los de mi casa, en lo que tengo que hacer, menos mal, cierto, que no me perjudica mucho en ese sentido las cosas negativas... no puedo seguir gracias a Dios la vida normalito; ehhhh de pronto en lo personal, como te dije ahorita que uno no está como tan alegre, que uno es como apagadito, mmmm, hasta a veces uno del desespero, uno se pega hasta la lloradita; uno no se acostumbra a ser llorón, pero si he llorado, (en voz muy baja... me ha salido hasta caspa, hace guiño a la camarógrafa y manifiesta que eso se puede editar).

**Investigadora:** Bueno Ana, entonces se podría decir que tu quehacer como Trabajadora Social, no ha afectado tu entorno familiar, el tiempo libre que le puedes dedicar a tu familia, o para ti...

**T.S:** No Andrea, No Andrea, mira, muchas veces en ciertos casos uno si quisiera compartir más como con la familia; hay mama, imagínate, hay Sebastián imagínate... pero ya sé que ellos también son Ana ya, ya saliste, mañana es otro día, vos sos verraca y mañana miras, pero por ejemplo a mi mama y hermano no les gusta que yo les cuente tantas cosas de acá, porque ellos también son uyyy Ana que pesar de ese niño (con mano arriba exclama no no no ) no me contes, no me contes, entonces son cosas como mas mías, o las comparto con mis compañeras de trabajo o las mismas de equipo psicosocial, nutricionistas o las mismas agentes educativas, pero no, a mí personalmente no.

**Investigadora:** Dese la Corporación o desde el programa, has tenido capacitaciones sobre el manejo de estrés, de sobre alguno de esos aspectos de sobrecarga laboral

T.S. Pues sí, desde la Corporación las que nos han dado en los PFC, con Liliana Blanco que ella si nos ha hablado en este año sobre estrés laboral, es como la única, pero no más, en otra parte.

**Investigadora:** y tú de forma particular has buscado otros espacios de esparcimiento, de desconectarse, de ir a buscar unas pausas activas más desde Ana María...

**T.S:** Si Andrea, yo he sido muy sedentaria toda la vida, porque a mí el ejercicio poquito, pero este años viendo en lo que estaba ocurriendo con tanta rutina, como pensando tanto en el trabajo, eso

ya me estaba como agobiando un poquito, como el transito pues que tuvimos del programa, ehhhh empecé a hacer Zumba hace ya cuatro meses, me divierto, conocí nuevas personas, hago ejercicio, pienso en otra cosa en ese ratico, entonces si he buscado alternativas, si, si lo he hecho.

**Investigadora:** Ana muchas gracias por tu colaboración y aporte

## **2. TRABAJADORA SOCIAL YENEIRA RIOS**

### **T.S. HOGAR INFANTIL DE CALIDAD BELÉN ALTAVISTA**

**Investigadora:** Te vamos hacer las preguntas sobre tu quehacer como Trabajadora Social, y vamos a especificar mucho sobre el estrés laboral que pueda acontecer en tu rol como Trabajadora Social.

**Investigadora:** Yene, cuéntanos, cuanto llevas de experiencia como Trabajadora Social

**T.S** Como Trabajadora Social llevo ya Andrea 12 años

**Investigadora:** Y cuántos de estos en la Corporación PAN

**T.S** En PAN llevo seis años y medio

**Investigadora:** Y de esos seis años, cuantos años llevas en el programa Buen Comienzo

**T.S** Lo que hace que empezó a operar el Jardín, y en agosto cumplimos los tres años

**Investigadora:** Yene, cuál es tu percepción frente al programa Buen Comienzo, que piensas sobre el

**T.S** El programa Buen Comienzo es un programa muy lindo, porque busca que los niños y las niñas reciban esa atención integral, que tengan la mejor atención con calidad, sin embargo considero que con las familias son muy.....Cuál sería la palabra

**Investigadora:** Permisivos

**T.S** Mmmmm pienso que hay mucho asistencialismo todavía en el programa, a las familias es preciso exigirles mucho más, porque cuando todo es gratuito, cuando todo es subsidiado, las familias entran como en un estado de quietud, no hay movilización de recursos interiores ni externos, entonces frente a eso si pienso que si se debía hacer una exigencia mucha más alta para

las familias y pienso que desde el mismo hecho que todo sea gratuito seria como un punto de partida porque las personas cuando todo es gratuito ya no valoran.

**Investigadora:** Es verdad... Yeneira y que piensas sobre los lineamientos técnicos que maneja el programa para los oferentes, para las Agentes Educativas

**T.S** Los lineamientos técnicos apuntan y todos están pues enfocados a que se brinde esa atención integral, sin embargo ya para el oferente y para las personas que estamos apoyando esos procesos vemos que no hay una coherencia por ejemplo en los tiempos que nos permiten para el envío de la información; te doy un ejemplo, cuando hacemos inicio, esa primera etapa, donde estamos haciendo matrículas y a la vez una caracterización, no coherente que nos exijan muchas veces que tengamos al mismo tiempo los dos procesos totalmente listos o ejecutados, o hacemos un buen proceso de matrículas, o logramos al punto cierto, una buena caracterización, entonces los tiempos que ellos te dan para entregar la información y el volumen y la cantidad que se deben pasar a veces no es coherente, no coincide, entonces uno ve no solamente a los equipos psicosociales, sino a todo el personal en muchos momentos en mucho desgaste, cierto, porque la gente se estresa al ver que le están reclamando tantas cosas al mismo tiempo.

**Investigadora:** Yeneira, entonces esas responsabilidades, todo ese quehacer, todo lo que tu manejas, piensas que es coherente con los lineamientos, los lineamientos pueden dar cuenta yo como Trabajadora Social me siento bien, esto es lo que yo puedo articular con lo que se y con mi experiencia...

**T.S** La pregunta es si estoy como inconforme, o si estoy en desacuerdo

**Investigadora:** Si... los lineamientos representan tu quehacer como Trabajadora Social

**T.S** Si, el lineamiento reconoce la labor del psicosocial todo el tiempo y hay muchas cosas por hacer, pero como te digo es el tema de los tiempos, todo te lo exigen para antier, si y no solamente para los psicosociales, sino también para las Coordinadoras, las docentes por ejemplo uno ve que esos tiempos de planeación son muy muy limitados, demasiado, todos vivimos con unos tiempos muy reducidos entonces eso hace que se viva un clima de tensión a nivel general cierto

**Investigadora:** Bueno Yeneira, entonces frente a esto tú piensas que como agente psicosocial del programa, se genera estrés laboral

**T.S** Claro, hay estrés, hay estrés, lo que pasa es que tenemos que aprender a manejarlo, tenemos que tratar como de resolverlo, ocuparnos antes de preocuparnos la mayor parte del tiempo y uno ve que la gente se las ingenia, algo con lo que no estoy de acuerdo y es que nos tengamos que llevar muchas veces trabajo para la casa, cierto porque eso ya si va con la vida familiar afectando progresivamente, entonces hay que procurar que se organicen muy bien los tiempos, a las familias les estamos toodo el tiempo repitiendo cual es el horario de llegada y de salida , porque cuando un niño se queda hasta las 4:45 y 5:00 de la tarde, uno sabe que eso está afectando directamente el tiempo para que esa docente pueda ganar en planeación, pueda ganar en aspectos que tenga que revisar en los observadores, entonces es algo que siempre hay que revisar, siempre .

**Investigadora:** Como evidencias... has evidenciado el estrés de alguna manera en lo físico, en lo psicológico en ti particularmente...

**T.S** Cuando yo estoy estresada me doy cuenta por que a nivel de espalda aparecen los sistemas, el cuello, siento tensión, me toco el cuello y siento como que esta rígido, que se puede hacer (sonido alarma de un celular), pues yo no sé, yo manejo como una pausa activa , si estoy en el computador me paro, camino, voy a una sala, saludo, vuelvo y bajo, respiro profundo; y ya en la casa como ejercicios de respiración, hago un poquito de relajación.

**Investigadora:** Me habías dicho que no estabas de acuerdo con que se lleve trabajo para la casa, te ha tocado llevarte trabajo para la casa?

**T.S** Me ha tocado llevar trabajo para la casa, sin embargo procuro que sea mínimamente, cierto, de pronto que sea como un informe , que lo pidan de un día para otro, pero pienso que no se debe hacer, pienso que no se debe hacer, porque eso va afectando la vida familiar, si tenemos hijos también nos reclaman, si tenemos esposo, el esposo va querer conversar, compartir cosas que no

podemos hacer durante el día y estar pegadas en la casa también de un computador, entonces lo que vamos hacer es incrementar ese estrés.

**Investigadora:** Has visto algún tipo de influencia, o algún tipo de manifestación en el aspecto familiar, personal el estrés laboral, el que tengas que estar en un programa que te exige dar tiempo de más en tu hogar

**T.S** Andrea, yo pienso que lo veía más en protección, de todas maneras en preventiva hay cosas complejas, los lineamientos son exigentes, pero el hecho de saber que a las 4:00 de la tarde los niños todos se van para sus casas con sus familias a pesar de las dificultades no genera tanto estrés; en protección, te soy sincera que me alcanzaba a estresar mucho más porque me sentía a veces muy importante con lo estancado de los procesos, un niño que te pregunte todo el tiempo porque no me puedo ir con mi familia, o porque es que no me han logrado conseguir una familia en adopción es algo que moviliza mucho a nivel personal y profesional, cierto, siempre yo me hago la pregunta yo estudie para ver una vida frustrarse, para ver niños tan tristes, tan aburridos, pues yo estudie para una cosa totalmente distinta, entonces acá en preventiva creo que podemos hacer muchas cosas para que esos niños nunca nunca tengan que llegar a un extremo en donde no tenga que ser retirados de sus familias, sin embargo acá también tenemos casos complejos, familias que uno ve que están siendo negligentes (sonido celular) y que todo el tiempo estamos acompañando, pero no es tan estresante como si se ve en los programas de protección donde uno siente mucha impotencia ver el estancamiento de los casos.

**Investigadora:** Yene, desde la Corporación PAN o desde el programa Buen Comienzo, te han capacitado (tos de la Trabajadora Social), para el manejo del estrés

**T.S** Pues las capacitaciones que hemos recibido del manejo del estrés, es lo que hemos visto en los PFC, de pronto desde la parte de... Que está manejando con Liliana, Salud Ocupacional, ehhhh lo que hacen desde talento humano, mandar como unos tips, ehhh pero creo que tendría que ser mucho más desde los programas, porque lo que se maneja desde los PFC es algo muy generalizado, cierto, pues si no han dado algunas técnicas de relajación, como respirar, como hacer pausas activas, pero creo que hay que trabajarle también mucho más a las dinámicas de grupo, no es lo mismo el estrés

que se viven en un jardín como el de Belén, a un estrés que pueda estar viviendo las compañeras de Tricentenario, cierto, son dinámicas de grupos diferentes, son coordinadoras con estilos particulares, con estilos diferentes, entonces creo que se debería hacer más particular, cierto, en cada centro mirar cómo podemos mirar ese nivel de estrés, que está pasando.

Muchas gracias por compartir tu experiencia y acompañarnos en este espacio.

### **3. TRABAJADORA SOCIAL BLEIDY CRIOLLO**

#### **T.S. CENTRO INFANTIL PAN PINAR, HOGAR INFANTIL PAN TRICENTENARIO**

**Investigadora:** Buenas tardes, estamos con Bleidy Criollo, Trabajadora Social de la Corporación PAN, y en este momento es la encargada del Centro de Atención PAN Pinar y Centro Infantil PAN Tricentenario. Buenas tardes Bleidy, ¿cómo estás?

**T.S.** Hola Andrea bien y tu

Entonces te vamos hacer unas preguntas, respecto a tu quehacer y tu percepción frente al Trabajo Social aquí en la Corporación.

**Investigadora:** ¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo como Trabajadora Social en la Corporación PAN?

**T.S:** Desde hace 4 años, en distintas modalidades de atención.

**Investigadora:** ¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo como Trabajadora Social en el Programa Buen Comienzo?

**T.S:** Con el programa Buen Comienzo se inició atención este año; desde marzo de 2015.

**Investigadora:** ¿Cuál es su percepción general frente al Programa Buen Comienzo, desde que haces parte del el?

**T.S:** Tengo una percepción neutra, dada desde la lectura de los lineamientos y el trabajo que realiza la Secretaría de Educación a la cual se encuentra inscrito el programa. Es decir, como toda acción para el bienestar de la niñez, es un programa que se encarga de la atención en primera infancia, promoviendo la garantía de derechos de los niños y las niñas para prevenir cualquier vulneración de los mismos.

**Investigadora:** ¿Qué opinas frente a los Lineamientos Técnicos para la prestación del servicio en la primera infancia del Programa Buen Comienzo?

**T.S:** En un primer momento, cuando se hace lectura, se percibe que se ajustan a la necesidad de involucrar distintos actores y acciones en busca del bienestar de los niños y las niñas; sin embargo, no se enmarcan dentro de la Estrategia Nacional De Cero a Siempre, la cual es la directriz nacional que deben implementar las instituciones y organizaciones en todo el país cuando se trabajan con primera infancia. Es así como en los diferentes componentes se observa detalle de acciones, muy específicas, que no dan lugar a la autonomía de las propias instituciones y organizaciones ya que hay aspectos como la construcción de un Plan Operativo en el cual el objetivo es dado por el mismo programa y es inamovible; aun teniendo claro que existe un objetivo general en la atención a la primera infancia y todas las acciones aúnan al bienestar de la misma.

**Investigadora:** ¿Crees que los requerimientos o estándares de verificación que maneja Buen Comienzo son pertinentes frente a su quehacer como Trabajadora Social en el Centro Infantil? Cuéntanos al respecto

**T.S:** Es claro que debe existir una regulación y verificación de los procesos para que puedan ser medibles, con indicadores objetivos que definan si las acciones son las adecuadas o es necesario implementar acciones de mejora; no obstante, en las experiencias de interventoría que estuve, los profesionales que aplican la revisión de estándares manejan subjetividades y libre interpretación en distintas partes de los lineamientos, generando controversias entre lo que aparece escrito y lo que se realiza en la práctica. Así entonces, aunque el quehacer profesional es pertinente mediante la implementación de distintas metodologías y herramientas que conduzcan al cumplimiento de un objetivo, no parece haber un análisis que permita comprender la dimensión de las acciones para la medición, sino que se hace una revisión esquemática que en muchas ocasiones, y acorde a la lectura personal de cada interventor, vuelve difusa la real acción o le resta eficacia a lo realizado.

**Investigadora:** ¿Crees que las tareas y responsabilidades que tiene frente al programa, representan su quehacer y gusto como Trabajadora Social?

**T.S:** (se queda pensando un rato en su respuesta) En toda acción debe estar impreso el sello personal que es lo que genera un quehacer objetivo pero que de acuerdo al gusto conlleva a una actividad distinta o diferenciada y eso es lo que creo no acepta el programa, pues se vuelve todo metódico y como un régimen regularizado, haciendo que las actividades pierdan impacto porque si bien se cumple con las tareas, al no ser medidas por su resultado sistémico en los sujetos de atención (en este caso los niños, niñas y sus familias), se conduce a cumplir con las responsabilidades con la realización de actividades monótonas y planas que por ende a largo plazo desmotivan.

**Investigadora:** ¿Has sentido algún tipo de estrés o sobrecarga laboral producto de sus funciones?

**T.S:** Sí. (Inhala profundamente). Y para explicarme vuelvo sobre la pregunta anterior: al volverse todo tan técnico porque cualquier acción por pequeña que parezca debe quedar registrada en matrices y esquemas, se debe registrar toda acción, haciendo que toda actividad tenga que organizarse administrativamente y restando tiempo y espacio para el quehacer operativo.

**Investigadora:** Bleidy, como has evidenciado estos niveles de estrés

**T.S:** Se manifiesta en la acumulación de tareas porque el tiempo parece no rendir; ello en mí misma, a nivel biológico llega a hacerme sentir agotada, frustrada, sacrificando tiempo familiar y de ocio para cumplir con lo estipulado por el programa. Si no se logra equilibrar el ámbito laboral con la pasión del quehacer profesional, creo que a la larga se puede sentir “burnout” o neurastenia.

**Investigadora:** ¿Piensas que como Agente Psicosocial del Programa Buen Comienzo, se maneja estrés laboral?

**T.S:** Sí, todo el tiempo. Y aunque es claro que en las profesiones sociales se debe tener tolerancia a la frustración y adecuado manejo del trabajo bajo presión; la respuesta a cualquier solicitud de cambio es el imaginario colectivo que se ha consolidado que si no se cumple con los requerimientos del programa no se paga. Creo que se ha perdido el enfoque humanístico al que están llamados

todos los programas donde se trabaja con personas y ello incide en una lucha interna (o a mí como profesional y como madre me pasa) sobre si lo que se está haciendo es buscando el real bienestar de los seres humanos o simplemente invertir recursos para mostrar a una sociedad donde el sistema pide evidenciar simples indicadores. Al ingresar a este programa, se cuestiona uno sobre su gusto por el servir a los demás y la forma de evaluación en que son medidas las acciones, con las cuales finalmente es medido el profesional también, y al tener que presentar más resultados cuantitativos que cualitativos se conlleva a tener estrés laboral permanentemente.

**Investigadora:** ¿Sientes Bleidy que las funciones como Trabajadora Social del Programa Buen Comienzo, han influido de alguna manera en tu entorno familiar, con tu hija, esposo o familiares en general, además del personal y social?

**T.S:** Sí, obviamente. Los seres humanos no somos aislados en los diferentes contextos que nos desarrollamos. Aunque se aprende a manejar conductas adecuadas para cada ámbito (laboral, social, familiar, individual) y para cada rol que se desempeñe, las acciones se entrelazan y confrontan en algún momento. Para quienes trabajan con el programa, se llega a tener una sobrecarga laboral que aún cuando se esté en el hogar o en una actividad personal, se piensa en el quehacer profesional como Trabajadora Social del programa y se habla de ello.

Para mí como madre hay cuestionamientos sobre si las mismas acciones que yo realizo con niños y niñas en primera infancia pudiera ampliarlas a la edad de mi hija pues como trabajadora es poco el tiempo con ella. Hay una dicotomía, que también deriva en que el programa se ha vuelto de alguna manera asistencialista restándole corresponsabilidad a la propia familia del niño o niña atendidos en el Centro Infantil.

**Investigadora:** ¿Cómo es la calidad de tiempo libre que dedica a su familia?

**T.S:** (hay risa al respecto y hace con los dedos señales de que es eso) jajajajaja, trato de que sea de muy buena calidad, porque como ya lo mencioné es poco; asimismo, es lo que se profesa en la actualidad: “mayor tiempo de calidad más que cantidad”, porque es claro que en una sociedad donde se debe invertir muchos esfuerzos para el sostenimiento económico se deben hacer sacrificios para mantener e incrementar lo emocional. En la búsqueda de ese equilibrio personal y

familiar, donde cada uno de los miembros de mi familia crezca y se desarrolle integralmente, existe participación activa para programar actividades de gusto de todos y que nos fortalezcan y brinden bienestar; en ese sentido, aunque difícil, supongo que es de buena calidad.

**Investigadora:** ¿Qué haces en su tiempo libre?

**T.S:** Trato de descansar, porque si yo no estoy bien, no puedo devolver a la sociedad y a los demás algo bueno.

Como soy madre, esposa, hija, acudiente, estudiante y empleada, es muy poco el tiempo libre que tengo. Cuando hay un espacio donde no debo cumplir con alguna responsabilidad, leo libros, revistas y redes sociales, y duermo.

Con los miembros de mi núcleo familiar, hacemos actividades de esparcimiento, recreación y ocio. Esto lo tomo como tiempo libre también.

**Investigadora:** ¿Sueles llevarse trabajo para su hogar?

**T.S:** En algunos momentos sí, pero trato de que no sea así porque si no se me desborda el límite de actuación en cada ámbito donde debo interactuar. Aunque mentalmente me inquieta, hablo con quienes trabajo y con mis familiares para volver a equilibrar las funciones y no tener que llevarme cosas de un lugar a otro.

**Investigadora:** ¿Desde el programa o la Corporación, has tenido acompañamiento, capacitaciones o cursos sobre el manejo del estrés laboral? Ha puesto en práctica alguna de esos conceptos?

**T.S:** Creo que sí, pero una cosa es lo que se dice y otra lo que se hace. No es tan fácil llegar a cumplir lo que se expone en una capacitación; se requiere tiempo, esfuerzo y dedicación para lograr construir un hábito.

Yo personalmente he tenido que recurrir a acompañamiento particular porque desde la Corporación no existe un seguimiento de salud ocupacional personalizado o individual. Como un esfuerzo

personal me propongo aplicar algunos de los conceptos dados por otros profesionales o que he tenido conocimiento desde mis grupos de interés cercanos, para no tener que llegar a afectar mi salud mental.

**Investigadora:** ¿De forma particular o en su tiempo libre, has buscado estrategias para manejar el estrés?

**T.S:** Sí, como ya lo mencioné. Ha sido a través de la EPS, mis grupos de amigos, familia y otros cercanos que he buscado estrategias para el manejo personal de las tensiones y lograr equilibrar los distintos roles pues no quiero afectar a ninguna persona y mucho menos con quienes interactúo en la cotidianidad ni a mi familia; de no ser así iría en contra de lo que soy y lo que promuevo como profesional psicosocial.

Como persona y por ética profesional se requiere acompañamiento que ayude a “descargar” de alguna manera la tensión que genera el intervenir a un ser humano; dado a que, así como las familias llegan en busca de ayuda, como profesionales debemos tener también alguien o algo que nos intervenga para mantener un equilibrio. Insisto, somos personas, no máquinas y como sujetos operativos y emocionales (que hacemos y sentimos) es necesario cuidarse tanto física e intelectualmente, como emocionalmente.

**Investigadora:** Cuáles crees que serían las propuestas de intervención adecuadas de acuerdo al contexto y población atendida, que se deberían implementar en el Centro Infantil para el área de Trabajo Social

**T.S:** Yo soy fiel creyente de las acciones que se construyen colectivamente, las que implican la participación de los mismos actores a intervenir y de los profesionales que hacen la intervención. Creo que a las familias no se les ha consultado desde la esfera estatal, o si se ha hecho se le ha dado una interpretación tergiversada puesto que el paradigma que se ha estado replicando es que el Estado asuma toda la responsabilidad, llevando a que sean las instituciones contratadas por dicho Estado, las que respondan, quitando a su vez responsabilidad a las madres y padres (no queriendo decir que ellos no necesiten también acompañamiento). Todo lo anterior ha conducido a programas

asistencialistas que le restan Corresponsabilidad a la Familia en primer lugar y luego Sociedad y Estado.

Sé que la intención del programa es poder aunar esfuerzos para el bienestar de una población que lo requiere, pero muchas acciones se desdibujan en el procedimiento de la evaluación por el amaño individualizado de algunos. ¿No se supone que trabajamos todos por un mismo objetivo?, dónde queda entonces la imparcialidad; parece que lo que se quiere es ganar reconocimiento sólo para una institución o empresa. Además, ya existe una normatividad nacional (la estrategia de Cero a Siempre) donde lo más lógico sería que en su marco se hicieran los procesos de verificación pues ya hay acciones construidas que pueden estar dando resultado, y no, *como hago yo lectura*, dar la impresión de ser un programa que intenta sobreponerse al marco legal nacional ya existente porque pareciera que desde el ámbito municipal estuvieran compitiendo y no coadyuvando en un objetivo común y general.

## ANEXO 2

### **PREGUNTAS PARA ENTREVISTA A LAS TRABAJADORAS SOCIALES DE LA CORPORACION PAN, OFERENTE DEL PROGRAMA BUEN COMIENZO**

1. ¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo como Trabajadora Social en la Corporación PAN?
2. ¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo como Trabajadora Social en el Programa Buen Comienzo?
3. ¿Cuál es su percepción general frente al Programa Buen Comienzo?
4. ¿Que opina frente a los Lineamientos Técnicos para la prestación del servicio en la primera infancia del Programa Buen Comienzo?
5. ¿Cree que los requerimientos o estándares de verificación que maneja Buen Comienzo son pertinentes frente a su quehacer como Trabajadora Social en el Centro Infantil? Explique
6. ¿Cree que las tareas y responsabilidades que tiene frente al programa, representan su quehacer y gusto como Trabajadora Social?
7. ¿Ha sentido algún tipo de estrés o sobrecarga laboral producto de sus funciones?
8. Si la respuesta anterior es afirmativa, explique cómo ha evidenciado que se manifiesta en usted el estrés
9. ¿Piensa que como Agente Psicosocial del Programa Buen Comienzo, se maneja estrés laboral?
10. ¿Siente que las funciones como Trabajadora Social del Programa Buen Comienzo, han influido de alguna manera en su entorno familiar, personal y social? Explique
11. ¿Cómo es la calidad de tiempo libre que dedica a su familia?
12. ¿Qué hace en su tiempo libre?
13. ¿Suele llevarse trabajo para su hogar?
14. ¿Desde el programa o la Corporación, ha tenido acompañamiento, capacitaciones o cursos sobre el manejo del estrés laboral? ¿Ha puesto en práctica alguna de esos conceptos?
15. ¿De forma particular o en su tiempo libre, ha buscado estrategias para manejar el estrés?
16. Cuáles cree que serían las propuestas de intervención adecuadas de acuerdo al contexto y población atendida, que se deberían implementar en el Centro Infantil para el área de Trabajo Social

### ANEXO 3

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

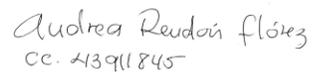
Yo, Bleidy G. Criollo, con Cedula de Ciudadanía 38556665 de Cali, Trabajadora Social de la sede PAN PINAR y PAN TRICENTENARIO; autorizo para que la estudiante en práctica de Trabajo Social Andrea Rendón, realice entrevista filmada para la toma de datos de su trabajo de grado, sobre mi quehacer como Trabajadora Social de la Corporación PAN, oferente del programa Buen Comienzo.

Además soy consciente de que la información que se genere de dicha entrevista, serán para uso netamente académico y que no interferirá como empleada de la Corporación PAN.



---

**Bleidy Gisela Criollo Arroyave**  
C.C. 38556665 de Cali (Valle)



Andrea Rendón Flórez  
C.C. 43911845

---

Firma y Cedula

---

Andrea Rendón

Estudiante en Práctica

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Año Añica Correa Vásquez,  
con Cedula de Ciudadanía 39356935,

Trabajadora Social de la sede  
Miraflores y Centro; autorizo para

que la estudiante en práctica de Trabajo Social Andrea Rendón,  
realice entrevista filmada para la toma de datos de su trabajo de  
grado, sobre mi quehacer como Trabajadora Social de la Corporación  
PAN, oferente del programa Buen Comienzo.

Además soy consciente de que la información que se genere de dicha  
entrevista, serán para uso netamente académico y que no interferirá  
como empleada de la Corporación PAN.

Año Añica Correa V.  
39356935

Firma y Cedula

Andrea Rendón F.

Andrea Rendón  
Estudiante en Práctica

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Jeneira Elena Ros Guerra,  
con Cedula de Ciudadanía 43'579.985 de Med.

Trabajadora Social de la sede  
Jardin Infertil Buen Comienzo ; autorizo para

que la estudiante en práctica de Trabajo Social Andrea Rendón,  
realice entrevista filmada para la toma de datos de su trabajo de  
grado, sobre mi quehacer como Trabajadora Social de la Corporación  
PAN, oferente del programa Buen Comienzo.

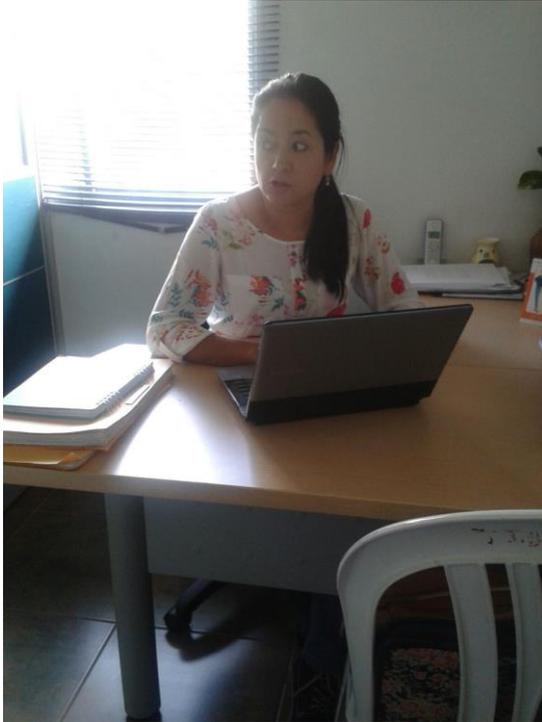
Además soy consciente de que la información que se genere de dicha  
entrevista, serán para uso netamente académico y que no interferirá  
como empleada de la Corporación PAN.

Jeneira Elena Ros Guerra  
43'579.985.  
Firma y Cedula

Andrea Rendón f.  
Andrea Rendón  
Estudiante en Práctica

## ANEXO 4

### FOTOS



Jeneira Ríos Jardín de Calidad Belén



Jeneira Ríos Acompañamiento nutricional



Ana María Correa, Capacitación día del abuelo CI PAN Miraflores



Ana María Correo, Recorrido  
barrial PAN Centro



Ana María Correo, encuentro  
Mesa de Primera Infancia  
Comuna 9



Bleidy Criollo,  
capacitación padres de  
familia PAN Pinar



Bleidy Criollo,  
Capacitación en Talentos  
PAN Tricentenario

## ANEXO 5

### DIARIO DE CAMPO – OBSERVACION

**25 de agosto:** participó en horas de la mañana en reunión de la mesa de primera infancia y familia para la comuna 9 en donde se tiene como objetivo principal para esa jornada el de ultimar detalles para un encuentro académico que va organizar la mesa para las familias usuarias de cada oferente. Ana María queda con tareas específicas para dicho evento; entre ellas mandar separador como recordatorio, gestionar con algunos contactos los posibles expositores para el evento, e iniciar gestiones para seleccionar las familias que participen a este. Ella por ser encargada de dos sedes, debe responder por seis familias.

En horas de la tarde realizó asesoría a dos familias que desean ingresar sus hijos a PAN Miraflores, haciéndoles la inducción necesaria, asesoría sobre la gestión de la papelería e inscripción pertinente (en total son 4 formatos para este proceso).

**28 de agosto:** este día en la mañana tenía planeado realizar visita domiciliaria a un caso que la remisionó la Agente Educativa y que era “urgente” atenderlo por las múltiples dificultades familiares que tenía. Durante la salida y a pesar de que el Centro Infantil le reconocían el transporte (solo una parte, pues por su cuenta, debió completar la cuenta del taxi), debió desplazarse por caminos y senderos que además de ser estrechos y de difícil acceso, la situación de orden público del barrio en esa mañana era difícil por la muerte el día anterior de uno de los muchachos del barrio (Caicedo), según información de la madres a quien se le hizo la visita.

Por la situación anterior se evidencia una Trabajadora Social malgeniada, renegando, pues luego comenta de forma individual que aquella visita era más una imposición del jefe inmediata y que era necesario que hiciera ese mismo día dicha visita.

Gabel, S. (2012) en su artículo Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales manifiesta “*El estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las propias capacidades de la persona para enfrentarlas.*” El análisis desde esta perspectiva sería establecer las capacidades y personalidad de enfrentar cada uno de los retos desde su quehacer desde Ana María.

**4 septiembre:** durante esta jornada se evidencia varios aspectos; el primero tiene que ver con la planeación y organización de folleto para una campaña a los padres de familia, constantemente buscaba información teórica, pues dicha campaña era sobre el buen trato, también se observaba una actitud de mal genio, su corporalidad y gestualidad era de no querer hacer nada, manifestaba verbalmente frases como “que pereza” o “me quiero ir para la casa”, incluso “no quiero estar en este centro”, al final termino de realizar el folleto y sus acciones siguiente fueron el buscar en internet algunas ofertas de trabajo.

En horas de la tarde, se pudo entender en cierta medida su actitud de la mañana, pues tanto ella como la nutricionista, fueron convocadas a una reunión con la Coordinadora de la sede y la Coordinadora del programa de prevención. Al final en un pequeño dialogo que se tuvo con Ana María, manifiesta que habían sido convocadas para llamarles la atención pues dentro de su área específicamente, se evidenciaba muy poco trabajo, que no se observaba acciones con las familias. Dentro del dialogo se dieron aspectos como “la Directora es una falsa”, “las dos tienen muy poco criterio”, “no saben de lo que hablan”, “yo no sé porque están ahí”. Durante todo el resto de la tarde el ambiente en cuento a su estado de ánimo fue pesado frente a su quehacer.

Con lo anterior, cabe destacar la postura de los autores Gonzales, Moreno (2012), quienes manifiestan algunas características ambientales y de exigencia de las entidades como detonantes para el tema del estrés: *“El estrés generado por las características de la tarea que realiza el operador, así como por las condiciones ambientales a las que éste se ve expuesto y por las características de la organización en la que desarrolla su actividad, no sólo se encuentra asociado a ciertos tipos de problemas para la salud del individuo y para el correcto funcionamiento de la organización; muy a menudo interfiere en el procesamiento de la información, como ya ha sido señalado cuando se habla de los factores ambientales, aunque no siempre dicha interferencia vaya acompañada de una degradación del nivel de rendimiento”*.

La observación que se realizó a la Trabajadora Social Jeneira Ríos, se desarrolló en los días 19 de agosto, 1 y 2 de septiembre. Los aspectos encontrados fueron los siguientes:

**19 de agosto:** desde el mismo momento de iniciar la jornada, ya se encontraban las familias que necesitaban de su asesoría. En la mañana atendió 4 familias, en algunos casos remisiones de las agentes educativas de padres que no han cumplido compromisos institucionales, y el proceso está a cargo de la Trabajadora Social. De 8:00 a.m. a 11:15 a.m. estuvo en función de estos casos,

no tuvo ningún momento de descanso, al final manifiesta “Mmmmm, aquí a uno no le da tiempo ni de comer nada, ni de tomar agua”, este comentario lo hizo en tono bromista y con sonrisa en su rostro.

Otro aspecto observado que llamo la atención tiene que ver con su hora de almuerzo, se observa comer rápido, no se toma todo el tiempo de descanso y por el contrario, vuelve a su computador para terminar de organizar un taller que tiene en la tarde con padres de familia. Al respecto Nogareda y Bestraten (2011), argumentan lo siguiente en su artículo sobre la necesidad del descanso en el trabajo *“Los lugares de trabajo requieren ser cuidadosamente concebidos para que el trabajo se pueda realizar de manera segura y saludable, facilitándose que el trabajador pueda recuperarse de la fatiga acumulada que éste comporta con las pausas necesarias y en el lugar idóneo. Los lugares de descanso no pueden ser, ni desconsiderados, ni tratados de manera independiente al tipo de actividad. Merecen un tratamiento especial e integral por la dignidad del propio trabajo y de quienes lo ejecutan, y además, por necesidades de productividad”*.

En la tarde organizó el espacio del comedor para el taller, ejecuto el tema “Normas, límites, sanciones y premios”.

**1 septiembre:** durante toda la jornada estuvo reunida con todo el personal psicosocial de las cinco sedes para realizar evaluación del POAI (Plan Operativo de Atención Integral), durante este encuentro se evidenciaron los siguientes aspectos:

- Debate y crítica sobre la exigencia de entregar para el día siguiente el informe.
- Exigencia y crítica a la Corporación por no informar a tiempo la presentación de este informe.
- Amplias críticas sobre lo extenso de ese informe y la exigencia de las Coordinadoras de la Corporación sobre la calidad del informe a presentar.
- Al final de la tarde risas y chistes sobre su quehacer y algunas experiencias desde cada centro.

**2 septiembre:** Durante la mañana Jeneira termino de ultimar algunos detalles del informe desde los resultados del Jardín de Calidad (encuentros con padres, campañas de prevención, articulación con otras entidades, evaluación de protocolos, rutas de vulneración de derechos a niños

niñas, asistencia a primera infancia). A medio día antes de la hora del almuerzo, terminó y envió el informe.

De nuevo se observa poco tiempo para almorzar, lo hace muy rápido y luego vuelve a su oficina; hay poca interacción con el equipo en las horas de descanso, no se evidencian pausas activas; Jeneira argumenta que las múltiples ocupaciones y tanto por hacer, le impide tener más tiempo de descanso.

En horas de la tarde, es convocada por la Directora para organizar estrategias de dinámica interna, pues se evidencia ambiente de discordia entre el equipo de auxiliares del Jardín de Calidad, por lo que la Trabajadora Social debe planear un encuentro para después de que los niños y niñas fueran a casa.

Se destaca el estado de ánimo y su posición frente a su quehacer, jefe inmediato, Corporación y el programa, es más calmada, con altos niveles de tolerancia a las presiones, llamados de atención, carga laboral.

Algo que también es importante anexar es lo que se refiere a la planta física de la sede, esta es de un área de 1.642 M<sup>2</sup> de extensión, por lo que los recorridos que debe hacer para acceder a una de sus 10 salas de desarrollo es bastante, con tres pisos, su oficina está ubicada en el “bunquer”, como así lo han bautizado por estar las oficinas de la administración. Durante todo el día debe hacer desplazamientos, subir y bajar escalas o rampas si así lo desea.

En cuanto a Bleidy Criollo, las observaciones se llevaron a cabo los días 20 de agosto, 9 y 10 de septiembre.

**20 agosto:** para esta fecha, llegan funcionarios de Buen Comienzo para hacer interventoría al área psicosocial a los componentes de participación y protección. El ambiente más que por la Trabajadora Social de tensión, es por las agentes pedagógicas que se torna un poco pesado, Bleidy transmite tranquilidad y poco a poco atiende y entrega cada uno de los requerimientos que pide interventoría. Esta visita como ellas le llaman, esta durante todo el día, y a pesar de que su estado de ánimo es tranquila, manifiesta que cansa y estresa tanto requerimiento, papelería e informes.

**19 septiembre:** en la mañana realiza dos visitas domiciliarias para la sede de Tricentenario, visitas cordiales y muy bien atendidas, aunque se observa el formato de caracterización del ICBF

y se evidencian 21 páginas para registrar, para el área de trabajo social le corresponde diligenciar 6.

**10 septiembre:** capacitación ICBF sobre estándares de verificación en la sede de Tricentenario. Se hacen recorridos barriales con los funcionarios, capacitación a las familias sobre su papel educador en una sociedad cambiante en horas de la tarde.