

ESTRÉS Y AMBIENTE SOCIAL LABORAL EN EL GRUPO DE CRC-CDIS

FACILITADORES HOGAR DE PASO DIA Y NOCHE

Gloria Neira, Angélica Pastrana, Andrea Segura

Resumen

Esta investigación busca identificar los factores que están inmersos en la variable; alto nivel de deserción de un grupo de 49 facilitadores que trabajan en el Hogar de Paso día y noche CRC-CDIS. Con base en una investigación cualitativa de tipo acción participativa que reúne la aplicación de el inventario Maslach, una entrevista telefónica, una entrevista semiestructurada y el trabajo con un grupo focal de 10 personas se identifico dentro del grupo que el estrés, la motivación, la comunicación y la bioseguridad son los factores que determinantes dentro de la problemática que se presenta al interior de la institución. Teniendo en cuenta los distintos aspectos a trabajar se sugiere un modelo intervención que trabaje sobre la instauración de una mesa de trabajo, distintas actividades motivacionales y condiciones físicas saludables dentro del ambiente sociolaboral.

Palabras clave: motivación; estrés; comunicación.

Abstract

This investigation identifies the factors that are relating with high level of desertion in 49 volunteer groups that work in “Hogar de Paso Día-Noche” (Open-House Day and Night).

According to (I.A.P) Qualitative Investigation, to gather information with application of MASLACH Instrument, telephone interview, semi-structure interview and focal group, some factors such as stress, motivation, communication and bio-security. These factors are the problems within the institution.

It suggests an intervention model about interdiscipline working-meetins, different motivating activities and good health conditions in a working background.

Key words: motivation; stress; communication.

ESTRÉS Y AMBIENTE SOCIAL LABORAL EN EL GRUPO DE CRC-CDIS

FACILITADORES HOGAR DE PASO DIA Y NOCHE

Según Myers D. (2000) De acuerdo a los investigadores de la facilitación social que estudian el desempeño de las personas evaluadas en este campo, en muchas situaciones laborales estas personas unen sus esfuerzos y trabajan en la búsqueda de un objetivo común sin que exista una responsabilidad individual.

Los estudios muestran en consecuencia que los miembros trabajan menos duro cuando desempeñan un tipo de tareas aditivas, es decir este hallazgo es equiparable a la responsabilidad diluida que tienta a los miembros individuales de los grupos a dejarse llevar gratuitamente por el esfuerzo del grupo, es decir Haciendo juntos lo que no haríamos solos.

Para Hernández, R. y Cols (2000), la motivación laboral entendida como el impulso que guía y mantiene el deseo de querer hacer las cosas de la mejor manera posible es un aspecto fundamental en toda organización. A partir de la década de los sesenta se empieza a manifestar un fenómeno de desmotivación laboral en los empleados de instituciones públicas constituyendo un factor de preocupación para el sector de seguridad social.

La teoría de Clayton Alderfer, expone que la motivación se basa en las necesidades de *existencia* “salario, ambiente laboral y seguridad en el puesto”, en las *relaciones* “apoyo emocional, respeto, reconocimiento, y sentido de pertenencia al grupo” y *crecimiento* “oportunidad de desarrollo y progreso personal” por lo que se conoce como la teoría ERC igualmente la teoría de Fijación de Metas de Edwin Locke, afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de la motivación en el trabajo, y la teoría de la Equidad de Stacy Adams, sostiene que los individuos comparan sus insumos que son “ganancias, recompensas y prestaciones” y el producto de su trabajo con el de los demás con el fin de observar si existe algún tipo de injusticia.

Por otra parte Hernández, R. y Cols (2000) dicen que la motivación laboral, entendida como el impulso que guía y mantiene el deseo de querer hacer las cosas de la mejor manera posible, es un aspecto fundamental en toda organización. A partir de la década de los sesenta se empieza a manifestar un fenómeno de desmotivación laboral en los empleados de instituciones públicas, constituyendo un factor de preocupación para el sector de seguridad social.

En conclusión la teoría de Clayton Alderfer expone que la motivación se basa en las necesidades de *existencia* “salario, ambiente laboral y seguridad en el puesto”, en las *relaciones* “apoyo emocional, respeto, reconocimiento y sentido de pertenencia al grupo” y *crecimiento* “oportunidad de desarrollo y progreso personal” por lo que se conoce como la teoría ERC. Igualmente la teoría de fijación de metas de Edwin Locke, afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación en el trabajo y la teoría de la equidad de Stacy Adams sostiene que los individuos comparan sus insumos “ganancias, recompensas y prestaciones” y el producto de su trabajo con el de los demás con el fin de observar si existe algún tipo de injusticia.

Teniendo en cuenta que el estrés es otro de los factores inmersos en la problemática encontrada dentro del ambiente sociolaboral de cualquier institución o empresa la Organización Internacional del Trabajo (OIT) hace referencia al estrés en los siguientes términos: “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados

y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”. Así, la OIT sostiene que “las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas”, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas. Son enormes los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año a año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante, y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, internaciones, etcétera, son en realidad invaluable, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices o tablas de indemnización.

Existen dos tipos de estrés laboral: el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: Ambiente laboral inadecuado, Sobrecarga de trabajo. Alteración de ritmos biológicos, Responsabilidades y decisiones muy importantes, Estimulación lenta y monótona.

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, estos aspectos han dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés. La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia. En cuanto a Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, estos han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Así mismo durante los últimos diez años, el estrés laboral ha sido identificado de forma reiterada en la Unión Europea como una de las principales preocupaciones en el lugar de trabajo, lo cual supone un desafío no sólo para la salud de los empleados sino también para el «bienestar» de las empresas. En las encuestas realizadas por la Fundación Europea en 1996 y 2000 sobre las condiciones de trabajo, un 28 % de los trabajadores afirmó tener problemas de estrés, una cifra superada únicamente por las afecciones músculo esqueléticas (30 % y 33 % respectivamente). También, los estudios efectuados en la UE y en otros lugares Cox et al., (2000) sugieren que entre el 50 % y el 60 % del total de los días laborales perdidos está vinculado al estrés. Ello representa un enorme coste en términos tanto de daño humano como de perjuicio al rendimiento económico. Así como las graves repercusiones sobre la salud mental y física de los trabajadores, el impacto del estrés laboral es evidente en los «síntomas organizativos» como el alto nivel de absentismo y de rotación de personal, el bajo rendimiento en materia de seguridad, el desánimo de los empleados, la falta de innovación y la baja productividad. Así pues, el reto del estrés laboral ha ido cobrando cada vez mayor relevancia en los medios de comunicación y en la opinión pública de todo el mundo desarrollado.

Por otra parte el estrés laboral representa evidentemente un importante problema, pero a veces se da la falsa impresión de que ese «estrés» es un fenómeno subjetivo difícil de definir y tratar. Ello, a su vez, puede dejar desamparados desde el punto de vista emocional

tanto a los empresarios como a los empleados que se sienten inseguros en cuanto a lo que necesitan hacer para abordar el problema. De hecho, aunque los especialistas abordan este problema desde perspectivas ligeramente diferentes, la mayor parte de ellos comparte el mismo marco conceptual básico a la hora de definir y tratar el estrés. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les pide y los recursos personales y del entorno que poseen para satisfacer esa demanda. Este vínculo entre demanda y recursos puede moderarse en gran medida mediante factores como el apoyo social -tanto en el trabajo como fuera del mismo- y el control sobre el trabajo. Aunque el proceso de evaluar tanto la demanda como los recursos de valoración es psicológico, los efectos del estrés no son meramente psicológicos por naturaleza. Pueden afectar también a la salud física y social, a la innovación y a la productividad (Kawakami & Haratani, 1999; Kristensen, 1996; Stansfeld et al., 1999; Devereux et al., 1999).

Igualmente se reconoce que el estrés puede comprometer otros aspectos de la conducta en el trabajo, como la seguridad (expuesto por el Dr. Jason Devereux en el número 3 de esta revista: Prevención de los trastornos músculo esqueléticos de origen laboral. Está relacionado asimismo con la experiencia e información sobre los trastornos que hacen su aparición por el cansancio, rutina laboral etc. Pensamos que el comprender las causas del estrés laboral es importante no sólo en sí mismo, sino también como un modo de resolver los problemas a nivel de salud en el sitio de trabajo y el de los accidentes laborales. Dentro de los síntomas que pueden detonar la Tensión Laboral se encuentra que el estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también se pueden reconocer. La reacción más frecuente cuando la persona se ve sometida a una reacción de estrés es la ansiedad, la cual reúne una serie de síntomas frecuentes en distintos niveles. A nivel cognitivo-subjetivo: preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.; A nivel fisiológico: sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, molestias en el estómago, tiritar, etc.; A nivel motor u observable: evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado.

Además se pueden identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como el agotamiento físico, la falta de rendimiento la cual, se prolonga en el tiempo, y puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales que pueden traducirse en problemas de salud.

Método

El estudio comprendió aspectos cualitativos tales como tipo y tiempo de vinculación, factores externos e internos, factores relacionales (laborales con jefes o superiores y/o compañeros de trabajo), fortalezas o factores positivos, factores negativos o debilidades, factores o incentivos motivacionales y remuneración económica.

También se hace una verificación cuantitativa a través de los resultados obtenidos en la prueba o instrumento psicológico aplicado (MASLACH), donde se recogen estos a través de porcentajes que miden el nivel de Realización personal, Agotamiento emocional y Despersonalización.

A través de una entrevista semiestructurada dividida en dos módulos, uno laboral que consta de 18 preguntas y uno relacional de 9 preguntas se buscaba reconocer el nivel de satisfacción laboral en cuanto a motivación y condiciones de bioseguridad en el trabajo, además de identificar los componentes relacionales que abarcan una buena comunicación y expresión dentro de la institución con jefes y compañeros de trabajo.

Por otra parte la percepción, de los trabajadores que ya no pertenecen a la institución fue recogida con el fin de validar los resultados encontrados en el instrumento Maslach y la entrevista semiestructurada por medio de una entrevista telefónica, la cual permitió establecer un conversatorio con un grupo focal de 10 personas por un espacio de 2 horas.

Población

La población con la cual se trabajo comprende una muestra de 49 personas de género masculino y femenino con edades comprendidas entre los 19 y 61 años, con un nivel educativo que incluye educación media, técnica y/o profesional. Se desempeñan a partir de una rotación mensual en turnos y jornadas de mañana, tarde y/o noche 8 horas diarias durante 6 días a la semana con un día de descanso.

Por otra parte la investigación buscaba recoger información esencial validada a partir de un estudio que se realizo con dos grupos focales cada uno de 5 personas de participación voluntaria, los cuales no trabajaban en ese momento en el hogar de paso. A través de entrevistas personales telefónicas.

Resultados

Resultados de la entrevista

Dentro del estudio realizado, los datos arrojados por el instrumento Maslach (ver anexo 1, figura 1) promovieron la visión hipotética del ambiente y los posibles inconvenientes de la institución.

Modulo laboral

En este modulo se intento evaluar aspectos relacionados con la labor social desde la experiencia laboral de los facilitadores como la identificación con lo que realizan, trayectoria y permanencia laboral, la remuneración en el servicio social, la satisfacción y agrado en su espacio dentro de la institución, la motivación al trabajo, las normas sanitarias, la rotación de turnos, reconocimiento y estímulos en su labor al interior de la institución, conocimiento de otra labor u oficio a desempeñar y la seguridad, principalmente.

Es importante destacar que la mayoría de los facilitadores llevan ejerciendo la labor social más de 1 año, en donde la vocación del servicio prima por encima de todos los beneficios, lo que reflejan un nivel de compromiso alto. La motivación para desempeñarse

en este trabajo abarca desde la perspectiva del crecimiento personal, el servicio humanitario y la experiencia laboral en el ámbito social.

Por otro parte se evidencia un inconformismo salarial al interior del grupo; aunque la remuneración no tiene una relación significativa con la labor social que los trabajadores desempeñan.

Todos los entrevistados se sienten conformes con su lugar de trabajo, mas no seguros, consideran que es muy fácil que se presente una agresión. Para ello sugieren un cambio en las reglas disciplinarias, ya que algunos de ellos sienten temor a perder autoridad, y no ser respaldados por los profesionales ante los usuarios, cada vez que existe algún inconveniente.

Dentro de las condiciones sanitarias, algunos entrevistados sugieren protección nasal para las requisas en el momento de los ingresos, como también sugieren una protección para ser usada encima del uniforme o un protector antibacterial que los proteja de todas las bacterias a las que son expuestos.

Respecto a la infraestructura del lugar, los entrevistados proponen modificaciones dentro del hogar que ofrezcan mas lugares destinados para la recreación en espacios al aire libre o con mayor ventilación, como una cancha múltiple en cada ala, etc., con participación tanto de usuarios, como de facilitadores y trabajadores en general. Una pequeña biblioteca, donde el ambiente contribuya no solo a la relajación sino también a la lectura sana y agradable.

Otro punto importante dentro de la entrevista es la gran necesidad que surge dentro de los facilitadores, pues resaltan que un punto de motivación podría ser, la implementación de talleres y/o conferencias que sirvan no solo para su vida profesional sino además para su vida familiar, emocional e individual.

Las condiciones sanitarias para los facilitadores al momento de tomar el refrigerio o el almuerzo no son las adecuadas, cuando encuentran sillas desocupadas deben hacerlo al lado del baño y esto además de la incomodidad que produce no les genera un espacio propicio para su la digestión y descanso.

Modulo relacional

Este modulo busca evaluar las relaciones interpersonales de los facilitadores. Dentro de las primeras inquietudes expuestas por los entrevistados, el trato con los jefes o superiores hacia los facilitadores, tiene algunas falencias la mayoría de estos, coinciden en que existe una falta de comunicación entre las directivas y los facilitadores, sienten que sus opiniones no son tomadas en cuenta, se sienten ajenos a los cambios que ellos mismos plantean, dentro de las pocas reuniones en las que han participado. No existe ningún tipo de incentivo ni reconocimiento hacia la labor realizada, coinciden en que hay una falta de comunicación y una preferencia entre los grupos de trabajo, se observa rigidez y autoritarismo, lo que dificulta la actividad, comunicación y atmósfera laboral al interior del hogar, los facilitadores creen que podrían participar asertivamente, en las mesas de trabajo, pues están directamente implicados con los usuarios; muchos facilitadores cuentan con experiencia en programas relacionados con labor social y grupal que podría aportar al mejoramiento y fortalecimiento de los puntos débiles del Hogar de Paso.

Respecto a las relaciones interpersonales afirman tener un clima de respeto y compañerismo con sus pares. Manejan una buena comunicación y existe en la mayoría de ellos una buena empatía y camaradería.

En cuanto a la relación que tienen con los usuarios, los facilitadores destacan el respeto que manifiestan la gran mayoría de usuarios hacia estos. Por último se ve un interés de parte de los facilitadores ante la idea de poder realizar capacitaciones y otras actividades que tengan que ver con los estudios o conocimientos que algunos de ellos tienen y la oportunidad de promoción que se presenta en el trabajo.

En el módulo de realización personal se observa que existe una gran satisfacción personal con respecto a la labor social que desempeñan y la compenetración y compromiso que tienen con la institución y el proyecto Hogar de Paso Día-Noche CRC-CDIS

Con respecto al agotamiento emocional se observa que un 10% de la población presentan agotamiento emocional debido a que la tarea de facilitador es demandante y agotadora, ya que la exigencia de atención a los usuarios es muy alta; aproximadamente 500 usuarios diarios. Las jornadas de trabajo también se ven inmersas dentro del concepto que influye en el proceso de agotamiento emocional, pues según el ordenamiento de los turnos el nivel de trabajo se ve afectado o alterado de diversas formas. Los facilitadores que trabajan en el horario de la mañana y tarde demandan mayor nivel de agotamiento a causa del alto porcentaje de usuarios en actividad que deben ser atendidos, mientras que los facilitadores del turno de la noche aseguran que el no poder dormir les genera mayor cansancio emocional.

La descripción en cuanto a la despersonalización laboral nos muestra que no existe una desensibilización frente a su labor social con el usuario, ya que la media se muestra por debajo del estándar obtenido, además de los puntajes bajos en este concepto los cuales, permiten percibir una alta identificación con su trabajo.

Resultados entrevista telefónica

La mayoría de las personas entrevistadas se vincularon al proyecto desde el inicio del mismo y su permanencia fue de 2 semanas a 8 meses, ya que por motivos personales o laborales se vieron obligados a renunciar a su trabajo. Estas personas describen su experiencia en el Hogar de Paso como una escuela de aprendizaje, donde su labor y relación directa con estas personas les genera seguridad y confianza frente a las distintas actividades llevadas a cabo en el Hogar de Paso. Sin embargo algunos de los entrevistados describen su experiencia como un poco dura, teniendo en cuenta el trabajo que se desempeña y la falta de tiempo para descansar y para el consumo de los alimentos, el cual está determinado un tiempo de 10 a 15 minutos, que en la mayoría de los casos no era respetada.

Teniendo en cuenta las observaciones realizadas por los facilitadores se logra percibir una falta de seguridad bioambiental que está afectando el buen estado de salud de los mismos, ya que por diversas enfermedades como: faringitis o amigdalitis y problemas de columna, etc. Se vieron obligados a renunciar a su trabajo. Con base en las anotaciones hechas por uno de los participantes de profesión médico, estas molestias se atribuyen a las condiciones del lugar o ambiente de trabajo, donde no existe una adecuada ventilación o infraestructura para el personal de trabajo, que soporte sus necesidades básicas.

Existían también factores externos que influían en el alto índice de deserción como lo son el cruce de horarios con respecto a otras labores realizadas por los facilitadores como estudiar o terminación del contrato.

Con respecto a su relación con jefes y compañeros de trabajo, algunos aseguran haber tenido un buen trato y contar con el apoyo de éstos en situaciones adversas que ameriten permisos o excusas prolongadas.

Por otra parte para algunos de los entrevistados en realidad no existió una relación de jefe- empleado, ya que ni siquiera existía un acercamiento entre ellos. El trato que se daba hacia los facilitadores no era el adecuado y no había ningún tipo de consideración o apoyo con el trabajador.

En relación a los compañeros de trabajo los entrevistados manifestaron que las dificultades que se presentaban eran consecuencia del alto nivel de estrés que se maneja en el Hogar de Paso, pues esto contribuye a la falta de tolerancia y bajo control de impulsos, haciendo que su comportamiento se torne un poco agresivo.

Dentro de los aspectos a resaltar, los facilitadores aseguran que los principios sobre los cuales trabaja la Cruz Roja: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Voluntariado, Unidad y Universalidad son lo que hacen que sus proyectos sean de interés y estimulen una amplia participación por parte de la población en general. El grupo de entrevistados asegura que las funciones y actividades realizadas en el programa son de gran aporte a la sociedad, ya que buscan un bien común, no sólo para los beneficiarios del programa, quienes tienen la posibilidad de tener un cambio de vida, sino para la sociedad inmersa en un cambio en pro de todos y para todos. También presentan el programa como un eje activo que genera la participación del usuario, haciéndolo sentir una persona como cualquier otro ser humano y dignificando su individualismo.

Al hablar de los principios fundamentales sobre los cuales trabaja la Cruz Roja, la población entrevistada sugirió que éstos también deberían ser aplicados a la población que esta directamente involucrada con los beneficiarios del programa, ya que muchas veces no sienten que sean tratados con el mismo respeto o bajo la misma equidad que tiene los trabajadores de la Cruz Roja.

Por otra parte el tema de seguridad fue otro factor que generaba alta preocupación por parte de los facilitadores, pues sentían que en algún momento podían estar expuestos a ser atacados y no existía una adecuada aplicación en la normatividad del porte de armas cortopunzantes en el usuario, puesto que al momento del ingreso debido a la falta del servicio sanitario en la parte interna de cada ala, con el fin de evitar que se mezclen usuarios internos con usuarios en ingreso, se estaba generando un intercambio de cosas que no eran permitidas dentro del programa y que estaban afectando el desarrollo adecuado y organizado del mismo.

A través de la entrevista se pudo reconocer que el salario es uno de los aspectos más relevantes al momento de indagar sobre los posibles factores que están influyendo en la alta deserción laboral que se está presentando durante los últimos meses dentro del Hogar de Paso. Pese al interés que demuestran los facilitadores por su labor y vocación social no están conformes con la remuneración que reciben por las ocho horas diarias que trabajan, ya que las actividades realizadas no son recíprocas al salario estipulado.

Finalmente dentro de las inquietudes expuestas se pudo determinar que no se ha cumplido con lo planteado desde un principio, lo cual buscaba mejorar el salario en la medida que el programa se fuera consolidando y alcanzara el éxito propuesto.

Uno de los factores más importantes dentro del ambiente sociolaboral abarcan las condiciones motivacionales con las que cuenta el grupo de trabajo, por lo cual ha sido uno de nuestros pilares dentro de la investigación. La falta de motivación y de hechos con significancia para el facilitador, tales como un saludo, ser llamado por su nombre, ser tenido en cuenta con respecto a su estado de ánimo y/o de salud, con cortesía generando un bienestar en la atmósfera de trabajo. Estos factores influyen a una mejor optimización en el desempeño de su trabajo.

Por otra parte no hay incentivos físicos en fechas especiales que hagan sentir al grupo un sentido de pertenencia con su trabajo y no existe un reconocimiento o situación que destaque su labor y compromiso, haciendo que su buen desempeño al ser motivado o al recibir un incentivo acreciente en la medida que afronta diversas circunstancias.

Esta investigación sobre factores inmersos en el clima sociolaboral del Hogar de Paso que están influyendo en el alto índice de deserción laboral se realizara dentro de las instalaciones del Hogar de Paso ubicado en la calle 16 #17-43, sitio de desarrollo del programa dirigido al habitante de calle y donde se evidencia la problemática mayor de nuestro trabajo.

Como localización física alterna se cuenta con la sede principal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca ubicada en la Av. carrera 68 # 68 B-31, donde se realizara una encuesta telefónica, con la cual se busca validar la parte cualitativa de la investigación a través de un grupo focal, que permite concluir la modalidad de IAP Investigación, Acción, Participativa. La reunión con el grupo focal se debe desarrollar dentro de un espacio tranquilo, donde no exista ningún tipo de distractor en el ambiente que altere el curso de la misma, facilitando un acercamiento a ellos frente a sus opiniones para hacerlas mas objetivas e imparciales.

Grupo focal.

A partir de un conversatorio de dos horas en un recinto cerrado con un grupo interdisciplinario de funcionarios inactivos del Hogar de Paso se logra la expresión espontánea, puesta de ideas y opiniones sobre la percepción que ellos tienen acerca de procedimientos llevados a cabo en las distintas áreas y actividades realizadas en dicho establecimiento, validando la información recogida a través de los distintos instrumentos de recolección de información cualitativa aplicada al grupo de los 49 facilitadores.

Discusión y Conclusiones

El propósito de esta investigación ha sido identificar los factores que están inmersos en la problemática que incide en el alto nivel de deserción por parte de los trabajadores (facilitadores en el Hogar de paso Día –Noche a través de una investigación cualitativa de tipo acción participativa por medio de la aplicación de entrevistas y un cuestionario que mide distintas esferas dentro del ambiente sociolaboral. Se reconoce la importancia que tiene la motivación en los trabajadores y la influencia de ésta frente al desempeño de los mismos, podemos establecer que la realidad es altamente proporcional con respecto a la explicación teórica.

Además, las condiciones físicas y emocionales a las que se ven expuestos día a día los trabajadores permite identificar un nivel de estrés alto que afecta directamente las

condiciones saludables de los empleados, lo cual es causa directa de diversas enfermedades que minusvalía su desempeño.

Sin embargo el alto compromiso con la labor social es generador de la eficacia y colaboración grupal de este equipo de facilitadores

Referencias

- Rossi, Peter. H. (1990) The old homeless and the new homelessness in historical perspectiva. *American Psychologist*, 45 (8), 954-959.
- Alonso, J. Roman J. M. (2005) Practicas educativas familiares y autoestima. *Psicothema* 17 (1) 76-82.
- Myers, D. G. (2000) *Psicología Social*. Edición Sexta. México: Editorial McGrawhill.
- Banda, A. L. (2006) Indigencia infantil y conducta antisocial: un modelo ecologico. Mexico. *Delincuencia juvenil*, 5 (1) 101-126.
- Barrera, M, Jr., Prelow, H., Dumka, L, Gonzales, N, Knight, G, Michaels, M. et al. Path (2005) Ways from family economic contidions to adolescents distress: supportive parenting, stressors outside the family and deviant peers. *Journal of Community Psychology*, 32 (2) 135-152.
- Garnier, H E.. & Stein, J.A.(2002) An 18-year model of family and peer effects on adolescent drug use and delinquency. *Journal of youth and Adolescence*. 31 (1). 45-56.
- Galambos, N. L., Barker, E. T. & Almeida, D.M. (2003) Parents do matter: Trajectories of change in externalizing and in ternalizing problems in early adolescence. *Child development*. 74 (2) 578-594.

Anexo 1

Tabla 1
Resultados encuesta Maslach

Sujeto	Genero	Jornada	Despersona- lizacion	Realizacion Personal	Agotamiento Emocional	Puntaje Total
1	Femenino	Tarde	5	32	22	59
2	Masculino	Tarde	10	35	19	64
3	Masculino	Mañana	13	36	32	81
4	Masculino	Mañana	12	31	38	81
5	Masculino	Tarde	9	37	14	60
6	Masculino	Mañana	11	36	29	76
7	Masculino	Mañana	13	37	16	66
8	Masculino	Tarde	13	36	27	76
9	Femenino	Tarde	7	38	21	66
10	Masculino	Tarde	13	37	27	77
11	Masculino	Tarde	14	40	34	88
12	Masculino	Tarde	5	37	18	60
13	Femenino	Tarde	5	33	20	58
14	Masculino	Mañana	12	32	29	73
15	Masculino	Mañana	5	30	16	51
16	Femenino	Mañana	5	35	42	82
17	Masculino	Mañana	5	40	22	67
18	Femenino	Mañana	12	38	25	75
19	Masculino	Tarde	4	35	27	66
20	Masculino	Tarde	9	31	24	64
21	Masculino	Noche	9	39	14	62
22	Masculino	Mañana	15	40	27	82
23	Masculino	Mañana	12	34	16	62
24	Masculino	Tarde	20	27	31	78
25	Masculino	Mañana	7	38	17	62
26	Femenino	Mañana	6	35	18	59
27	Masculino	Mañana	7	33	23	63
28	Masculino	Tarde	5	39	11	55
29	Femenino	Tarde	7	35	21	63
30	Masculino	Mañana	5	37	16	58
31	Masculino	Noche	12	39	17	68
32	Masculino	Noche	11	40	18	69
33	Masculino	Mañana	11	28	32	71
34	Masculino	Mañana	7	35	21	63
35	Femenino	Mañana	10	29	33	72
36	Masculino	Mañana	5	32	20	57
37	Femenino	Noche	8	40	21	69
38	Masculino	Mañana	11	39	28	78
39	Masculino	Tarde	13	36	26	75
40	Masculino	Tarde	11	40	12	63
41	Masculino	Tarde	6	37	21	64
42	Masculino	Noche	7	40	23	70
43	Masculino	Mañana	9	39	20	68
44	Femenino	Noche	6	39	19	64
45	Masculino	Mañana	8	39	28	75
46	Masculino	Tarde	5	35	9	49
47	Masculino	Mañana	8	33	19	60
48	Masculino	Noche	9	26	30	65
49	Masculino	Mañana	10	39	31	80

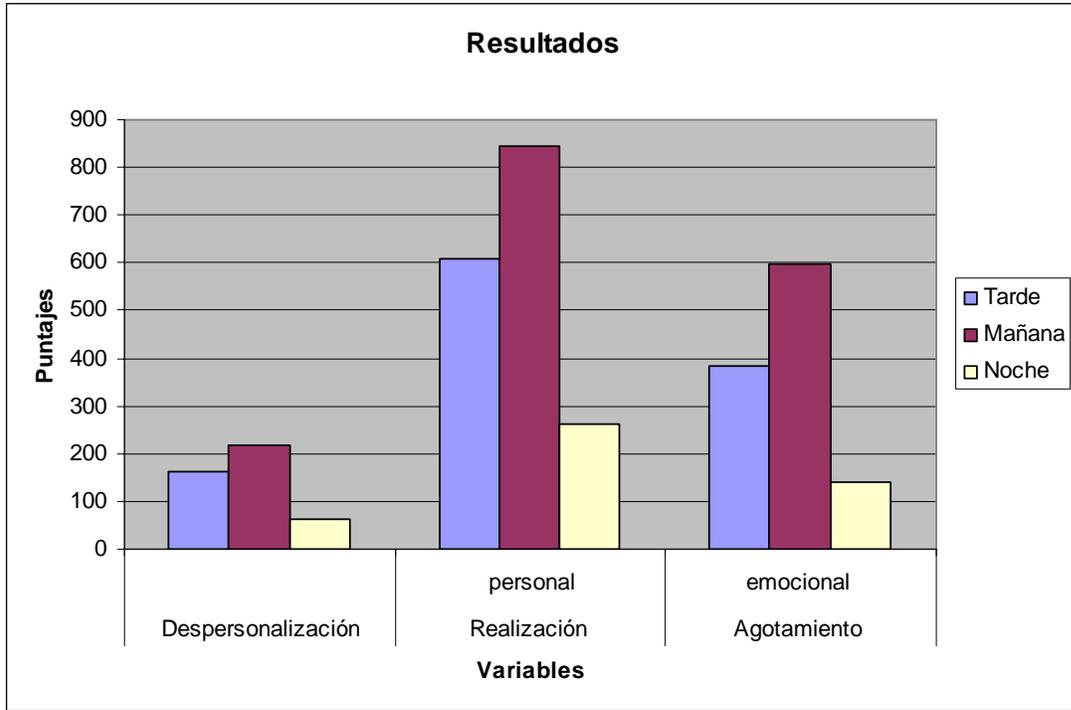


Figura 1
 Datos de la encuesta Maslach

