

Propuesta de estrategias de intervención a partir de la evaluación de riesgo psicosocial para los empleados de la empresa MSL COLOMBIA LTDA.

Mabel Milanés H & Claudia Valencia A

Universidad ECCI

Facultad de posgrados

Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

Bogotá D.C

2019

Propuesta de estrategias de intervención a partir de la evaluación de riesgo psicosocial para los
empleados de la empresa MSL COLOMBIA LTDA.

Mabel Milanés H & Claudia Valencia A

Universidad ECCI

Tutor

July Patricia Castiblanco Aldana

Facultad de posgrados

Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

Bogotá D.C

2019

Tabla de contenidos

1.	Contextualización del problema de investigación	
2.	Formulación del problema	
3.	Justificación	
4.	Objetivos	
4.1.	Objetivo general	
4.2.	Objetivos específicos.	
5.	Hipótesis	
6.	Estado del arte.....	
7.	Marco teórico	
8.	Marco legal	
9.	Marco metodológico	
9.1.	Tipo de investigación.....	
9.2.	Diseño.	
9.3.	<i>Fases de estudio</i>	
9.4.	<i>Fuentes de información</i>	
9.5.	<i>Población</i>	
9.6.	<i>Materiales</i>	
9.7.	<i>Instrumento</i>	
9.8.	<i>Técnicas</i>	
9.9.	<i>Procedimiento</i>	
9.10.	<i>Cronograma</i>	
10.	Análisis de la información	
11.	Resultados	
12.	Propuesta de solución	¡Error!
13.	Discusión.....	
14.	Conclusiones y recomendaciones	
15.	Bibliografía	

Lista de tablas

Tabla 1 Tipo de encuestas desarrolladas por la población de estudio	
Tabla 2 Características sociodemográficas de la población	
Tabla 3 Resultados globales de la encuesta para la definición de los factores de riesgo psicosocial.....	
Tabla 4 Percepción global frente a los factores del riesgo Psicosocial según la media.....	
Tabla 5 Condiciones intralaborales, extra laborales e individuales de los Participantes.....	
Tabla 6 Resultados de los factores Psicosociales intralaborales.....	
Tabla 7 Dominios intralaborales.....	
Tabla 8 Distribución en el nivel de riesgo alto y muy alto en los dominios intralaborales.....	
Tabla 9 Resultados del dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	
Tabla 10 Resultados en el dominio de control sobre el trabajo.....	
Tabla 11 Resultados en el dominio demandas del trabajo.....	
Tabla 12 Resultados en el dominio de recompensas.....	
Tabla 13 Dominios extra laborales	
Tabla 14 Distribución en el nivel de riesgo alto y muy alto en los dominios extra laborales.....	
Tabla 15 Resultados de las condiciones individuales.....	
Tabla 16 Condiciones individuales.....	

1. Contextualización del problema de investigación

MSL de Colombia LTDA, es una empresa dedicada a prestar servicios como agente de carga NVOCC a nivel nacional e internacional, su principal actividad es prestar el servicio como consolidador de carga en: importaciones y exportaciones marítimas, aéreas, servicios de OTM y aduanas.

MSL fue fundada hacia el año 2006, por sus socios; Pacho Taleb (argentino) y Sandra Camargo (colombiana), siendo en principio una pequeña empresa, y a través del tiempo creciendo de manera importante, actualmente siendo reconocida por su trayectoria, servicio, calidad, seguridad y confianza en cada servicio prestado en la operación logística.

MSL cuenta con un excelente equipo humano, quienes trabajan en red asegurando que los procesos sean coherentes y satisfagan las necesidades de los clientes.

En MSL, desde el área de Seguridad y Salud en el trabajo, se ha realizado la Matriz de riesgos a la que están expuestos todos los empleados de la organización, pero nace la necesidad de evidenciar la exposición al riesgo psicosocial de los empleados en todos los niveles de entorno laboral: gerencial, comercial, operativo, administrativo y financiero; ya que en la primer evaluación de riesgo psicosocial hacia el año 2016, se evidencio que los empleados presentaban inconsistencias con la comunicación y estilos de liderazgo, lo que a futuro podría generar conflictos internos en el trabajo. Adicionalmente, en los últimos años se percibe que, debido a la expansión en el mercado de los negocios internacionales, el volumen de la carga laboral se ha

incrementado por la llegada de nuevos clientes, las jornadas de trabajo de los empleados se extienden algunas ocasiones, el tiempo de entrega de los servicios debe ser más rápido, la contratación de nuevo personal se ha aumentado en casi un 40% y el desarrollo de sus actividades ha tenido que agilizarse mucho más para darle respuesta oportuna al cliente. Lo anterior trae consigo un mayor desgaste laboral, incremento en los niveles de estrés y tensión en el trabajador.

Por esta razón, se pueden aumentar el nivel de riesgo psicosocial de los empleados, trascender en el entorno laboral, familiar y social, lo que a veces puede llegar a generar cambios negativos en el clima laboral, incapacidades por enfermedad común o laboral, desmotivación y bajo rendimiento en las tareas asignadas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa MSL busca disminuir el riesgo psicosocial y contribuir al bienestar integral de sus colaboradores, por lo que nació la necesidad de aplicar la metodología sugerida y exigible en Colombia por el Ministerio de la Protección Social para esta evaluación, la cual consiste en la “Aplicación de la batería de riesgo psicosocial”; esto se llevara a cabo con un proveedor que cumpla con todos los requisitos legales exigidos según la normatividad vigente. Posteriormente, el profesional contratado, hará un análisis, evaluación y presentación de un informe general que permita identificar las características o falencias negativas que presente el grupo de colaboradores de MSL para luego realizar un segundo análisis de la información y desarrollo de estrategias de intervención a partir de los resultados entregados por parte de los integrantes del proyecto.

Por esto, se hace importante conocer los resultados emitidos por parte del proveedor contratado para la aplicación de la Batería de riesgo psicosocial, donde se identificará por medio de un informe, cuáles son los factores que están incidiendo en la aparición del riesgo psicosocial, si los resultados obtenidos se asemejan a los primeros obtenidos inicialmente o nacen nuevos riesgos psicosociales; de tal forma que se tomen medidas correctivas y preventivas que permitan promover un equilibrio entre demanda y respuesta del trabajador ante los acontecimientos cotidianos de los cuales hace parte su quehacer laboral.

En lo anterior, se resalta la relevancia de esta problemática, ya que se deben poner en marcha acciones orientadas disminuir el discomfort laboral y evaluar las estrategias que pueden utilizarse para encontrar la solución más adecuada desde el enfoque de la psicología positiva con el fin de mitigar el malestar que puedan estar presentando los empleados.

2. Formulación del problema

¿Cuáles son las estrategias de intervención desde la psicología positiva recomendadas para los empleados de la empresa MSL de Colombia Ltda.?

3. Justificación

Este proyecto tiene como fin, proponer estrategias de intervención desde el enfoque de la psicología positiva, a partir de la aplicación de la batería de evaluación de riesgo psicosocial, que se aplique a los empleados de la empresa MSL de Colombia Ltda.

Lo anterior, obedece a que se ha evidenciado una expansión importante en el mercado de los negocios internacionales y el volumen en el trabajo se está incrementando por la llegada de nuevos clientes a la empresa, lo que está generando un aumento en las jornadas de trabajo de los empleados en algunas ocasiones, el desarrollo de sus actividades se ha tenido que agilizar mucho más para darle respuesta oportuna al cliente y aumento en el trabajo bajo presión.

Por consiguiente, la problemática presentada se hace relevante, ya que se pretende sugerir la puesta en acción de respuestas asertivas ante las demandas laborales que los empleados enfrentan; de tal forma que les permita desarrollar una adecuada solución de problemas, regulación de sus emociones y manifestación de reacciones apropiadas frente a cualquier acontecimiento u obstáculo. Al mismo tiempo, también le permite a la empresa como requisito legal, identificar, evaluar y valorar los niveles de riesgo psicosocial de acuerdo a la normatividad colombiana vigente e implementar estrategias de intervención, con el fin de brindar un mayor bienestar a su personal; en lo referente a las respuestas adaptativas que ellos manifiestan en el día a día laboral y cómo esta información puede ser utilizada para gestionar la productividad y crecimiento integral de sus empleados.

Lo anterior también es de vital importancia ya que, si no se establecen controles orientados a la mitigación y prevención en los niveles de riesgo psicosocial, se puede incrementar los niveles de ausentismo en los trabajadores, reactividad emocional, conflictos intralaborales o familiares debido al poco tiempo que el trabajador comparte con ellos.

En adición a lo mencionado, se debe tener en cuenta que si no se implementan estrategias de intervención temprana que disminuyan el riesgo psicosocial, una vez se han identificado los niveles de riesgo que impactan a los trabajadores; puede generar consecuencias negativas a mediano y largo plazo en la salud física y mental que repercuten en la productividad laboral, motivación, sentido de pertenencia a la organización, equilibrio emocional entre otros.

Al ser el riesgo psicosocial un elemento de riesgo importante en la salud de los trabajadores, el Ministerio de la protección social expide una resolución que es la 2646 en el año 2008, en la que se pueden evidenciar factores de riesgo psicosocial, que impactan no solamente el ambiente laboral si no el extra laboral, a partir de las condiciones individuales de cada persona y que trascienden en su salud de forma integral.

Para dar respuesta a esta problemática, se pretende contratar un experto que cuente con las competencias que requiere la ley colombiana en la aplicación de la Batería de riesgo psicosocial, y a partir de los resultados que se puedan encontrar, realizar una segunda revisión por parte de las integrantes del proyecto con el objetivo de proponer estrategias de intervención enfocadas a la población que evidencia medios, altos y muy altos niveles de riesgo psicosocial.

Por consiguiente, le compete a la compañía tomar medidas orientadas a identificar, evaluar y mitigar factores psicosociales asociados con niveles de estrés que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores, evitando consecuencias negativas a mediano y largo plazo en su salud física, mental, social.

No siendo menos importante, se debe tener en cuenta que el estado de discomfort que se genera en el trabajador ante diversas situaciones que se presenten dentro o fuera del contexto laboral; se puede evaluar y modificar, con el fin de hacerle ver que existe una visión que le permite encontrar su tranquilidad y felicidad a partir de la psicología positiva.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Proponer estrategias de intervención desde la psicología positiva a partir de los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial obtenidos en la población de estudio de MSL.

4.2. Objetivos específicos.

- Caracterizar el panorama actual del SG-SST en la empresa MSL de Colombia Ltda. en relación al riesgo psicosocial
- Identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial tanto intra laborales como extralaborales en el trabajo de los empleados de la empresa MSL de Colombia Ltda.
- Determinar el nivel de riesgo la población evaluada en la empresa MSL de Colombia Ltda.
- Proponer estrategias de intervención desde el enfoque de la psicología positiva, a partir de los resultados obtenidos por la población trabajadora de la empresa MSL de Colombia Ltda.

5. Hipótesis

La propuesta de estrategias de intervención desde la psicología positiva, me permite disminuir el riesgo psicosocial en la empresa MSL de Colombia Ltda.

6. Estado del arte

A partir de la década de los 80, el estrés ha sido considerado un factor importante en la relación entre el sujeto con el entorno, cuando este percibe una situación como amenazante y que puede poner en riesgo su bienestar físico y emocional. Esto produce que la persona quiera dar respuesta a esta situación problema o hacer frente a los efectos negativos que le está ocasionando el estrés de la situación.

Esto se evidencia en el día a día laboral como lo da a conocer un estudio realizado por Marsollier & Aparicio (2011), en Argentina, donde mencionan que este factor tiene un impacto importante en el bienestar del trabajador y en la forma en cómo se debe sobrellevar esta situación mediante estilos de afrontamiento. Algunos factores psicosociales como edad, género, nivel educativo entre otros juegan un papel importante.

Se desarrolló una investigación con 100 trabajadores mixtos pertenecientes a la Administración Pública de Mendoza, con el fin de evaluar el desgaste laboral, bienestar psicológico de los mismos y que estrategias de afrontamiento utilizaban ante este tipo de situaciones de riesgo. Parte de la población era universitaria y la otra con estudios culminados, ambos contaban con distintos niveles jerárquicos en la organización. Para lo anterior, se tomó la Teoría de la Expectativa-Valencia (Feather y Davenport, 1982), en donde se indica que los universitarios con altas aspiraciones, son propensos al estrés cuando no alcanzan sus expectativas, lo que les genera altos niveles de desgaste y bajo bienestar psicológico. Adicionalmente, se utilizó una metodología cualitativa-cuantitativa en donde se compararon 2

grupos, un grupo de trabajadores con niveles de estudio inferiores al universitario y el segundo con estudios universitarios o superiores.

Se utilizó como instrumento, la escala de Bienestar psicológico (BIEPS) y el cuestionario de estrategias de afrontamiento de (Frydenberg y Lewis, 1996). También se utilizaron entrevistas a profundidad de informantes clave, análisis lexicométrico y asociación libre de palabras. Los resultados obtenidos permitieron profundizar las autopercepciones y vivencias de los empleados acerca de su ambiente de trabajo y cómo se sentían en él. En los resultados se obtuvo que el 13% de los sujetos “no universitarios” presentan un bajo nivel de bienestar, con respecto al 23% de sujetos “universitarios”. Para el 86.5% de los “no universitarios” son importantes dos estrategias de afrontamiento: esforzarse y tener éxito y concentrarse en resolver problemas. Es decir, están centrados en la solución del problema y los recursos de los que disponen para su solución. Por otro lado, el 68,2% de los “universitarios” se presentan las estrategias de: esforzarse y tener éxito, buscar pertenencia y reducir la tensión, es decir; tratan de tener buena relación con los demás y buscan reducir niveles la tensión en el trabajo.

Se concluye además que los niveles de bienestar y desgaste laboral se equiparan, debido a una adaptación que no se puede explicar a las condiciones de trabajo en una actividad sacrificada y desgastante a lo largo del tiempo.

Según el psicólogo Bernardo Moreno Jiménez, de la facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid España y en su artículo publicado en la revista SCIELO en el año 2011, sobre la encuesta nacional del 2010 en Madrid, nos habla sobre cómo han

evolucionado los riesgos en el entorno laboral, cuales son los riesgos actuales y los factores involucrados actualmente para el estudio de la exposición de un empleado al riesgo psicosocial, teniendo en cuenta los datos de la encuesta.

Remontando un análisis de la historia según Bernardo Moreno, nos dice que a través del tiempo el trabajo siempre ha representado un riesgo para toda una comunidad trabajadora, tampoco se cuentan con las condiciones necesarias en salud y seguridad en el trabajo, siendo un riesgo muy importante que amenaza la salud de todos los trabajadores, ya que en los últimos años, se le ha dado más importancia a los riesgos físicos y ambientales.

Según los resultados de la encuesta del 2010, indica que de acuerdo al crecimiento global y la expansión del mercado a nivel internacional, cada vez se va generando un mayor riesgo psicosocial en la comunidad trabajadora en donde se involucra el contexto intralaboral y extralaboral. Bernardo Moreno considera que se debe dar una mayor atención e intervención a los riesgos psicosociales, siendo estos una prioridad según los cambios actuales que se han generado en la evolución de los tiempos.

Es importante tener en cuenta que en la época de la esclavitud de acuerdo al sistema oriental no existían garantías enfocadas a preservar y proteger la salud de los trabajadores. Adicionalmente, no existían ayudas mecánicas que facilitaran algunas actividades de trabajo pesado lo cual incrementaba la posibilidad de presentar algún accidente de trabajo o desarrollar posteriormente de acuerdo a la exposición del riesgo; alguna enfermedad laboral.

Tiempo después, han empezado a nacer nuevos organismos tales como el sindicato, el cual está conformado por un grupo de trabajadores que intentan defender y velar por sus derechos tanto humanos como laborales con el objetivo de disminuir la afectación que el entorno laboral tiene sobre su salud y mejorar las condiciones de trabajo.

Adicionalmente, la legislación europea se ha dedicado a analizar los riesgos principalmente en los países desarrollados, teniendo en cuenta que la industrialización y capitalismo es más alto en comparación con los subdesarrollados, por lo que es donde se va a desarrollar la mayor explotación de trabajo por la prosperidad de la tierra; por lo que las medidas de protección que se deben otorgar a los empleados deben ser más altas en comparación con otros países de Europa en los cuales no se ha realizado un trabajo exhaustivo de investigación sobre los riesgos que implican las labores que estas personas realizan.

Luego aparece la OIT, quien es la Organización Internacional del Trabajo; la cual ha llegado con el concepto de “Trabajo decente”, con el objetivo de intervenir, vigilar y controlar las condiciones en cada lugar de trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), desde el año 1987, inicio con la aplicación de encuestas nacionales a toda la población activa laboralmente, realizaron 3 encuestas, en la tercera encuesta se tiene en cuenta elementos del riesgo psicosocial que afectan al trabajador como los horarios y participación en el entorno laboral.

En la actualidad, una vez se aplican nuevas encuestas, se analizan los riesgos mas representativos desde el enfoque psicosocial, apoyados con las notas técnicas en prevención NTP las cuales iniciaron en el año 1988.

Según la investigación desarrollada por Bernardo Moreno, se evidencia que en Europa desde el año 1991, se han estado realizando encuestas a nivel nacional cada 5 años, con el objetivo de identificar la variación en los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Adicionalmente, se encontró que la aplicación de las encuestas en los siguientes años; 1991-1996-2000-2005 y 2010, permitieron identificar nuevos elementos orientados a la mejora continua del riesgo psicosocial; algunos de ellos son:

- Primera Encuesta Nacional de riesgo psicosocial de 1991- Información, entrenamiento y apoyo social.
- Segunda Encuesta Nacional de riesgo psicosocial de 1996, se divide en dos partes; una tiene que ver con la ubicación del puesto de trabajo, las condiciones para el desarrollo tales como: cargo, ritmo, control, autonomía, responsabilidad del trabajo y salario; por otra parte se involucra la participación del empleado y la igualdad de oportunidades.
- Tercera encuesta Nacional de riesgo psicosocial del año 2000, se incluye acoso laboral, violencia en el entorno laboral, y acoso sexual.
- Cuarta encuesta Nacional de riesgo psicosocial del año 2005, se mantiene los ítems relacionados en la tercera encuesta.

- Quinta encuesta nacional de riesgo psicosocial desarrollada en el año 2010, donde se identifican grandes cambios en el enfoque organizacional y psicosocial donde se tienen en cuenta las siguientes categorías y número de ítems por cada una:

Contexto de trabajo (análisis)=tiene 11 ítems.

Intensidad del trabajo (análisis)=tiene 9 ítems

Factores Cognitivos (análisis)=tiene 9 ítems

Salud y bienestar laboral (análisis)=tiene 6 ítems

Organización del trabajo(análisis)=tiene 9 ítems

Satisfacción laboral(análisis)=tiene 7 ítems

Violencia, acoso y discriminación(análisis)=tiene 5 ítems

Tiempo de trabajo(análisis)= tiene 12 ítems

Factores físicos(análisis)=tiene 12 ítems

Factores psicosociales(análisis) =tiene 7 ítems

Formación desarrollo y carreras(análisis)= tiene 8 ítems

Relaciones sociales(análisis)=tiene 5 ítems

Familia-trabajo y seguridad económica(análisis)= tiene 7 ítems

Se evidencia que las encuestas Europeas han evolucionado notablemente en el mejoramiento de nuevas tendencias que favorecen el entorno laboral en cuanto a la disminución del riesgo psicosocial, teniendo en cuenta los aspectos organizacionales, sociales, psicológicos y personales.

Según la revista Peruana en Medicina experimental y salud pública, en su artículo publicado en el año 2012, donde habla sobre “ Los riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional”, dirigido por Pedro Gil Monte., del Instituto Nacional de Salud de Lima Perú; confirma que se han venido presentando importantes cambios en el transcurso del tiempo especialmente en el último siglo en donde se han generado grandes avances investigativos enfocados al mejoramiento del entorno y condiciones laborales sobre el riesgo psicosocial, diseño de modelos en prevención e identificación de los riesgos psicológicos laborales, teniendo en cuenta factores como: sociodemográfico, económico, político, y tecnológico, favoreciendo a la población laboral activa.

Adicionalmente, la globalización ha dado paso a la aparición de nuevos riesgos psicosociales en el entorno laboral, familiar y social, afectando la calidad de vida de los trabajadores debido al aumento del stress laboral. Este artículo sugiere identificar el riesgo, sus posibles causas y sugerir recomendaciones para reducir el riesgo en la salud de la población.

La conferencia Internacional para el trabajo en el año 2006, presentó un informe sobre el riesgo psicosocial en el trabajo y salud ocupacional, en donde se tienen en cuenta algunos cambios constantes que se han presentado debido a la globalización, para lo cual se sugiere realizar un mejoramiento continuo a través del tiempo. No obstante, se han identificado 4 temas importantes que han sido los más relevantes en el ambiente laboral:

- a. Imperativo del desarrollo

- b. La transformación tecnológica
- c. La intensificación de la competencia a escala mundial
- d. La mayor orientación en función de los mercados

Pedro Gil, considera que los cambios y la actualización global, afectan a todas las partes interesadas como lo son: el mercado, los empleados, empresarios, proveedores y clientes; teniendo en cuenta que todos los cambios generan consecuencias en todo los ámbitos como por ejemplo, en lo laboral, tiempos de trabajo, relaciones familiares, sociales, así como la necesidad de actualizarse constantemente.

Por ende los factores del riesgo psicosocial cambian, ocasionando mayor afectación tanto al trabajador como en el entorno en que este se desenvuelve.

Pedro Gil, ha identificado la poca relevancia que el empleador le da a los diferentes elementos que se relacionan con las actividades que el trabajador desarrolla; tales como (características de la tarea, características de la organización, características del empleo, organización del tiempo del trabajo, despido, pérdida de estatus, etc.), los cuales pueden aumentar el nivel de riesgo psicosocial; teniendo en cuenta que si no se tratan de forma adecuada, pueden tener repercusiones graves sobre la salud dando origen a problemas psicológicos, enfermedades de tipo profesional entre otros); pero si por el contrario se intervienen estos riesgos mediante estrategias de intervención a los trabajadores para identificar los problemas presentes en el trabajo; va a permitir favorecer su bienestar psicológico, físico y mental.

Por otra parte, en la identificación de los factores y riesgos psicosociales Bernardo y Carmen, identifican que las organizaciones le han dado más importancia al estudio o evaluación de los riesgos psicosocial enfocados directamente hacia el entorno laboral, ha adquirido fuerza a través del tiempo (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008). No obstante, se ha identificado que los cambios obedecen a la globalización constante que se da en la industrialización de las empresas, siendo más evidente y más frecuentes la aparición de riesgos psicosociales, siendo el punto de partida para su identificación, control y medición dentro de todas las compañías, siempre enfocado en la prevención de la salud y seguridad en el ámbito laboral.

A través del tiempo le han dado mayor importancia al riesgo psicosocial, enfocado en la salud de cada empleado, siendo este un factor de mayor profundización en las investigaciones y estudios que ayudan y permiten mejorar las condiciones laborales de cada trabajador.

Desde la década 1970 se dio inicio formal a la identificación del riesgo psicosocial relacionado con el ámbito laboral, siendo reconocido como un factor mediante el cual se pueden llegar a desencadenar enfermedades de origen laboral; las cuales afectan la salud física y psíquica de personas expuestas.

El primer documento oficial en estudiar los riesgos psicosociales se desarrolló hacia el año 1984, realizado por la Organización Internacional del Trabajo; el documento se llamó “

Los factores psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”; en el cual se describen los factores psicosociales que impactan a los trabajadores en el ámbito laboral y su afectación en la salud.

Los aspectos a estudiar son muchos, ya que abarcan las experiencias y percepciones de los trabajadores (OIT, 1986, p. 3). Para lo anterior, se debe tener en cuenta que el riesgo psicosocial es un conjunto de los factores internos y externos que se interrelacionan entre sí y que llegan a influir en la capacidad de desarrollar un trabajo o ejecutar una tarea de forma productiva, afectando el rendimiento, generando alteraciones a nivel integral en la salud del ser humano. (OIT, 1986, p. 3)

Algunos factores como: el bajo desarrollo de habilidades, sobrecarga en el trabajo, la falta de control sobre algunas situaciones que generan estrés, conflictos en el manejo de la autoridad, la desigualdad en el trabajo, falta de seguridad en el trabajo, problemas relacionados con el trabajo, horarios rotativos y exposición al riesgo físico, entre otros (OIT, 1986, p. 5), son factores que contribuyen al desencadenamiento de enfermedades por la exposición a elevados niveles de riesgo psicosocial que afectan directamente a la salud de los trabajadores y es responsabilidad de los empresarios trabajar sobre su control y disminución.

Se evidencia la escritura de un segundo documento “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, en un libro que fue editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Este documento sigue la misma línea de los “Riesgos

Psicosociales”, pero con una variación importante enfocada a los aspectos positivos y negativos del mismo.

En esta época, mediante la enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo, (OIT, 1998), se inicia con el reconocimiento de todos los factores de riesgo psicosocial y sus afectaciones a la salud del ser humano.

Carayon, Haims y Yam,(2001), conciben que dentro del riesgo psicosocial juega un papel muy importante el componente emocional.

Por otra parte Cox y Griffiths (1996), lo enfocan hacia elementos externos como condiciones del trabajo, organización, gestión laboral y contexto social.

Por otra parte, en la Ciudad de Cartagena Castillo, I. Torres, N. Ahumada, A. Cárdenas, K. Licon, S. (2013), realizaron un estudio de tipo analítico transversal, con el objetivo de identificar la prevalencia del estrés laboral con 156 profesionales del sector salud (Enfermeros), pertenecientes a 2 Instituciones diferentes. Todos los trabajadores eran mayores de edad y no tenían mucho tiempo de antigüedad en la Institución. Para el desarrollo de este estudio, se utilizó un Instrumento que fue el “The Nursing Stress Scale”(NSS), quien fue elaborada por Pamela Gray.Toff y James Anderson; el cual tiene como finalidad medir las situaciones que los enfermeros perciben como estresantes. Consta de 34 ítems, que se encuentran agrupados en 7 aspectos: Carga de trabajo, muerte y sufrimiento, preparación insuficiente, falta de apoyo e incertidumbre en el tratamiento, problemas con el personal médico y problemas con otros miembros del trabajo. Una vez analizados los resultados, se encontró que 53 de las personas

evaluadas, posee un alto nivel de estrés con respecto a las 103 personas restantes que evidenciaron niveles bajos. Adicionalmente se encontró que para 81 participantes en frecuente altas carga de trabajo y 70 de ellos indicaron no tener tiempo suficiente para atender todas sus labores. Por lo anterior, se evidencio que una de las situaciones que más ocasiona estrés laboral en estos profesionales es no contar con el suficiente tiempo para realizar todos sus quehaceres del trabajo. Castillo, Torres, Ahumada, Cárdenas y Licona (2013); en términos psicosociales se traduce en altos niveles sicosociales en cuento a las demandas cualitativas.

Otro estudio cualitativo muy interesante realizado en la ciudad de Cali por Tejada, P. y Gómez, V (2009), en el que se pretende analizar como el burnout se convierte en una consecuencia del estrés laboral crónico. Se llevó a cabo con 6 profesionales de psiquiatría pertenecientes al sector de la salud, con edades entre los 31 y 48 años de edad, el método utilizado fue una entrevista semiestructurada, que se grabó y luego se transcribió. Aquí se analizaron aspectos importantes como situación laboral, estrés laboral, efectos percibidos de la situación laboral, búsqueda de ayuda y prevención, movilización de redes y el concepto sobre burnout. A partir del análisis de resultados, se evidencia que la mitad (3) de estos trabajadores presentan burnout y altos niveles de estrés laboral. Se identificó que el factor más incidente estaba siendo el alto volumen de trabajo, turnos extensos y en algunas ocasiones se extienden tareas del trabajo a nivel extralaboral. No obstante, se percibe también satisfacción con el rol que desempeñan en su trabajo y gusto por la labor desarrollada, lo que favorece la motivación sobre el trabajo que desarrollan. Tejada y Gómez (2009).

Otro estudio relacionado con los factores de riesgo psicosocial, calidad de vida y estrés laboral, se llevó a cabo en la ciudad de Manizales. Este estudio fue de tipo transversal, el cual estuvo aplicado a 89 trabajadores del sector de la salud (Médicos, Enfermeras, Bacteriólogas, Técnicos en Atención Pre-hospitalaria y Auxiliares de Enfermería y de Laboratorio). Se aplicó una encuesta en la que se encuentran aspectos sociodemográficos, otro instrumento para Calidad de vida, donde se utilizó un cuestionario CVP-35, para Satisfacción laboral se utilizó la Escala General de satisfacción laboral, para evaluar el Burnout y estrés laboral se utilizó la Subescala de agotamiento emocional, Subescala de despersonalización, Subescala de realización personal y la Escala de salud enfocada a Bienestar General. Luego de analizar los resultados de la información obtenida se encuentra que el 62% de la población indica tener una alta carga de trabajo, el 36% manifiesta un punto neutral entre no estar satisfechos ni insatisfechos con el trabajo y motivación intrínseca por su trabajo. Cañon y Galeano (2011).

Por otra parte, Loaiza, B. Peña, E. (2012) realizaron un estudio en Colombia, orientado a identificar los niveles de estrés y síndrome de burnout en contadores públicos, en donde participaron 872 participantes de 86 ciudades del País. Esta investigación es de tipo exploratorio y se aplicó el cuestionario "Maslach Burnout Inventory" y el cuestionario para la evaluación de estrés basado en la Resolución 2646 de 2008. Luego del análisis de resultado que se realizó, se evidenció que las personas que se encuentran en Regiones principales como la Costa Atlántica con el 74.4% de la población estudiada, es la que presenta mayor estrés laboral, siguiendo Bogotá y Cali con 67% y Medellín con 55%. De la misma forma, se evidencio que la Costa continúa presentando mayores índices de Burnout en 68%, Bogotá 65%, Cali 59% y Medellín con 56%. En relación al sexo, el femenino fue quien predominó con mayores índices en los

factores estudiados, quienes se encuentran casados en un 41.7% y solteros en un 35.6%. A nivel general, se encontró que del 100% de la población, el 54.8% presenta elevados niveles de estrés y burnout a causa de altos volúmenes de trabajo. (Loaiza y Peña 2011).

Finalmente, se realizó un estudio muy importante en la ciudad de Barranquilla, liderado por Caballero, C. Gonzalez, O. Mercado, D. Llanos, C. Bermejo, Y. Vergel, C. (2009), en donde se busca identificar la relación de elevados niveles de estrés con los factores psicosociales de un grupo de docentes universitarios conformado por 213 participantes con edades entre 23 a 65 años de edad. Esta investigación fue de tipo correlacional, se aplicó un instrumento que fue el cuestionario revisado de Burnout para profesores CBP-R y el cuestionario de Síndrome de burnout CESQT. Luego de realizar el análisis respectivo de resultados se encontró que el 9,9% de los docentes evidencian altos niveles de estrés en el trabajo, el 5% se encuentra en nivel grave y 5% en nivel leve, el 2% mostró manifestaciones clínicas con deterioro cognitivo y afectivo, 23.8% manifiestan sentirse inseguros por la baja continuidad del empleo, el 23.8% manifiestan sentirse atacados por los alumnos, al 30.7% les afecta altamente tener un mal relacionamiento tanto con superiores como con compañeros de trabajo, el 25.7% evidencian desmotivación debido al bajo salario, el 20.8% le preocupa su imagen pública debido a que no son reconocidos en su lugar de trabajo y al 30.7% manifiesta una alta preocupación por el bajo apoyo por parte de la Institución en los problemas profesionales y personales que puedan estar presentando. Caballero, González, Mercado, Llanos, Bermejo y Vergel (2009).

Garzón Cáceres J, Muñoz Ruiz L, Sua Camargo S,(2016), monografía sobre “Cuales son las oportunidades y estrategias para la mejora del clima organizacional en la Sociedad de

Cirugía Ocular S.A. (SOC), trabajo de grado ECCI. El ambiente de trabajo que se presenta en dicha compañía tiene dificultades con su personal: manejan diferentes tipos de liderazgo, diferencias en los salarios con las mismas responsabilidades independiente a la antigüedad y estudios, perfiles no cuentan con las competencias para ejecutar funciones asignadas. Por lo anterior se identifica la necesidad de intervenir en la mejora del clima organizacional de la compañía. Mediante la medición del clima organizacional e identificación demográfica del personal de Cirugía Ocular, les permitirá identificar y evaluar posibles trabajadores que estén presentando altos niveles de estrés, para luego proponer acciones correctivas orientadas a mejorar el bienestar de los empleados.

La investigación realizada es de tipo cuantitativo; permite conocer la realidad de manera imparcial, donde a través del mecanismo de aplicación de la medición de clima organizacional, se recogen y analizan los datos de todo el personal para evidenciar el estado actual y tomar acciones correctivas en el plan de intervención.

Para la investigación realizaron encuestas de percepción clima laboral; realizaron 24 preguntas, dividida en 4 categorías, una vez obtenidos los resultados, se tabulo la información y se evidencio los resultados. La muestra tomada para realizar el estudio de empresa fue a 67 empleados, con una antigüedad mayor a 6 meses, la muestra de la compañía está compuesta por cargos: administrativos, médicos especialistas y auxiliares de enfermería y farmacia.

En los resultados se identifica: 1. Caracterización sociodemográfica de la población: 85% mujeres y 15% hombres, 2. Edad: mínimo 19 años y máximo 73 años, con una media de 39

años. Escolaridad: 3% tecnólogo, 15% básica primaria, 16% especialista, 16% Profesional, 50% técnico. Todos están vinculados a la compañía con contrato a término indefinido, el nivel jerárquico: el 10% son directivos y el 90% operativos, la antigüedad de los empleados esta entre 1 año y 22 años, el promedio de antigüedad laboral de la muestra es de 6 años. Los resultados obtenidos fueron: dimensión 1: Ambiente y clima laboral de la organización; personal se siente tranquilo en la organización, pero en la pregunta “ Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución” el resultado fue positivo; indica que el personal está de acuerdo con las normas y políticas de la empresa; dimensión 2: Compromiso y alineamiento con la organización: Inconformidad con la empresa que no favorece la convivencia laboral; dimensión 3: Grado de satisfacción de los trabajadores con la institución: Se sienten muy satisfechos y les enorgullece pertenecer a la institución, reconocen la trayectoria de la empresa.

Por último, la dimensión 4: Relación e interacción entre pares: Cuentan con valores corporativos, respeto, trabajo en equipo y tolerancia.

Las oportunidades y estrategias para la intervención de la Sociedad Cirugía Ocular, está basada en lo siguiente:

- Trabajo en relaciones interpersonales de los trabajadores; mediante capacitaciones.
- Implementar medidas en prevención en hábitos de vida saludable y manejo de estrés, mediante capacitaciones.
- Fortalecer los canales de comunicación en cada uno de los cargos y roles asignados.
- Establecer plan de incentivos emocionales, no financieros.

- Retroalimentación por parte de los líderes a sus grupos de trabajo.
- Generar habilidades de liderazgo y habilidades gerenciales en los altos mandos.

Teniendo en cuenta la anterior información, la empresa Sociedad Cirugía Ocular, utilizo herramientas que le permitieron evidenciar las falencias al interior de la compañía, donde proponen oportunidades y estrategias para mejorar el clima organizacional.

Albarracin Peñaloza X, Garay Diaz L, Perez Florez T, (2015), trabajo de grado

“estrategias

para el fomento de hábitos y estilos de vida saludables en una manufacturera, localizada en el Municipio de Madrid Cundinamarca, a partir de los diagnósticos de condiciones de salud de los años 2012 al 2015. Recuperado: Proyecto de trabajo de grado para optar por el título de Especialista de la seguridad y salud en el trabajo, trabajo de grado universidad ECCI. Estudio

Es una empresa Manufacturera, se analizaran los datos a partir del diagnóstico de las condiciones de salud desde el año 2012 hasta el año 2015. El problema que se presenta obedece a los riesgos inherentes a los que están expuestos los empleados, se evidencian los siguientes riesgos: exposición a agentes químicos, físicos, biológicos, condiciones estilos de vida saludable, se presentan enfermedades de origen laboral y accidentes laborales, que afecta el desempeño de la producción de la empresa, como también la salud y seguridad en los trabajadores. A partir de los resultados desde el año 2012

al 2015, buscan proponer estrategias para crear estilos de vida saludable, condiciones seguras en el lugar de trabajo.

Es una investigación de tipo cuantitativo, el periodo evaluado es de 4 años; el cual arroja la información para el estudio, se realizó una encuesta estructurada aplicada al personal que labora en la empresa Manufacturera Famoc Depanel, El diseño de la investigación fue aplicada a un grupo de personas en un tiempo determinado con el fin de comparar los datos y realizar una evaluación de los cambios del personal; este estudio es retrospectivo teniendo en cuenta que los datos son de años pasados y el estudio de un grupo especial de trabajadores es posterior a la recolección de datos.

En la propuesta plantearon un programa de hábitos y estilos de vida saludables para todo el personal, con el fin de mejorar el ámbito intra laboral y extra laboral, con el fin de intervenir y disminuir la promover comportamientos orientados al cuidado de la salud.

Neisa C y Colorado P (2016), Universidad del Bosque, estudio de evaluar, identificar y clasificar factores de riesgo psicosocial en el cargo de un tele operador(atención al cliente) de una empresa en Bogotá. Realizaron una investigación de tipo descriptivo, la muestra estuvo conformada por 106 tele operadores: personal operativo: 82 mujeres, 31 hombres y 4 personas que no determinaron el sexo, se aplicó un tipo de evaluación para medir el riesgo psicosocial en los tele operadores que laboran 8 horas diurnas y que fueran contratados directamente por la empresa; su función principal es la atención del servicio al cliente. Después de haber aplicado el cuestionario se encontraron los siguientes resultados: Se evidencia que los tele

operadores están expuestos a un riesgo psicosocial muy alto; en la labor que realizan, cuentan con una carga mental en un nivel medio, como también el clima laboral y condiciones de la oficina en nivel medio, al igual que las condiciones individuales fueron catalogadas como término medio. Una vez obtenidos los resultados buscan encontrar una alternativa para mitigar el riesgo, generando una propuesta de intervención que pretende atacar los riesgos altos y medios enumerados anteriormente.

De acuerdo a la información suministrada por el autor de este trabajo de grado; indican que no hay suficiente información sobre este tipo de investigación en trabajadores de tele operadores, ya que en Colombia no han realizado estudios o investigaciones y no se cuenta con suficiente información para abordar este tipo de población. Sin embargo; durante el estudio realizado a esta muestra de tele operadores el informe fue presentado en dos partes: inicialmente se seleccionó por perfil sociodemográfico: antigüedad del cargo, grado de escolaridad, estado civil, sexo, número de hijos y tipo de contratación y por otra parte se encuentra una segunda parte donde se identifican un informe sobre los factores del riesgo psicosocial de acuerdo al nivel del riesgo (alto, medio o bajo).

De acuerdo a los resultados se determinó en la parte 1: en el perfil sociodemográfico hay una concentración de personas entre las edades más connotables entre 24 y 30 años, siendo la población más alta dada en un 53%, también se evidencia que las mujeres representan un 73% de la población, el 70% de la población son solteros y el 71% no tienen hijos, en cuanto a nivel de escolaridad se evidencia un 52% con nivel de estudio bachillerato,

todos los empleados cuentan con un contrato a término indefinido, el 53% tiene una antigüedad no mayor a 9 meses.

En la tabla 2 se relaciona datos como: condiciones internas del trabajo; el 53% de la población se encuentra en un nivel de riesgo medio, el 100% de los empleados están en un riesgo alto con las condiciones de la tarea, un 40% presenta un riesgo en relación con ámbito laboral y un 32% está en riesgo medio.

Como medida preventiva se propone realizar un programa de capacitaciones dirigido a todos los tele operadores, identificando los factores de riesgo sobre la tarea a realizar por cada empleado, la idea es realizar acompañamiento, inducciones, re inducciones y brindarles todo el apoyo para disminuir el riesgo psicosocial en el desarrollo de la tarea.

Gil M, Monroy A, Pacho P, (2017), identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores de TSP TECHNOLOGY SOLUTIONS PROVIDER LTDA, durante el primer semestre del año 2017, trabajo de grado Universidad ECCI. Los trabajadores de la empresa Technology, cuenta actualmente con 17 empleados; su objeto social es la gestión de construcción de redes de datos. Una vez analizado la situación actual de la empresa se ha determinado que se están presentando niveles de stress altos; generando incapacidades, absentismos, desmotivación por el trabajo y bajo rendimiento laboral. Por lo anterior la empresa ha tomado la decisión de aplicar la batería del riesgo psicosocial a los 14 empleados como muestra de la empresa TSP, para realizar una medición actual de los riesgos psicosociales de los empleados y tomar acciones correctivas y preventivas que permitan mitigar o eliminar el riesgo. A partir de los resultados de

la batería del riesgo psicosocial Gil M, Monroy A, Pacho P, (2017), realizan una propuesta para la intervención y el mejoramiento actual del clima laboral de los empleados que laboran para la empresa TSP, como objetivos principales están: Analizar el perfil sociodemográfico de la población, tipo de cuestionario a aplicar (según el cargo y funciones que realiza), jerarquizar los factores de riesgo y elaborar un programa de bienestar para todos los colaboradores de la empresa TSP.

Luego de obtener los resultados de la batería; se determinó que uno de los riesgos más altos está ubicado a nivel extralaboral y es el desplazamiento hasta el lugar de trabajo debido a la ubicación de la empresa, otros riesgos como: Características del liderazgo, claridad del rol, oportunidades para el uso y el desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo y total dominio están en riesgo medio.

Para la mitigación de los riesgos se obtuvo como respuesta la siguiente propuesta:
Programa de bienestar: basado en capacitaciones como: Estilos de dirección, Bienestar laboral, análisis de participación laboral, Comunicación verbal y no verbal, motivación laboral e higiene laboral.

Méndez, (2017), propuesta didáctica para la aplicación de la evaluación de factores de riesgo psicosocial y formación en seguridad y salud en el trabajo en la organización Expansión TI (empresa especializada en el diseño y producción de contenidos digitales y desarrollo de Software), trabajo de grado universidad ECCI. Se realiza una propuesta para medir e intervenir los riesgos psicosociales para la población; cuenta con una población menor a 10 empleados, se

clasificará por cargos ocupaciones: Profesionales y auxiliares, donde se aplicara la batería del riesgo psicosocial como instrumento para la medición del estado actual de los trabajadores; los criterios para aplicación son: Personal con contrato a término fijo, indefinido y personal con más de 6 meses en la empresa. Una de las falencias presentadas en la empresa obedece a que no cuenta con personal especializado para el área de talento humano, no cuentan con un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, lo que genera más riesgo en la atención de los empleados. Por lo anterior se realiza una propuesta para la empresa Expansión TI: Diseñar un SGSST, fortalecer el proceso mediante capacitaciones al personal, empoderar a los trabajadores para que participen en todas las actividades propuestas por la empresa y facilitar herramientas que permitan mejorar las habilidades y competencias del personal actual.

Al respecto y para terminar vale la pena indicar que la necesidad de generar una propuesta de aplicación para evaluar los factores de riesgo psicosocial y la formación en temas de seguridad y salud en el trabajo.

7. Marco teórico

Para Bermúdez, Pérez & Sanjuán (2017), el riesgo psicosocial se considera como el conjunto de variables psicobiológicas que componen el ser humano, por tal motivo sus reacciones ante las situaciones del entorno pueden ser tanto positivas como negativas.

También se debe considerar la influencia de las personas con las que el empleado se relaciona para entender que son un componente importante en su comportamiento y pensamiento.

Inicialmente, como lo menciona Abello Bolívar & Lozano Torres (2013), los factores de riesgo psicosociales, físicos y ambientales, tienen la capacidad no solamente de influir en la salud del empleado si no en el desempeño que este tiene en sus labores diarias.

Por lo que al mismo tiempo, se le debe dar importancia a los factores extralaborales que ocupan un lugar importante en la generación de este riesgo tales como: ocupación del tiempo libre, tiempo invertido en desplazamiento y medio de transporte utilizado para casa-trabajo y viceversa, pertenencia a redes de apoyo social tales como familia, amigos, grupos comunitarios, de salud o sociales, características de la vivienda ocupada y acceso a los servicios de salud. (Resolución 2646 de 2008, p 44).

Por lo anterior, se deben complementar los factores externos que le generan estrés al trabajador, promoviendo desde el ambiente laboral; bienestar emocional y estilos de afrontamiento adecuados como la identificación del distress emocional, expresión de las emociones de forma oportuna en el momento y lugar indicados, de tal manera que los recursos sociales con los que la persona cuenta sean protegidos y de esta manera la seguridad y confianza de sí mismo no se vea afectada. Limonero, Sábado, Castro, Romero, Herrero (2012).

También se debe tener en cuenta que existen personas que sus pensamientos y comportamientos se centran en el problema, lo que implica que se les dificulta controlar sus emociones y las demandas ambientales que se ven como amenaza y pueden desligar la relación entre persona-entorno; esto se puede intervenir mediante la transformación de la situación problema o aportando nuevos recursos que se contrapongan a los efectos negativos de la situación. Colloredo, Aparicio, Moreno (2007). Lo anterior, es de gran importancia, ya que una vez la empresa identifique este tipo de conducta en sus empleados puede trabajar en estrategias de intervención orientadas a cambiar la percepción que la persona genera ante la situación y propiciar una visión optimista enfocada en búsqueda de soluciones.

Bárbara Friedickson (2007), de origen americano, pionera del modelo de la ampliación de la construcción; el cual está enfocado a trabajar en las emociones positivas y como trabajando sobre estas se pueden contraponer con las negativas. Bárbara asegura que las actitudes positivas provocan cambios en las actividades cognitivas y posteriormente cambios en el funcionamiento del componente físico en el individuo; todas las actividades positivas en función de construir, buscar, analizar, crear y generar nuevas perspectivas en el mundo actual,

logrando la transformación del individuo, mejorando la construcción y ampliación de actitudes positivas que mejoran la calidad de vida.

Bárbara (2007), considera que tanto las emociones negativas y positivas cuentan con una función; siempre va a existir las emociones negativas, estas siempre van a estar inherentes en cualquier ambiente ya sea intralaboral o extralaboral y pueden aparecer en cualquier momento. Son conocidas como una conducta adaptativa de supervivencia que se manifiesta en una situación de peligro para reaccionar al acontecimiento presentado.

En cambio, las emociones positivas se presentan a largo plazo, se trabajan en conjunto con los recursos personales (físicos, intelectuales, y sociales), que el individuo aprovecha posteriormente para contrarrestar o disminuir todos los efectos causados por las emociones negativas.

La Psicología positiva cuenta con tres (3) elementos esenciales y secuenciales para las emociones positivas; los cuales están compuestos por: 1. Aplicación: crean mayores tendencias al pensamientos aumentan los pensamientos y acción. 2. Construcción: se crean bases para afrontar problemas o situaciones difíciles derivados de las emociones negativas y contrarrestarlas en momentos difíciles. 3. Transformación: de la persona; se muestra más activa, crea mejores oportunidades de conocimiento y es más fuerte ante cualquier situación de emociones negativas que se lleguen a presentar. (Vecina 2006 Pag 1).

Bárbara Friedickson (2007), ha estudiado 10 emociones positivas de las cuales recolectó información mediante encuestas, entrevistas y algunas mediciones fisiológicas, que le permitieron identificar lo siguiente:

Alegría: “La alegría se experimenta como radiante y ligera, los colores parecen más vivos, caminas con fuerza, tu cara se ilumina con una sonrisa y un brillo interior. No quieres perderte ni un solo detalle.

Gratitud: Genera un impulso a corresponder hacia los demás de manera bondadosa.

Serenidad: es una situación de adecuada en donde se siente la calma y tranquilidad.

Interés: buscar algo nuevo, interesarse por buscar nuevos retos.

Esperanza: es una luz que se tiene en momentos difíciles y que se cree que no van a salir las cosas, es la fuerza positiva presente que motiva para seguir adelante.

Orgullo: El orgullo tiene dos sentimientos: la culpa y la vergüenza; nace después de haber logrado un éxito.

Diversión: Es un impulso que resulta espontáneo entre diferentes situaciones, ya sean intralaborales o extralaborales, que generan jovialidad e impulso por reírse.

Inspiración: cultivar la atención, crea el impulso para crear nuevas ideas.

Asombro: Es una inspiración abrumadora.

Amor: Es toda la unión de todas las emociones anteriores, las cuales son la consolidación para lograr la felicidad. (Velazco 2014 pag 1).

Cabe resaltar que las organizaciones que no contribuyen a equilibrar el tiempo que la persona invierte en su lugar de trabajo en contraste al tiempo destinado a los ámbitos personal, familiar y social; obtendrán como resultado un empleado desmotivado y “quemado”. (Robbins, 2004).

Complementando lo dicho anteriormente, la personalidad que ha construido el ser humano también juega un papel significativo en los factores de riesgo; ya que nos permite entender y en algunas ocasiones predecir el comportamiento y sentimientos que este manifestara en el entorno donde se encuentre.

El plan estratégico de mitigación del riesgo es adecuado solo si desarrolla el bienestar psicofisiológico y social del ser humano y en la habilidad que tienen para eliminar o disminuir sus efectos negativos de inmediato o largo plazo.

Según Gil-Monte (2005, 2011), Gil-Monte y Peiró (1997, 1999), Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) y Peiró (2004), el SQT, se dice que es un estrés crónico; es un estado donde el estrés tiene muchas afectaciones en los empleados y es una respuesta exagerada al estrés laboral, este se identifica por su aumento en su prevalencia a través de los años.

El modelo de Gil Monte, considera que el SQT (Síndrome de estas quemado por el trabajo), inicia cuando la propuesta para la disminución del riesgo psicosocial no es eficaz para cubrir con todas las necesidades del riesgo identificado. Al no abordar todo el riesgo, se

generan problemas con los empleados, creando desmotivación por el trabajo, cambio de emociones, generación de actitudes negativas, causando más problemas a nivel intralaboral y extralaboral.

Por otro lado, Ciencias Psicológicas ISSN 1688-4094 Universidad Católica de Uruguay- Dámaso Antonio Larrañaga Uruguay, habla sobre “ Los síndromes de quemarse por el trabajo y factores psicosociales en docentes”. En el estudio realizado se analizó que hay una mayor exigencia por la calidad de la educación, pero esto depende de las condiciones con las que cuente cada docente en relación con el riesgo psicosocial.

Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Estos principios se expresaron ya en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (documento núm. T813) que establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo: 1. El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado. 2. El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo. 3. El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo. 4. Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo. 5. El trabajador debe poder

establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social. 6. El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable. (Robert K, Steven L, Lawrence R, Joseph J, y Lennart L, 2007 pag 4)

Adicionalmente para (Moreno Jiménez y Baez León, 2010), otra concepción sobre el riesgo psicosocial es que estos pueden ser negativos o positivos, afectan notablemente la salud y el bienestar de los trabajadores; lo que puede generar alteraciones en su personalidad, tensión y cambios en los estados de ánimo en su vida cotidiana extralaboral o intralaboral.

La OIT definen que los factores psicosociales son en primera instancia: relaciones entre la labor, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de su organización; segunda instancia: capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, y situación personal; estos factores influyen en la salud, el bienestar, el rendimiento en el trabajo y sentirse bien realizando la labor o el cargo que se desempeña.

De lo anterior, se deduce que dependiendo de las situaciones que se den en el ámbito laboral, las acciones pueden desencadenar ocasionar emociones positivas o emociones negativas, las emociones negativas pueden aumentar el riesgo psicosocial para la salud, generando cambios psicológicos y fisiológicos en las personas.

Martin Seligman, psicólogo y escritor estadounidense, se ha enfocado sobre los estudios de la psicología positiva; principalmente por realizar estudios sobre la indefensión aprendida y su relación con la depresión.

Seligman ha realizado varios escritos hacia el año 2002, desarrolló la teoría de la auténtica felicidad; en un forma de destacar las fortalezas de todo lo positivo, para que el individuo pueda ser feliz y alcanzar su máxima satisfacción personal.

Seligman, fue el pionero en la implementación de la psicología positiva; basada en experiencias personales que lo condujeron a investigar y seguir desarrollando trabajos que le permitieran descubrir la importancia de la aplicación de esta técnica en los seres humanos.

Su teoría siempre afirma que todos los estudios realizados buscan enseñar a las personas a ser más felices, dice que para lograr la felicidad se deben trabajar 3 dimensiones las cuales son:

-1. La vida placentera: perdonar el pasado – controlar las emociones negativas- crear nuestras estrategias para ser feliz- ver el futuro con otras expectativas.

-2. Construir una buena vida: trabajar fortalezas como virtudes humanas: (sabiduría y conocimiento- valor- amor y humanidad - justicia - templanza - espiritualidad y trascendencia, fortalezas personales como: sabiduría y conocimiento, coraje, humanidad, inteligencia emocional, moderación, Trascendencia.

-3. Una vida significativa: tiene relación con la pirámide de Abraham Maslow, de hay se desprenden las virtudes y las fortalezas para ayudar a la felicidad de los demás.

La psicología positiva sin duda es un enfoque que ayuda a la humanidad a alcanzar la felicidad, pero para lograrlo se debe ser constante y creer en lo que se quiere buscar en beneficio de la felicidad.

Viktor Frankl (1954), psiquiatra, neurólogo y filósofo austriaco, fundador de la logoterapia. La logoterapia es una terapia enfocada hacia el sentido de la vida del ser humano y es la principal motivación del ser humano, Viktor afirma que de no llegar a darle sentido a la vida es más fácil llegar a caer en depresión o a sentirse solo y pensar que la vida no tiene sentido.

Viktor Frankl (1954), durante la segunda guerra mundial, el autor atribuye la supervivencia al haber encontrado un sentido a su vida.

De su experiencia escribió un libro que se titula “El hombre en busca de sentido”, Frankl, describe la vida de prisionero y situaciones precarias que se encontraban en el lugar, situaciones de pérdidas de familiares(esposa y padres), pero aun así el hombre aún encuentra razones para seguir viviendo.

La Logoterapia consiste en la psicología positiva , la logoterapia es una terapia basada en logoterapia que realiza un paciente con altos niveles de stress alto; es un tratamiento, habla sobre la capacidad del ser humano de separarse del mundo y también de uno mismo para afrontar dicha situación.

Padilla (2006), habla de los patrones de personalidad tipo A y B, el estrés laboral es un riesgo inherente en la vida de todas las personas en la actualidad y es uno de los factores con más probabilidad de ocasionar mortalidad en los seres humanos; provocando trastornos cardiovasculares, gastrointestinales, agotamiento del organismo y problemas respiratorios que llevan al padecimiento de enfermedades muy críticas.

Todas las personas cuando presentan un elevado nivel de estrés, reaccionan ante una situación de posible amenaza y que en algunos casos puede no ser la mejor de acuerdo a su complejidad.

Los patrones de personalidad tipo A son aquellos que por la rapidez de sus reacciones pueden desarrollar de trastornos cardiovasculares; de ansiedad, son impacientes, impulsivos, competitivos y en caso de que no puedan lograr lo que se proponen pueden sentirse frustrados e irritados.

Los patrones de personalidad tipo B son aquellos completamente contrarios al anteriormente mencionado, por lo que suelen ser pasivos, mostrarse despreocupados, tranquilos, pacientes pero pueden ser lentos ante el desarrollo de cualquier actividad aunque esto los hace ser menos susceptibles de cometer errores.

(Laver, 1999), realizó un estudio en Canadá, sobre el estrés laboral, en el que identificó que un 35% de los trabajadores que laboran en el sector salud y educación con respecto a los demás; presentan niveles más elevados de estrés, cuando realizan sus actividades laborales

Según (Nighswonger, 1999), se enuncian 4 factores del trabajo que afectan el sistema cardiovascular, causando problemas de hipertensión; el primer factor es el trabajo de vigilancia constante, el segundo es el esfuerzo en el trabajo con mucha demanda y escasos controles; el tercero es el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa recibida y el cuarto es el soporte social negativo por parte de los jefes y compañeros.

El estrés en el trabajo puede llegar a producir daños, psicológicos o fisiológicos, en donde la afectación por este factor depende del grado de exposición a la que se tenga o este expuesto un trabajador.

8. Marco legal

En la actualidad, ha cobrado gran relevancia el riesgo psicosocial en el ámbito empresarial, debido a que constantemente nos vemos expuestos a situaciones que nos demandan respuestas inmediatas a nivel cognitivo, conductual y emocional; las cuales a su vez tienen un impacto directo en el clima laboral, relaciones laborales y productividad de los colaboradores.

Por consiguiente, en el año 2008, el Ministerio de la Protección Social, decreto una serie de obligaciones para el abordaje de esta problemática en instituciones tanto públicas como privadas, personal con un contrato en todas sus modalidades y demás personas civiles.

Lo anterior, tiene como objeto trabajar en la “identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.” (Resolución 2646, 2008, p. 1).

Con esto se pretende generar un mayor acercamiento al ser humano como organismo expuesto a diversos tipos de riesgo dentro de los que se enmarcan los riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales entre otros; que se pueden hallar en la organización e inciden no solo en un individuo si no en la colectividad.

El riesgo psicosocial es uno de los factores más importantes dentro del esquema que se utiliza en el (SG-SST), el cual es reglamentado por el Decreto 1072 de 2015. Lo anterior, debido

al impacto que tiene dentro las diferentes enfermedades y accidentes laborales, como por la complejidad que implica el definirlo, medirlo y evaluarlo.

Este decreto es el que recopila la normatividad vigente concerniente al sector trabajo en Colombia, ayuda a controlar la salud y la seguridad en el trabajo, permitiendo entorno de trabajo seguros para los empleados, desarrollando actividades según corresponda.

Gracias a la unificación de todas las leyes en este decreto, la empresa MSL, ha logrado avanzar en la aplicación de la batería del riesgo psicosocial, identificando el nivel del riesgo actual que presentan sus trabajadores, con el fin de intervenirlo y desarrollando acciones correctivas y preventivas.

Cuando se realizó en el 2007 la primera Encuesta Nacional sobre condiciones de salud y trabajo, esta arrojó altos índices de prevalencia en los factores de riesgo psicosocial en donde se evidenció que el 50% de la población evaluada manifestó sentirse afectado por las actividades monótonas que desarrolla y la exposición al trabajo con el público; adicionalmente entre el 20% y el 33% afirmaron presentar elevados niveles de estrés laboral. (Ministerio de la Protección social, 2007).

Pero más adelante, en el año 2013, cuando se realizó la segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, se indica que se incrementó en un 43% lo relacionado con los factores de riesgo psicosocial como ansiedad y depresión entre los años 2009 y 2012. (Ministerio de la Protección social, 2013).

A través de la historia se ha venido observando cómo han mejorado las condiciones de trabajo de los empleados, lo cual ha representado un cambio muy importante a nivel organizativo, por lo que el Ministerio de la Protección Social asegura mediante leyes, decretos y resoluciones; concienciación en los trabajadores y empleadores sobre cómo cuidar la salud y la seguridad en el ámbito laboral.

La OIT: La organización mundial del trabajo fue fundada en 1919, como un organismo especializado de las naciones unidas a nivel internacional, encargado de verificar que se cumplan con las normas establecidas en el SG-SST; con el objetivo de promover acciones que generen seguridad en los lugares de trabajo. También busca crear espacios de trabajo seguro, garantizando que todas las empresas apliquen estrategias que permitan minimizar o eliminar los riesgos en su defecto, siempre enfocado en la Seguridad y Salud en el Trabajo.

La OMS: Es la organización mundial de la salud, fundada en 1948 como un organismo público especializado de las naciones unidas para trabajar principalmente en pro de la salud, el bienestar físico, mental y social de todas las comunidades del mundo entero; asegurando la promoción y prevención en la salud de las personas a nivel internacional en el ambiente laboral, generando conciencia en los trabajadores sobre la seguridad y salud en sus puestos de trabajo y medio donde desempeña sus labores.

Esta entidad, actualiza y propone mejoras a la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo para la empresa por medio de sus mediante investigaciones,

La resolución 2400 de 1979 establece la prevención para disminuir los accidentes de trabajo, generando conciencia en los trabajadores de la importancia de usar los elementos de protección personal con el fin de asegurar un ambiente de trabajo seguro.

Adicionalmente, en la ley 9 de 1979 Código sanitario nacional habla sobre la protección del medio ambiente y en cómo se puede preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias para las personas en general.

El Decreto 614 de 1984: Por el cual se determinan las bases de organización y administración gubernamental, es la creación de bases para la organización de la salud ocupacional.

La Constitución política de Colombia de 1991 Art. 25: nos dice que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza en todas sus modalidades de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justo el ámbito laboral, con condiciones seguras en la salud y seguridad de los empleados. Asegura a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad, y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo.

Para el Decreto 1295 de 1994: El objetivo del sistema general de riesgos profesionales es: el cual establece todas las actividades de promoción y prevención las cuales son tendientes contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual

o grupal en algunos lugares de trabajo tales como físicos, químicos, biológicos y ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.

Encontramos que en el Decreto 1832 de 1994 Artículo. 1 Numeral. 42 y Art. 2: Art. 1 Numeral. 42: se identifican las 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 producción en masa, repetitivo / monótono o combinados, 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 acidopéptica severa o colon irritable.

En el artículo 2, de la relación de causalidad. En los casos que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades profesionales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional, será reconocida como enfermedad profesional. Para determinar la relación de causalidad en patologías no incluidas en el artículo 1º de este Decreto, es profesional la enfermedad que tenga relación de causa-efecto, entre el factor de riesgo y la enfermedad.

Se determina que en la resolución 1016 de 1989 en el artículo 10: Hace referencia al diseño y ejecución de programas para prevenir y controlar y disminuir las enfermedades que se generan por las personas que están expuestas a los riesgos psicosociales dentro de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo.

En la resolución 1075 de 1992: Se incluye dentro de las actividades del subprograma de medicina preventiva, establecido por la resolución 1016 de 1989, las campañas específicas tendientes a promover la prevención y la vigilancia de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo dirigidas a los trabajadores en el ámbito laboral.

En la resolución 2646 del 2008: En donde se establecen las disposiciones y se especifican las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y seguimiento permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral y para la determinación de origen de las patologías causadas por el riesgo psicosocial con el estrés laboral.

Encontramos que en el decreto 2566 del 2009: Se expone la tabla de enfermedades profesionales. Artículo .1 Numeral 42: las Patologías causadas por estrés en el trabajo, describe trabajos con sobre carga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo; trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivo, o monótono, o combinados 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 acido péptica severa o colon irritable.

Vemos que en la Ley 1562 del 2012: Donde se transforma el sistema de riesgos laborales y se dictan disposiciones en materia de salud ocupacional. Sistema General de Riesgos

Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.

En el decreto 1443 del 2014: En este se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan disposiciones en materia de salud ocupacional. Según el artículo 2° del Decreto 1295 de 1994, los objetivos generales del Sistema General de Riesgos Laborales son la promoción de la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de los riesgos laborales, para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, que la Comunidad Andina, de la cual Colombia es país miembro, en la Decisión 584 adoptó el: Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, por el cual se establecen las normas y políticas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo que sirven de base para la gradual y progresiva armonización de las leyes y los reglamentos que regulen las situaciones particulares de las actividades de origen laboral que se desarrollan en cada uno de los Países Miembros, y que deberán servir al mismo tiempo para impulsar en tales países la adopción de directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo así como el establecimiento de un sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo.

Una de las resoluciones más importantes en los últimos años y es la 1111 de 2017: En donde se definen los estándares mínimos para el sistema de gestión de seguridad y salud en el

trabajo; es un conjunto de normas y procedimientos de obligatorio cumplimiento para todas las empresas ya sean públicas o privadas, busca implementar el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para contratistas y empleados. Controla que se realice cada requisito establecido.

9. Marco metodológico

9.1. Tipo de investigación

La investigación desarrollada se abordará desde el enfoque descriptivo y explicativo, siendo el primero según Rodríguez (2005), la descripción, registro, análisis de la información e interpretación de la misma acerca de un fenómeno, persona o cosa en relación a su estado actual o presente, que nos debe permitir acercarnos lo más que se pueda a su realidad. El segundo nos indica según Grajales (2000) que se debe describir una realidad objetivamente a través de la recolección de datos de diversas herramientas tales como encuestas, casos, estudios de correlación entre otros.

Adicionalmente, se utilizará un enfoque mixto, cuantitativo en cuanto a que se busca identificar y posteriormente determinar el nivel de riesgo psicosocial de los empleados para de esta manera, en quienes se haya evidenciado riesgo medio, alto y muy alto, desde el enfoque cualitativo, interpretar toda la información obtenida para finalmente proponer estrategias de intervención desde el enfoque de la psicología positiva a los trabajadores, en miras a disminuir el riesgo psicosocial de los mismos.

Por otro lado, este proyecto tiene un enfoque empírico-analítico en cuanto a que se describió y se analizó una situación actual que se está presentando en la empresa, para la cual se planteó una hipótesis, que luego se puso a prueba mediante la aplicación de la Batería de factores

de riesgo psicosocial y de esta forma se analizaron los datos obtenidos para acercarnos a la verdad de manera objetiva.

9.2. Diseño.

Esta investigación utiliza un orden de tipo: Descriptivo y Correlacional-interpretativo, los cuales se explican de la siguiente forma: en cuanto al tipo descriptivo, se busca un acercamiento objetivo de los datos obtenidos; en referencia a lo correlacional-interpretativo, se quiere establecer la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés para de esta manera interpretar toda la información obtenida y con base en ella proponer estrategias de intervención para los empleados desde el enfoque de la psicología positiva.

9.3. Fases de estudio

Para este apartado, se decidió trabajar el proyecto bajo 4 fases importantes, las cuales son: Planificación, ejecución, análisis de la información y propuesta de intervención.

Etapas 1: En esta fase se identificó la problemática en cuanto a los altos niveles de estrés que se están presentando en los trabajadores de la empresa MSL de Colombia por lo que se decidió enfocar el proyecto a proponer estrategias de intervención para atacar esta situación.

Para lo anterior, se decidió contactar y contratar el servicio de un experto en el tema, como lo es la Caja de Compensación Compensar, con el objetivo de que un psicólogo con

licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo aplicara la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Adicionalmente, se recolectó información por medio de búsqueda virtual, acerca de la legislación colombiana vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, enfocada a riesgo psicosocial y también se recopiló información sobre estudios realizados en el tema y autores que pudieran sustentar la base teórica del proyecto.

Etapa 2: En esta fase, se reunió a los trabajadores por áreas, siendo el psicólogo quien dio el preámbulo y todo lo referente con la evaluación de riesgo psicosocial y adicionalmente se dio apoyo al experto contratado para divulgar la información a los empleados, con el objetivo de sensibilizarlos acerca de la situación actual que se estaba presentando y la importancia de contar con su disposición para el proceso que se iba a seguir con ellos.

Luego se programa la aplicación de la Batería, por lo que nuevamente se reúne al personal por áreas y el psicólogo contratado, informa el tiempo de ejecución de la actividad, entrega un lápiz, esfero y el consentimiento informado a los trabajadores que se encuentran en Bogotá y a los que están ubicados en Medellín y Cartagena, se les envió por correo electrónico los documentos para que luego procedieran a imprimirlos.

Una vez esto, el psicólogo hace entrega de la ficha de datos generales con cada una de las Baterías para diligenciar. Cabe resaltar que se hizo supervisión del desarrollo de la Batería para el personal de Medellín y Cartagena vía Skype.

Cuando el trabajador termina este proceso, el psicólogo revisa que todo haya quedado debidamente diligenciado para posteriormente guardarlo y en el caso de Medellín y Cartagena, envían la información en físico para su respectivo análisis.

Etapa 3: **El** psicólogo externo luego de recolectar y analizar toda la información obtenida, suministra un informe general de los resultados arrojados a partir de la aplicación del instrumento, con el fin de que se pueda dar trámite a los mismos.

En esta fase se evidencian el número de empleados de la empresa MSL que poseen bajos, medios, altos y muy altos niveles de riesgo psicosocial, por lo que se propone un plan de intervención enfocado desde la psicología positiva con los últimos tres niveles.

Etapa 4: En esta fase, el psicólogo socializa el informe general entregado por la empresa contratada al área de talento humano para luego proceder con un segundo análisis de la información por parte de las integrantes del proyecto y proponer las estrategias de intervención desde el enfoque de la psicología positiva donde se evidencie el tiempo de ejecución, los recursos que se van a necesitar y las actividades a desarrollar con los empleados.

9.4. Fuentes de información

Para la presente investigación se utilizaron fuentes electrónicas, bibliográficas, primarias como trabajos de grado, monografías, investigaciones realizadas, secundarias como libros de texto virtual así mismo resúmenes y terciarias como directorios guías.

9.5. Población

Inicialmente, la población que hace parte de esta investigación, consta de 64 trabajadores que se encuentran distribuidos a nivel nacional en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cartagena. Todos pertenecen tanto al área administrativa como operativa y comercial. En Cartagena se tomó a 8 trabajadores pertenecientes al área operativa, en Medellín se tomó a 5 trabajadores pertenecientes a las áreas comercial y en Bogotá se tomaron 51 personas, pertenecientes a las áreas comercial, administrativa, financiera y operativa.

El muestreo corresponde a un tipo intencional, ya que únicamente se seleccionó el personal que posee más de 1 año de antigüedad laborando con la empresa.

9.6. Materiales

Los materiales que se utilizaron para la investigación fueron 64 lápices, 64 esferos y 64 paquetes de impresiones correspondientes al consentimiento informado, ficha técnica y batería tipo A y tipo B. Se debe tener en cuenta que estos documentos mencionados, salieron de los recursos utilizados del proveedor externo contratado.

9.7. Instrumento

Se utilizó la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Colombiana Forma A y B en los aspectos intralaboral, extralaboral y estrés aprobada por el Ministerio de la protección Social en Bogotá D.C en Julio de 2010.

9.8. Técnicas

En esta investigación se utilizaron las técnicas de análisis documental, análisis de la información verbal suministrada por los trabajadores y la información obtenida de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

9.9. Procedimiento

Inicialmente este proyecto se lleva a cabo bajo tres etapas que son las siguientes:

- Etapa 1: en esta fase se recolectó y se indagó información sobre el tema tratado, por medio de búsqueda virtual, acerca de la legislación colombiana vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, riesgo psicosocial y también se recopiló información

sobre investigaciones realizadas en el tema y autores que pudieran sustentar la base teórica del proyecto.

- Etapa 2: en esta etapa se aplica el instrumento y se analiza la información tanto cualitativa como cuantitativa obtenida de la Batería y se alimenta el proyecto con los datos arrojados.
- Etapa 3: Desarrollo de la propuesta de estrategias de intervención desde el enfoque de la psicología positiva y las conclusiones de la investigación.

9.10. Cronograma Anexo

Se anexa el cronograma de actividades a desarrollar y el tiempo estimado que tardará cada una, con el objetivo de lograr la culminación del proyecto.

Fuente elaboración: Propia

10. Análisis de la información

Las encuestas fueron digitadas por el experto contratado, por medio de un aplicativo especializado para el procesamiento de la información, basado en los lineamientos técnicos establecidos por el Ministerio de Trabajo. A su vez, se depuró esta información, se revisó la calidad del registro y se hicieron pruebas de consistencia comparando los registros con las encuestas físicas.

Posteriormente se obtuvieron los puntajes de las preguntas por grupos según las variables del estudio y sus agrupaciones. Estos puntajes se compararon con los baremos (parametrización del riesgo para Colombia) y se definió el nivel de riesgo. Los instrumentos permiten determinar el grado de riesgo para cada dominio y dimensión en una escala de cinco niveles:

A continuación, se muestran los niveles de riesgo que se tuvieron en cuenta para el análisis de resultados:

Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
----------------------------------	-------------	--------------	-------------	-----------------

Fuente elaboración: Propia, basada en informe emitido por el proveedor de Compensar.

Sin riesgo o riesgo despreciable: Se caracteriza por la ausencia de riesgo o un riesgo tan bajo que no merece el desarrollo de actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría, serán objeto de acciones o programas de promoción.

Riesgo bajo: Los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel no están relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Riesgo medio: En este nivel de riesgo se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren en esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto: Se considera que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Para la interpretación de la presencia de estrés en la población, los niveles de calificación son los siguientes:

Para detectar la presencia de estrés en la población evaluada, se utilizaron los siguientes niveles de calificación:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
----------	------	-------	------	----------

Fuente: Elaboración propia, basada en informe emitido por compensar sobre el riesgo psicosocial.

Muy bajo corresponde a ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Bajo corresponde a un indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

En Medio la presentación de síntomas es indicativo de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Alto sugiere la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Adicionalmente se debe tener en cuenta que los factores psicosociales comprenden tanto factores intralaborales como extralaborales, así como las condiciones individuales del trabajador, por lo que se genera una relación dinámica entre todos ellos en donde influye tanto la percepción como la experiencia de tal forma que impacta directamente la salud de la persona.

11. Resultados

En primera medida, la información que se describe a continuación, será tanto de orden cuantitativo como cualitativo, de tal forma que permite evidenciar los datos de manera organizada y sistemática en relación a la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, siendo este el instrumento utilizado para el proyecto.

En relación a lo anterior, inicialmente se realiza una descripción sociodemográfica de los participantes de la presente investigación, cuestionarios que se aplicaron (tipo A y tipo B), siendo el primero dirigido a jefes, profesionales, técnicos o tecnólogos y el segundo a los cargos operativos y auxiliares; también se tuvo en cuenta la edad, sexo, tiempo de antigüedad en la compañía, cargo desempeñado, estado civil, personas que dependen económicamente del trabajador y nivel de educación.

También se hace importante mencionar que el instrumento utilizado considera tanto los factores intralaborales como extralaborales en cada uno de los trabajadores, por lo que se tendrán en cuenta al momento relacionarlos con el nivel de estrés que estos presentan y se hará de forma

descriptiva. Por consiguiente, las dimensiones intralaborales A y B se consideran las oportunidades en el desarrollo de habilidades y recompensas.

Sistematización y descripción cuantitativa de la información obtenida

Tabla 1

Tipo de encuestas desarrolladas por la población de estudio

Variables		Porcentaje
Población objetivo	64 personas	98,44%
	Total	100%
Número de participantes	64 personas	100%
	Total	100%
Participación	63 personas	98,44%
	Total	100%
Cuestionarios anulados	1	1.56%
	Total	100%
Forma A	14	15.9%
Forma B	49	84.1%
	Total	100%

Datos obtenidos de la empresa MSL, informe realizado por Compensar (elaboración propia)

En la tabla 1 se puede evidenciar que de acuerdo con el tipo de cuadernillo que desarrollo la población, se encuentra la siguiente distribución (Forma A para jefes, profesionales, técnicos o tecnólogos y Forma B para auxiliares y operativos), adicionalmente la población objetivo fue de

64 personas, quienes aprobaron la encuesta fueron 63 personas, la participación fue de 98,44% y los cuadernillos anulados fue de 1,56% en la Forma A 15,9% y en la Forma B de 84,1%.

Tabla 2
Características sociodemográficas de la población

Variables		Porcentaje
Género	Femenino	66.67%
	Masculino	33.33%
	Total	
Edad	Menor de 18 años	0%
	de 18 a 30 años	53,97%
	de 31 a 50 años	44,44%
	Mayor de 50 años	1,59%
	Total	100%
Antigüedad	menor de 1 año	12.70%
	de 1 a 2 años	23.81%
	de 2 a 3 años	6.35%
	de 3 a 5 años	14.29%
	de 5 a 10 años	22.22%
	Mayor a 10 años	20.63%
	Total	100%
Antigüedad en el cargo	Menor a 1 año	23.81%
	de 1 a 2 años	25.40%

	de 2 a 3 años	17.46%
	de 3 a 5 años	9.52%
	de 5 a 10 años	15.87%
	Mayor a 10 años	7.94%
	Total	100%
Tipo de contrato	Término indefinido	100%
	Término fijo menor a 1 año	0.00%
	Prestación de servicios	0.00%
	A través de cooperativa	0.00%
	No recuerdan el tipo de contrato	0.00%
	Total	100%
Nivel educativo	Post-grado completo	0.00%
	Post-grado incompleto	4.76%
	Profesional completo	46.03%
	Profesional incompleto	6.35%
	Técnico, tecnólogo completo	28.57%
	Técnico, tecnólogo	11.11%

	incompleto	
	Bachiller completo	3.17%
	Bachiller incompleto	0.00%
	Primaria completa	0.00%
	Primaria incompleta	0.00%
	Ninguno	0.00%
	Total	100%
Estado civil	Casado	11.1%
	Soltero	63.5%
	Viudo	0%
	Divorciado	1.6%
	Separado	3.2%
	unión libre	20.6%
	Total	100%
Personas que dependen económicamente del trabajador	Ninguna	44.44%
	1	22.22%
	2	20.63%
	3	9.52%
	4	3.17%
	Total	100%
Tipo de vivienda	Propia	33.33%

	Arriendo	33.33%
	Familiar	33.33%
	Total	100%
Nivel socioeconómico	1	0%
	2	34.92%
	3	52.38%
	4	11.11%
	5	1.59%
	Rural	0.00%
	Total	100%

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar

En la tabla 2 se evidencia inicialmente que, en cuanto al género, 67.67% son mujeres y hombres 33.33%, en cuanto su edad, un 53.97% se encuentran entre los 18 y 30 años de edad, 44.44% entre los 31 y 50 años de edad y solo el 1.59% son mayores de 50 años.

También se observa que de la población el 12.70% tiene menos de 1 año de antigüedad en la empresa, entre 1 y 2 años un 23.81%, de dos a tres años el 6,35%, un 14,29% lleva trabajando en la empresa entre tres y cinco años, entre cinco y diez año un 22,22% y más de diez años un 20,63%; adicionalmente, los participantes en la distribución de la antigüedad en el cargo muestran que llevan menos de un año en su cargo el 23,81%, de uno a dos años un 25,40%, de

dos a tres años en el cargo un 17,46%, de tres a cinco años un 9,52%, de cinco a diez años en el cargo el 15,87% y más de diez años un 7,94%.

En cuanto al tipo de contrato, el 100% posee un contrato a término indefinido; en relación al nivel educativo, 4.76% no han finalizado su post-grado, el 46.03% es profesional, el 6.35% no han culminado el pregrado, el 28.57% tiene un técnico o tecnólogo completo, el 11.11% no lo ha culminado aún, el 3.17% terminó su bachillerato académico y no hay colaboradores con este nivel de escolaridad incompleto.

En cuanto al estado civil, la población está caracterizada por tener un 63,5% de colaboradores solteros, quienes han conformado una unión matrimonial corresponden al 11,1% de los participantes en la medición, con una unión marital de hecho un 20,6% de los participantes, un 3,2% corresponden a personas separadas y un 1,6% a colaboradores divorciados; en cuanto a la cantidad de personas por las que responden económicamente los colaboradores que participaron, la población que responde por 1 persona corresponde al 22,22%, un 20,63% responde económicamente por 2 personas, por 3 personas un 9,52% y con 4 personas a cargo un 3,17. Hay un 44,44% de los colaboradores que no tienen responsabilidad económica con otra persona dentro de su grupo familiar.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio la distribución por tipo de vivienda se da en cuanto a que el 33,33% vive en vivienda propia, 33,33% de la población de estudio vive en arriendo y en vivienda familiar un 33,33%, se debe mencionar que acá se encuentran personas que aún conviven en el grupo familiar paterno o materno y aquellos colaboradores que han conformado un grupo familiar y que la vivienda se encuentra reconocida como patrimonio

familiar. En estrato socioeconómico de los lugares donde viven los colaboradores, la distribución que presenta la población participante en el estudio es en nivel socioeconómico estrato 1 0.00%, estrato 2 un 34,92%, estrato 3 un 52,38%, estrato 4 un 11,11%, estrato 5 un 1,59% y en zona rural el 0.00%.

Tabla 3

Resultados globales de la encuesta para la definición de los factores de riesgo psicosocial.

VARIABLES	Porcentaje
Condiciones intra y extra laborales A	15.9%
Condiciones intra y extra laborales B	84.1%

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar

En la tabla 3, se presentan los resultados del estudio, con relación a las condiciones de los factores de riesgo intralaboral, extralaboral y de estrés reportadas por los trabajadores de la empresa.

Tabla 4

Percepción global frente a los factores del riesgo Psicosocial según la media.

VARIABLES	Nivel de riesgo
Percepción general Condiciones intra y extra laborales A	Sin riesgo
Percepción general Condiciones intra y extra laborales B	Riesgo bajo

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar

En la tabla 4 se muestra la percepción general, la cual es la media de toda la herramienta.

Tabla 5
Condiciones intralaborales, extra laborales e individuales de los Participantes.

Variables	Nivel de riesgo	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Condiciones intralaborales		3 3%	16 %	17 %	17 %	16 %
Condiciones extra laborales	Porcentaje	3 0%	17 %	21 %	21 %	11 %
Condiciones individuales		3 3%	14 %	19 %	17 %	16 %

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar.

En la tabla 5 se evidencia que de las tres condiciones que mide la herramienta, el porcentaje de participantes con niveles de riesgo alto y muy alto en cada una de estas es: condiciones intralaborales 33%, condiciones extralaborales 30% y condiciones individuales 33%.

Tabla 6
Resultados de los factores Psicosociales intralaborales.

Condiciones	Variables	Forma A	Forma B
intralaborales			
	Características del	Medio	Medio
Liderazgo y	liderazgo		
relaciones sociales	Relaciones sociales en el	Bajo	Medio
en el trabajo	trabajo		
	Retroalimentación del	Bajo	Medio
	desempeño		
	Relación con los	Bajo	Sin riesgo
	colaboradores		
	Claridad de rol	Bajo	Medio
	Capacitación	Medio	Alto
	Participación y manejo	Bajo	Bajo
	del cambio		
Control sobre el	Oportunidades de	Bajo	Bajo
trabajo	desarrollo y uso de		
	habilidades y destrezas		
	Control y autonomía	Bajo	Bajo
	sobre el trabajo		
	Demandas ambientales y	Bajo	Sin riesgo
	de esfuerzo físico		

	Demandas emocionales	Bajo	Medio
	Demandas cuantitativas	Bajo	Alto
	Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral	Bajo	Medio
Demandas del trabajo	Exigencias de responsabilidad del cargo	Medio	Sin riesgo
	Demandas de carga mental	Medio	Alto
	Consistencia del rol	Bajo	Sin riesgo
	Demandas de la jornada de trabajo	Bajo	Bajo
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Bajo	Medio
	Reconocimiento y compensación	Sin riesgo	Medio

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar

Lidera			3	1	1	2	1	100
zgo y		0%	7%	3%	7%	3%	%	
relaciones								
sociales en el								
trabajo								
Contro	Porc		4	1	1	1	1	100
l sobre el	entaje	3%	6%	6%	6%	0%	%	
trabajo								
Demanda			2	2	1	2	1	100
del trabajo		7%	2%	0%	2%	9%	%	
Recompensa			4	1	1	1	1	100
		1%	7%	3%	6%	3%	%	

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar

En la tabla 8 se evidencia que de los cuatro dominios que tiene la condición intralaboral, el porcentaje de participantes en niveles de riesgo alto y muy alto en cada una de estas es: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo es de 40%, control sobre el trabajo 26%, demandas del trabajo 41% y recompensa 29%.

De los 4 dominios mencionados, los dos con mayor porcentaje de trabajadores en niveles de riesgo alto y muy alto son liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y demandas en el trabajo.

Adicionalmente, para entender un poco mejor las tablas expuestas, se debe tener en cuenta lo que la Batería psicosocial considera como un dominio y es a un grupo de dimensiones que conforman factores psicosociales como en este caso los que se presentan a continuación:

Tabla 9

Resultados del dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Variables	Nivel de riesgo	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Porcentaje total
Características del liderazgo		2 9%	1 6%	1 7%	1 9%	1 9%	10 0%
Relaciones sociales en el trabajo		2 9%	1 9%	2 7%	2 2%	3 %	10 0%
Retroalimentación del desempeño	Porcentaje	2 7%	1 7%	2 4%	1 7%	1 4%	10 0%
Relación con los colaboradores		6 0%	1 0%	1 0%	2 0%	0 .00%	10 0%

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar

En la tabla 9 se evidencia que la dimensión con mayor porcentaje de población en nivel de riesgo alto y muy alto es características de liderazgo con 38% de los participantes y en la dimensión de retroalimentación del desempeño la cual tiene un 31% de la población con niveles de riesgo alto y muy alto. Las puntuaciones medias encontradas en la evaluación para el dominio de liderazgo y relación son sociales es que para el personal que participó con la forma A el nivel de riesgo es bajo y para el personal que participó con la forma B nivel de riesgo medio.

Si se habla de liderazgo, se debe tener en cuenta algunas condiciones importantes como la distribución de las tareas para conseguir el logro de un objetivo, la guía que debe ser dada por parte del líder, la comunicación y el apoyo que brinda el jefe a su equipo de trabajo. En cuanto a las relaciones sociales en el trabajo, se debe tener en cuenta el respeto mutuo que debe existir entre los colaboradores, la cordialidad, el apoyo entre sí, una adecuada interacción y la ausencia de situaciones que constituyan acoso laboral sin importar su nivel académico u ocupación en la empresa y en cuanto a la retroalimentación, de habla de que tan asertiva y concisa es la información que se brinda con respecto a las actividades que se realizan exponiendo tanto los pro y los contra de la situación.

Tabla 10
Resultados en el dominio de control sobre el trabajo.

VARIABLES	Nivel de riesgo	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy	Porcentaje total
-----------	-----------------	------------	-------------	--------------	-------------	------------	------------------

		alto					
Claridad del rol		4	1	1	1	1	100
		6%	6%	1%	6%	1%	%
Capacitación		3	1	6	3	2	100
		0%	3%	%	0%	1%	%
Participación y manejo del cambio	Porc	4	3	1	6	1	100
	entaje	3%	0%	1%	%	0%	%
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas		4	1	1	1	3	100
		8%	9%	4%	6%	%	%
Control y autonomía sobre el trabajo		4	1	2	8	3	100
		6%	9%	4%	%	%	%

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar.

En la tabla 10 se puede evidenciar que la dimensión con mayor porcentaje de población en nivel de riesgo alto y muy alto es capacitación con 51% de los participantes y en la dimensión de claridad del rol la cual tiene un 27% de la población con niveles de riesgo alto y muy alto. Las puntuaciones medias encontradas en la evaluación para el dominio de control sobre el trabajo es

que para el personal que participó con la forma A el nivel de riesgo es bajo y para el personal que participó con la forma B nivel de riesgo bajo.

Si se habla de capacitación se debe tener en cuenta la formación que se le da a los colaboradores a partir de la identificación de una serie de necesidades de tal forma que permita priorizar las capacitaciones siguiendo la línea del negocio y las habilidades o destrezas que la persona debe desarrollar. En relación a la claridad del rol, se debe tener en cuenta que se debe informar al colaborador sobre el porqué de su necesidad en la compañía y cuál es su propósito en la misma con el objetivo de que este sepa que se espera de él en la compañía, su alcance en la misma y los objetivos que tiene a su cargo por alcanzar.

Tabla 11
Resultados en el dominio demandas del trabajo.

Variable	Nivel de riesgo	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Porcentaje total
Demandas ambientales y de esfuerzo físico		5	1	2	3	2	100
		7%	7%	1%	%	%	%
Demandas emocionales	Porc	7%	9%	3%	6%	%	%
Demandas cuantitativas	entaje	9%	7%	7%	3%	3%	%

Influencia del		2	3	1	2	3	100
trabajo sobre el	9%	0%	3%	5%	%	%	
entorno extra							
laboral							
Exigencias de		1	3	4	1	1	100
responsabilidad	0%	0%	0%	0%	0%	%	
del cargo							
Demandas de		3	1	3	3	1	100
carga mental	%	6%	2%	0%	9%	%	
Consistencia del		4	1	4	1	0	100
rol	0%	0%	0%	0%	%	%	
Demandas de la		4	2	1	1	1	100
jornada de	8%	2%	9%	0%	%	%	
trabajo							

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar

En la tabla 11 se evidencia que la dimensión con mayor porcentaje de población en nivel de riesgo alto y muy alto es demandas de carga mental con 49% de los participantes y en la dimensión de demandas cuantitativas la cual tiene un 46% de la población con niveles de riesgo alto y muy alto. Las puntuaciones medias encontradas en la evaluación para el dominio de demandas del trabajo es que para el personal que participó con la forma A el nivel de riesgo es bajo y para el personal que participó con la forma B nivel de riesgo medio.

Si se habla de demandas de carga mental, se debe tener en cuenta que se considera el esfuerzo mental que el trabajador realiza a partir de la ejecución de una tarea determinada, la cual a su vez le exige la puesta en marcha de varios procesos mentales como concentración, análisis, síntesis entre otros. Adicionalmente, en cuanto a demandas cuantitativas se debe tener en cuenta la cantidad de actividades que se deben desarrollar en un tiempo determinado.

Tabla 12
Resultados en el dominio de recompensas.

Variables	Nivel de riesgo	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Porcentaje total
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza		5	2	8	6	1	10
		4%	1%	%	%	1%	0%
Reconocimiento y compensación	Porcentaje	3	2	1	1	8	10
		0%	9%	6%	7%	%	0%

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar.

En la tabla 12 se evidencia que la dimensión con mayor porcentaje de población en nivel de riesgo alto y muy alto es reconocimiento y compensación con 25% de los participantes. Las puntuaciones medias encontradas en la evaluación para el dominio de recompensas es que para el personal que participó con la forma A el nivel de riesgo es bajo y para el personal que participó con la forma B nivel de riesgo medio.

Se debe tener en cuenta que la Bateria psicosocial considera que en el reconocimiento y la compensación no solo se deben tener en cuenta retribuciones económicas si no verbales, las cuales son dadas en contraprestación al servicio prestado por el trabajador, como una forma de motivar por su labor, brindarle un mayor bienestar y posibilidades tanto de desarrollo laboral como emocional.

Tabla 13
Dominios extra laborales

Dominios extra laborales	Forma A	Forma B
Tiempo fuera del trabajo	Bajo	Medio
Relaciones familiares	Sin riesgo	Sin riesgo
Comunicación y relaciones interpersonales	Bajo	Bajo
Situación económica del grupo familiar	Bajo	Medio
Características de la vivienda y su entorno	Bajo	Medio
Influencia del entorno extra	Medio	Medio

laboral sobre el trabajo

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar.

En la tabla 13 se muestra el nivel de riesgo promedio para cada uno de los dominios intralaborales.

Tabla 14
Distribución en el nivel de riesgo alto y muy alto en los dominios extra laborales.

Variables	Nivel de riesgo	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Porcentaje total
Tiempo fuera del trabajo		2	3	2	1	3	100
		7%	0%	1%	9%	%	%
	Porcentaje						
Relaciones familiares		7	1	3	0	2	100
		8%	7%	%	%	%	%
Comunicación y relaciones interpersonales		4	2	1	1	8	100
		8%	1%	1%	3%	%	%
Situación		2	3	1	2	1	100

económica del grupo familiar	1%	2%	6%	2%	0%	%	
Características de la vivienda y su entorno		2	1	1	2	1	100
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	9%	6%	4%	4%	7%	%	
Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda		4	6	2	1	1	100
	8%	%	4%	0%	3%	%	
		1	1	1	2	3	100
	6%	3%	7%	4%	0%	%	

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar.

En la tabla 14 se evidencia que de los siete dominios que tiene la condición extralaboral, el porcentaje de participantes en niveles de riesgo alto y muy alto en cada una de estas son: tiempo fuera del trabajo es de 22%, relaciones familiares 2%, comunicación y relaciones interpersonales 21% situación económica del grupo familiar 32%, características de la vivienda y su entorno 41%, influencia del entorno extralaboral sobre el laboral un 23% y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda un 54%.

De los siete dominios mencionados, los dos con mayor porcentaje de trabajadores en niveles de riesgo alto y muy alto son características de la vivienda y su entorno y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Tabla 15
Resultados de las condiciones individuales

Estrés	Nivel de riesgo
Jefes, profesionales, tecnólogos y técnicos	Bajo
Auxiliares y operativos	Medio

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar.

La tabla 15 se pueden evidenciar tanto el factor A (Jefes, profesionales, tecnólogos y técnicos) como el tipo B (Auxiliares y operativos) con su respectivo nivel riesgo.

Tabla 16
Condiciones individuales.

VARIABLES	Nivel de riesgo	Sin riesgo	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto	Porcentaje total
Condiciones individuales	Porcentaje	3	1	1	1	1	100
		3%	4%	9%	7%	6%	%

Fuente: Elaboración propia, basado en el Informe Evaluación Diagnóstico de factores de riesgos psicosocial en MSL de Colombia Ltda., realizado por Compensar.

En la tabla 16 se puede evidenciar que hay un 33% de la población que no presenta nivel de riesgo, 14% presenta riesgo bajo, 19% tiene un riesgo medio, 17% presenta alto nivel de riesgo y 16% riesgo muy alto. Lo anterior, quiere decir que la población que se encuentra entre nivel riesgo alto y muy alto la cual es de 33% presentan situaciones que aportan a la experimentación de estrés en sus vidas, bien sea porque se encuentran en estados patológicos, inadecuados estilos de afrontamiento tanto a las situaciones como con las personas que se relacionan en su trabajo y fuera de él o quizá inadecuados hábitos de vida.

Para lo anterior, se evidencia que 11 colaboradores son casos blanco, ya que pueden estar mayormente predispuestos a la exposición de riesgo psicosocial que presenta la compañía; ya que tienen niveles de riesgo medio, alto y muy alto de acuerdo a los resultados arrojados por la evaluación.

12. Discusión

Abelló Bolívar & Lozano Torres, afirman en su teoría en cuanto a los factores físicos y ambientales, como influyen en la salud de los trabajadores de una empresa, derivados de situaciones intralaborales o extra laborales, por lo que se evidencia que en MSL, el personal está expuesto a riesgos inherentes propios de su labor, por lo cual se aplicó un cuestionario para evidenciar si existía alguna alteración en riesgo psicosocial derivado del estrés laboral y es claro que existe estrés laboral en un grado mínimo, el cual se debe intervenir lo antes posible e implementar estrategias que ataquen o mitiguen el riesgo psicosocial.

En general la empresa MSL, se caracteriza por brindar al trabajador el tiempo que requiere para compartir con su familia, de tal forma que no afecte su tiempo laboral, sin embargo algunas veces los empleados por responsabilidad tienden a extender su jornada laboral, en este caso es importante resaltar que no se está cumpliendo con el horario establecido por la empresa; por lo que puede concluirse que no se está cumpliendo con la teoría de Abello & Lozano Torres; quienes sugieren que el empleado una vez cumpla su jornada laboral debe dedicar el tiempo restante a fortalecer vínculos familiares y sociales para no generar un posible empleado desmotivados y quemado por exceso de trabajo.

Limonero, sábado, castro, Romero, Herrero (2012), conciben que la psicología positiva ayuda a mejorar los estados de ánimo negativos que se puedan presentar en el entorno intra laboral o extra laboral, donde llegan a generar cambios en sus emociones de manera inmediata dando paso a un cambio agradable del estado emocional del trabajador. Son acertadas las afirmaciones por los anteriores autores, ya que la promoción y prevención ayudan a mitigar el riesgo psicosocial en la empresa MSL, se crean estrategias de bienestar que ayudan a contrarrestar situaciones negativas que se generan durante la jornada laboral; las actividades de bienestar ayudan a minimizar los efectos negativos, creando emociones positivas y transformando el pensamiento. El bienestar laboral y estrategias de intervención enfocadas hacia el fortalecimiento emocional y conductual de los trabajadores, puede contribuir a la disminución del riesgo psicosocial.

A través del tiempo grandes investigadores de los riesgos psicosociales han venido consolidando información sobre las causas y origen de las patologías que se presentan en el ámbito laboral, con sus estudios han desarrollado estrategias para la promoción y prevención de los riesgos psicosociales, generando una cultura a nivel empresarial; creando compromiso en los empleados y empresarios. Se evidencia que MSL ha aplicado una de las técnicas para la identificación de los riesgos psicosociales y es la aplicación de la batería del riesgo psicosocial en el contexto laboral de MSL, donde se han identificado inconsistencias en algunos riesgos. MSL trabajara en la aplicación de diferentes estrategias de intervención, con el fin de mitigar el riesgo. Gracias a los diferentes investigadores de salud y seguridad trabajo, se evidencia que en el último siglo se cuentan con mejores herramientas para atacar enfermedades de origen profesional.

La Psicología en la ciencia ha permitido el avance de importantes investigaciones a través del tiempo, grandes investigadores de la psicología positiva como lo son: Martin Seligman, Bárbara Friekdicson y Victor Frankl, han compartido información de gran interés en cuanto a las emociones positivas y cómo influyen asertivamente en la vida de la persona, es claro que se debe trabajar durante un tiempo determinado para lograr los resultados con la implementación de la psicología positiva en las personas; de cierta manera ayuda a minimizar los riesgos y responder a diferentes situaciones de estrés laboral a los cuales se encuentran enfrentados en el ámbito laboral. En MSL se busca mitigar o reducir el riesgo mediante actividades de bienestar, pero sin embargo se debe evaluar y buscar mejores estrategias para reducir los riesgos psicosociales.

Victor Frankl, nos comparte una historia personal muy fuerte, donde a partir de su experiencia personal vivida, nos narra la situación difícil que enfrentó durante la segunda guerra mundial; allí perdió a sus seres queridos, pero sin embargo a pesar del gran dolor le dio un sentido a su vida, logro sobrevivir a momentos difíciles y seguir luchando por su vida. Nos damos cuenta que son situaciones difíciles que en MSL pueden llegar a ocurrir en los empleados; pérdidas de familiares etc., los empleados cuentan con motivos para seguir viviendo, con fuerza para superar estas situaciones y volver a retomar sus actividades sin novedad.

A partir de esta experiencia realizan investigaciones que ayudan de manera significativa a intervenir en la creación de estrategias para la mitigación de los riesgos psicosociales de las personas en el ámbito laboral.

MSL cuenta con personal, que a pesar de contar con estrés laboral intralaboral o extralaboral, siguen presentes en sus actividades diarias; tienen a cargo responsabilidades del trabajo y familiares; luchan por su trabajo y por su familia para ser mejores cada día. Se evidencia que todas las personas han desarrollado sentido de pertenencia por su vida y por los demás, creando valores que soportan la base y son la fortaleza para seguir adelante.

Como lo menciona Oriol G(2013), las emociones pueden ser positivas o negativas, son estados que pueden presentarse en las personas, todas las personas cuentan con diferentes personalidades y en cada persona puede desarrollarse de una manera distinta, como lo menciona Oriol es importante regular estas emociones y controlarlas en el ámbito laboral para mitigar el riesgo, es claro que en MSL se identifican este tipo de personalidades, algunas lo controlan porque cuentan con las bases para manejarlo, pero otras personas son muy susceptibles a cualquier problema o situación que se presente durante su jornada laboral o como también puede ser externo a nivel familiar o personal y esto afecta el rendimiento laboral.

Según Padilla Montemayor V. (2006), existen dos patrones de personalidad los cuales son el A y el B, indica que estos tipos de personalidad pueden llegar a general enfermedades mortales en la población laboral, principalmente se identifica como el tipo de personalidad A: una persona muy acelerada, genera ansiedad, impaciente, competitiva, adictas al trabajo y es muy hostil, por otra parte encontramos el tipo de personalidad B: está relacionado con persona tranquila, despreocupada, se toman tiempo para analizar, desinteresada. Inevitablemente en MSL existen estos dos patrones de personalidad, los cuales se identifican por su actitud y respuesta frente a las situaciones presentadas en el ámbito laboral. Por lo anterior se debe trabajar en estas personalidades mediante la psicología positiva para mitigar el riesgo y evitar que se puedan presentar algún tipo de estas enfermedades mortales.

Es por eso que MSL debe intervenir mediante un plan de estrategias a sus colaboradores sobre la psicología positiva, así generar grandes valores, mitigando los impactos generados por las emociones negativas.

13. Conclusiones y recomendaciones

Es importante resaltar que el objetivo principal de este proyecto fue proponer estrategias de intervención desde la psicología positiva a partir de los resultados de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial obtenidos en la población de estudio de la empresa MSL; no sin antes tener en cuenta que este enfoque se considera como la base sobre la cual se puede mitigar el impacto que generan las emociones negativas sobre la vida del ser humano.

Para lograr el desarrollo de lo anterior, se consiguió el cumplimiento de los objetivos específicos en cuanto a que se hizo una caracterización del estado del SG-SST de la empresa y se identificó que las personas que manifestaban encontrarse bajo un alto nivel de estrés a causa del incremento de trabajo y extensas jornadas, dio paso a contratar un experto que permitiera iniciar un proceso de identificación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, extra laborales e individuales que afectan en mayor medida a los empleados, para luego determinar el nivel de riesgo que presentan y finalmente proponer las estrategias de intervención para las tres condiciones (intralaboral, extra laboral e individual) desarrollando las estrategias de intervención con el personal que obtuvo nivel de riesgo medio, alto y muy alto.

Inicialmente, se evidenció que los trabajadores operativos, presentan un mayor nivel de riesgo que los jefes en cuanto a capacitación, demandas cuantitativas y demandas de carga mental con respecto al dominio intralaboral; lo anterior ya que no están recibiendo la información necesaria por parte de los mandos medios y altos para desempeñar su trabajo de forma óptima, en adición a esto, la carga de trabajo ha aumentado debido a que la empresa se encuentra en proceso de expansión y el tiempo que están destinando de su jornada laboral no es suficiente para cumplir con la totalidad de las actividades programadas; además se está generando una alta carga física y mental ya que deben trabajar constantemente bajo presión para suplir las demandas que les exige la empresa.

También se evidenció que los jefes están influyendo en el estrés y nivel de riesgo que está presentando el personal operativo y estos primeros a su vez, evidenciaron un nivel de riesgo alto

el cuanto al factor extra laboral de desplazamiento del trabajo a la vivienda y viceversa, por lo que se incluyó dentro de las estrategias planteadas.

Continuando con el dominio extra laboral, se encontraron altos niveles de riesgo en las características de vivienda y su entorno, ya que la mayoría de trabajadores residen en barrios de estratos 2 y 3, en los cuales se presenta un alto riesgo público el cual en algunas ocasiones también lo han manifestado a la Coordinación de talento humano. También, la influencia en entorno extra laboral sobre el trabajo presenta alto riesgo para el personal operativo, ya que se ha evidenciado que vienen de sus casas con estrés por diversas situaciones personales que les ocurren, así como también influye el trayecto que tienen en el desplazamiento del trabajo a su casa y viceversa que padecen los empleados para convertirse en un factor importante que desencadena estrés laboral.

Además, es importante mencionar, que se evidenciaron personas con alto riesgo en condiciones individuales, las cuales les están generando altos niveles de estrés por lo que se incluyeron dentro de las estrategias propuestas para que inicien un proceso de intervención especializado.

A partir de lo mencionado, las estrategias se desarrollan en base al enfoque de la psicología positiva, siendo esta una visión que contribuye a la disminución del riesgo. Primeramente, se hace referencia a un autor representativo de ella, Martin Seligman, ya que este considera que las situaciones que se presentan en la vida diaria se deben ver desde una visión positivo, en donde si se hace uso adecuado de los recursos individuales como lo son los

pensamientos, sentimientos y comportamientos, se puede alcanzar la felicidad y de esta manera evitar que lo externo altere ese equilibrio emocional que se desea tener.

Sin demeritar la concepción de este destacado autor, se debe entender que no se puede hacer caso omiso o evadir la realidad del mundo, ya que se debe entender que las situaciones o emociones negativas en muchas ocasiones, siguiendo la línea de la autora Barbara Fredrickson, también perteneciente a la misma corriente; forjan algunas condiciones que le permiten al ser humano ser más resiliente, adaptarse al entorno y sobrevivir en él con ayuda de los recursos positivos, quienes si son sólidos, van a contrarrestar lo negativo de la situación para de este modo permitir un fortalecimiento de los estilos de afrontamiento en cualquier entorno.

De la misma forma, Víctor Frank, también plantea que, si no se le da sentido a la vida, es muy factible que se pueda llegar a caer en depresión. Por esta razón las estrategias están enfocadas al desarrollo de habilidades y tanto comportamentales, emocionales e individuales con el fin de contribuir a que el trabajador encuentre su punto de equilibrio y bienestar.

Por otra parte, la metodología utilizada para el desarrollo del proyecto fue la adecuada, ya que permitió abordar diferentes factores que pueden estar ocasionando elevados niveles de estrés y riesgo en los empleados y de esta manera proponer alternativas de solución desde un enfoque de la psicología positivista. Algunas de las limitaciones con que se encontraron a lo largo de la investigación, fue que algunos trabajadores se encontraban de viaje por motivos laborales y otras personas se encontraban en incapacidad médica por lo que no fue posible la aplicación del instrumento; con otros trabajadores se presentaron algunos problemas de conexión a internet y

demora en la entrega de los cuestionarios en físico, ya que se encuentran laborando en las ciudades de Medellín y Cartagena. Aunque esta última situación no fue impedimento para lograr recopilar la información necesaria para llevar a cabo en análisis de resultados.

Adicionalmente, otra problemática presentada fue que se evidenciaron 11 trabajadores casos blanco para ser objeto de intervención especializada, pero no se tuvo acceso a la información específica para saber quiénes eran, con el fin de continuar prestar la atención que requieren.

Otra limitación presentada fue el tiempo, ya que no nos permitió realizar la aplicación inicial de una encuesta de clima laboral o un instrumento que permitiera ayudar a detección de algunos síntomas depresivos en los trabajadores que tuvieran impacto en el entorno laboral, como la Escala de Zung desarrollada por Zung antes de utilizar la Batería de riesgo psicosocial; con el fin de obtener mayor información y acercamiento a la realidad de la problemática. Por esta razón, se deja como recomendación para futuros estudios realizados en este ámbito.

Por otro lado, esta investigación tiene un alto impacto no solo en esta organización sino en otros sectores, ya que si bien es cierto que en todas las empresas sea en menor o mayor medida se evidencia el riesgo psicosocial, puede servir como un referente para entender que algunos factores importante intralaborales, como extra laborales e individuales se pueden trabajar a manera de prevención temprana para mitigar el riesgo psicosocial en los trabajadores y propender por un mayor grado de bienestar físico, emocional y mental del mismo modo incrementar su productividad. En este caso aplicaría de forma correctiva para quienes se lograron

evaluar y de forma preventiva para quienes no se lograron evaluar o no presentan riesgo, están en riesgo bajo o futuros empleados que pueden ingresar a la compañía.

Finalmente, como lo menciona Bermúdez, Pérez & Sanjuán, quienes manifiestan que el ser humano cuenta con diferentes virtudes, las cuales pueden ser positivas o negativas, al observar los resultados de la aplicación de la batería del riesgo psicosocial se evidencia que los resultados tienen una alta inclinación hacia la connotación negativa de los empleados de la compañía MSL.

Por lo anterior y para finalizar, se sugiere para futuras aplicaciones del cuestionario también se haga referencia a los aspectos positivos que los empleados reflejan hacia la empresa y hacia ellos mismos siguiendo la línea de la psicología positiva, para potencializar los puntos fuertes con los que cuentan cada funcionario de la misma forma mitigar o disminuir los que estén ocasionando un nivel de riesgo importante y de esta manera se pueda equilibrar lo positivo y lo negativo; donde lo positivo ayude a contrarrestar lo negativo, buscando nuevas estrategias de intervención.

14. Bibliografía

- Abello A. & Lozano, D. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral*. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf> pg. 10.
- Albarracin Peñaloza X, Garay Diaz L, Perez Florez T, (2015), trabajo de grado “estrategias para el fomento de hábitos y estilos de vida saludables en una manufacturera, localizada en el municipio de Madrid Cundinamarca, a partir

de los diagnósticos de condiciones de salud de los años 2012 al 2015.

Recuperado: Proyecto de trabajo de grado para optar por el título de especialista de la seguridad y salud en el trabajo, proyecto de grado universidad ECCI.

Bermúdez, J. Pérez, A. M. & Sanjuán, P. (2017). *Psicología de la personalidad: Teoría de la investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=X7lVDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+personalidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiS8e2RnYbcAhVvqlkKHbnfAKQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=que%20es%20la%20personalidad&f=false>

Betancur D. Ministro de la protección social, Ministerio de la protección social (2003-2007), plan nacional de salud ocupacional, recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/PLAN%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20OCUPACIONAL%202003-2007.pdf>

Caballero et al. González, O. Mercado, D. Llanos, C. Bermejo, Y. Vergel, C. (2009). Prevalencia del síndrome de burnout y su correlación con factores psicosociales en docentes de una Institución universitaria privada de la ciudad de Barranquilla. *Psicogente*. Recuperado de file:///C:/Users/Mabel/Downloads/1192-Texto%20del%20art%C3%AD_culo-1180-1-10-20170405.pdf

Cañón, S. Galeano, G. (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales

(Colombia). *Archivos de medicina*. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/html/2738/273821489004/>

Castillo, I. Torres, N. Ahumada, A. Cárdenas, K. Licon, S. (2013). Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Salud pública Uninorte*. Recuperado de
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/5333/4761>

Castillo, I. Torres, N. Ahumada, A. Cárdenas, K. Licon, S. (2013), se realizó un estudio de tipo analítico transversal, con el objetivo de identificar la prevalencia del estrés laboral con 156 profesionales del sector salud. Recuperado:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5333>.

Collredo, C. Aparicio, D. Moreno, J. (2007). *Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento*. Redalyc, volumen (1), pp 125 pp 135. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>

Corredera L. (2007), Artículo crecimiento positivo y psicología positiva aplicada construcción; emociones positivas. Recuperado por
<http://www.crecimientopositivo.es/teoriafredrikson.html>.

Felipe, E. & León del Barco, B. (2010). *Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal*. Redalyc, volumen (10), pp 2 pp 4. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/html/560/56017095004/>

Frankl V. (1959), Libro “El hombre en busca de sentido,” La logoterapia se enmarca en el análisis existencial. Recuperado de
<https://psicologiaymente.com/clinica/logoterapia>

Garzón Cáceres J, Muñoz Ruiz L, Sua Camargo S, (2016), monografía sobre “Cuales son las oportunidades y estrategias para la mejora del clima organizacional en la Sociedad de Cirugía Ocular S.A. (SOC), trabajo de grado ECCI SG-SST.

Gil M, Monroy A, Pacho P, (2017), identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores de TSP TECHNOLOGY SOLUTIONS PROVIDER LTDA, durante el primer semestre del año 2017, trabajo de grado Universidad ECCI.

Gil, P (2012), Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública- Instituto Nacional de Salud Perú Monte. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/363/36323272012.pdf>

González, R. Montoya, I. Casullo, M. Bernabéu, J. (2002). *Relación entre estilos y estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en adolescentes*. Psicothema, volumen (14), pp 363 pp 364. Recuperado de
<https://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8028/7892>

Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. Recuperado de
<http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Guarino, L. Sojo, V. Bethelmy, L. (2007). *adaptación y validación preliminar de la versión hispana del cuestionario de estilos de afrontamiento (coping style questionnaire, csq)*. Psicología conductual, volumen (15), pp 175 pp 177. Recuperado de
https://www.researchgate.net/profile/Victor_Sojo/publication/220006627_Adaptacion_y_Validacion_Preliminar_de_la_Version_Hispana_del_Cuestionario_de_Estilos_de_Afrontamiento_Coping_Style_Questionnaire_CSQ/links/0c96051f0760bc21a8000000.pdf

<https://www.redalyc.org/pdf/4595/459545411005.pdf>- Ciencias Psicológicas ISSN:

1688-4094 - Universidad Católica del Uruguay Dámaso Antonio Larrañaga

Uruguay-Ciencias Psicológicas, vol. 9, núm. 2, noviembre, 2015, pp. 273-281

Universidad Católica del Uruguay Dámaso Antonio Larrañaga Montevideo,

Uruguay

Larrañaga Uruguay A (1985), He was one of those principally responsible for the founding of the National Library of Uruguay and the National University of Uruguay. The private Universidad Católica del Uruguay. Recuperado por https://en.wikipedia.org/wiki/D%C3%A1maso_Antonio_Larra%C3%B1aga.

Laver (1999), tomado de revista Scielo, estudio en Canadá; sobre el estrés laboral en empleados de empresas. Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002014000200011

Limonero, J.T. Sábado, J. T. Castro, J. Romero, M. J. Herrero, A. (2012). *Estrategias de afrontamiento resilientes y regulación emocional: Predictores de satisfacción con la vida*. Psicología Conductual, volumen (20), pp 185 pp 190. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Joaquin_Limonero2/publication/234139556_Resilient_coping_strategies_and_emotion_regulation_predictors_of_life_satisfaction_Estrategias_de_afrontamiento_resilientes_y_regulacion_emocional_predictores_de_satisfaccion_con_la_vida/links/0912f50f875b5c8ae5000000.pdf

- Loaiza, E. Peña, A. (2012). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Redalyc*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/257/25728399003/>
- Londoño, N. López, G. Puerta, I. Posada, S. Arango, D. Acevedo, D. (2006). *Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (eec-m) en una muestra colombiana*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672006000200010&script=sci_arttext&tlng=en
- Macías, A. M Madariaga, C. Valle, M. Zambrano, J. (2013). *Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico*. *Psicología desde el Caribe*, volumen (30), pp 1 pp 5. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2051/6906>
- Marsollier, R & Aparicio, M. (2011). *El Bienestar Psicológico en el Trabajo Y Su Vinculación con el Afrontamiento en Situaciones Conflictivas*. *Psicoperspectivas*, volumen (10). Pp 209 pp 220. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/psicop/v10n1/art11.pdf>
- Mendez L (2017), propuesta didáctica para la aplicación de la evaluación de factores de riesgo psicosocial y formación en seguridad y salud en el trabajo en la organización Expansión TI, trabajo de grado universidad ECCI.
- Ministerio de la protección social. (2007). *Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo*. pp 101 pp 105. Recuperado de http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf

- Ministerio de la protección social. (2013). *Segunda Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo*, pp 47 pp 56. Recuperado de https://ccs.org.co/salaprensa/images/Documentos/INFORME_EJECUTIVO_II%20ENCSST.pdf
- Montemayor V. (2006), Revista Scielo, Patrones de personalidad tipo A o B, el estrés laboral. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002014000200011
- Moreno Jiménez B. (1989), *Scielo Med. segur. trab. vol.57 supl.1 Madrid 2011 versión On-line* ISSN 1989-7790 versión *impresa* ISSN 0465-546X- medicina y seguridad del trabajo. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- Oriol, X. Gomila, M & Filella, G (2013). *Regulación emocional de los resultados adversos en competición. Estrategias funcionales en deportes colectivos*. Cuadernos de psicología del Deporte, volumen (14), pp 64 pp 68. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/cpd/v14n1/art07.pdf>
- Padilla Montemayor V. (2006), Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos, Recuperado de: <file:///C:/Users/user/Downloads/29116109.pdf>
- Rendón, M. I. (2007). *Regulación emocional y competencia social en la infancia*. Redalyc, volumen (3), pp 350 pp 352. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/679/67930213/>

Resolución 2646 de 2008. *Ministerio de la protección social*, Bogotá, Colombia, 17 de Julio de 2008. Recuperado de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de

https://books.google.com.co/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA523&dq=cultura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiL_JjEnvzbAhVJq1kKHSXND7YQ6AEIRDAG#v=onepage&q=cultura%20organizacional&f=false pg.

21

Robert K, Steven L, Lawrence R, Joseph J, y Lennart L, (2007) enciclopedia de seguridad y salud en el trabajo, factores psicosociales y de organización; condiciones psicosociales en la vida laboral actual. Recuperado por:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

Rodríguez, C. (2009), Los convenios de la OIT, sobre seguridad y salud y salud en el trabajo: Una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos-aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf)

[buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos-aires/documents/publication/wcms_bai_pub_118.pdf)

Rodríguez, E. A. (2005). *Metodología de la investigación la creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. Tabasco, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado de

<https://books.google.com.co/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA23&dq=tipos+>

de+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjVhKG3j4HfAhWKct8KHcr5AIUQ6AEIOTAD#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion&f=false

Romero, F. A. Palacio, J. (2009). *Características de los estilos de afrontamiento en Jóvenes estudiantes de secundaria*. Informes psicológicos, volumen (11), pp 199 pp 202. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5229812>

Sandin, B. & Chorot, P. (2003). *Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE):*

Desarrollo y validación preliminar. Revista de psicopatología y psicología clínica, volumen (8), pp 40 pp 43. Recuperado de

<http://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/3941/3796>

Seligman M. (2017), Artículo Psicología Positiva; reconocido pionero de la psicología positiva, nos explica que la felicidad no siempre depende de nuestro status social. Recuperado por <https://lamenteesmaravillosa.com/martin-seligman-la-psicologia-positiva/>

Tejada, P. Gómez, V. (2009). Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. *Revista colombiana de psiquiatría*. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/806/80615422008.pdf>

Tejada, P. y Gómez, V (2009), *Revista colombiana de psiquiatría*. Este estudio recalca la importancia de los modelos de esfuerzo- Recompensa y de demanda- control para el estudio del burnout en psiquiatras. Recuperado por:

https://scholar.google.com/citations?user=UhBUYvkAAAAJ&hl=es#d=gs_md_cita-

