

**Propuesta de intervención psicosocial en el manejo del estrés laboral de los trabajadores
de la constructora INGESEM Bogotá.**

Plaza Rolando

Ramos Rosado Miladys

Salas Navarro Stephanie

Asesor

Luz Marley Moncada Rodriguez

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección de posgrados

Universidad ECCI

Bogotá DC Julio 2019.

**Propuesta de intervención psicosocial en el manejo del estrés laboral de los trabajadores
de la constructora INGESEM Bogotá.**

Plaza Rolando Código 79162

Ramos Rosado Miladys Código 78052

Salas Navarro Stephanie Código 78574

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección de posgrados

Universidad ECCI

Bogotá DC Julio 2019.

Tabla de Contenido

Contenido	Pág.
Resumen.....	9
Introducción.....	11
1. Título.....	12
2. Problema de investigación.....	12
2.1 Descripción del problema.....	12
2.2 Formulación de pregunta problema.....	13
3. Objetivos.....	14
3.1 Objetivo general.....	14
3.2 Objetivo específico.....	14
4. Justificación y delimitaciones.....	15
4.1 Justificación.....	15
4.2 Delimitaciones.....	19
4.3 Limitaciones.....	19
5. Marco de referencia.....	20
5.1 Estado del arte.....	20
5.1.2 Referencias Internacionales.....	20
5.1.3 Referencias Nacionales.....	23
5.2 Marco Teórico.....	29
5.2.1. Internacional.....	29
5.2.1.1 El Estrés.....	29
5.3 Marco Legal.....	44
5.3.1. Instituciones y organizaciones Internacionales que reglamentan la salud y la seguridad en el trabajo.....	44
5.3.2. Normatividad Nacional.....	45
6. Marco metodológico.....	52
6.2 Tipo de investigación.....	52
6.3 Diseño de investigación.....	53
6.4 Enfoque epistemológico.....	53

6.5 Fases del estudio propuesta.....	54
6.5.1. Fuentes primarias.....	55
6.5.2. Fuentes secundarias.....	55
6.5.3. Población.....	55
6.5.4. Técnicas.....	56
6.5.5. Materiales.....	57
6.5.6. Procedimiento.....	59
6.5.6.1. Primera fase.....	59
6.5.6.2. Fase dos.....	60
6.5.6.3. Fase tres.....	61
6.5.6.4. Fase cuarta.....	62
6.5.7. Bitácora propuesta para el desarrollo de la intervención.....	62
7. Resultados.....	65
8. Conclusiones.....	66
9. Recomendaciones.....	68
Referencias Bibliográficas.....	69

Lista de tablas

Tabla 1. Indicadores de gestión en Ingesem.....	16
Tabla 2. Factores del estrés psico social.....	27
Tabla 3. Bitácora de actividades y recurso utilizados en la investigación.....	62

Lista de figuras

Figura 1. Indicé de satisfacción laboral.....	17
Figura 2. Indicé de retención y rotación personal.....	18
Figura 3. Indicadores físicos.....	18
Figura 4. Fases del estudio propuesta.....	54

Lista de Anexos

Anexo 1.	Consentimiento Informado INGESEM.....	78
Anexo 2.	Propuesta de intervención psicosocial INGESEM.....	79
Anexo 3.	Resultados de la evaluación de riesgos psicosociales Ingesem	84
Anexo 4.	Informe de los indicadores de salud	89
Anexo 5.	Encuesta de evaluación del estrés.....	95
Anexo 6.	Formato de entrevista y observación.	97

Lista de Abreviaturas

DMS	Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales
FRL	Fondo de Riesgos Laborales
MPS	Ministerio de la protección social
MIN	Ministerio.
OIT	Organización internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud

Resumen

La organización Internacional del Trabajo define el estrés laboral como la influencia del entorno que provoca la saturación física o mental de un empleado; es decir que, si un trabajador se siente saturado física o mentalmente por el entorno laboral en el que se encuentra, podemos decir que se halla estresado. El estrés, es entendido como un mecanismo de protección, que prepara a la persona para responder ante situaciones nuevas, manifestándose en una activación fisiológica del organismo que altera lo cognitivo, lo emocional y lo comportamental. La propuesta de intervención que planteamos para la empresa INGESEM, busca formular medidas preventivas y viables que resulten oportunas en el trabajo, en lo social y personal para lograr condiciones óptimas saludables a los trabajadores y con ello contar con empleados comprometidos que pueden cumplir eficazmente su labor, mejorar la productividad, competitividad, rentabilidad e imagen de la empresa.

Palabras clave: estrés, agente estresor, fases del estrés, riesgos psico sociales, síntomas del estrés.

Summary

The international labor organization defines work stress as the influence of the environment that causes the physical or mental saturation of an employee; that is, if a worker feels physically or mentally saturated by the work environment in which he is, we can say that he is stressed. Stress is understood as a protection mechanism, which prepares the person to respond to new situations, manifesting itself in a physiological activation of the organism that alters the cognitive, emotional and behavioral. The intervention proposal that we propose for the company INGEM seeks preventive and viable measures that are appropriate at work, socially and personally to achieve optimal health conditions for workers and, therefore, have committed employees who can perform their work. effective way, improve productivity, competitiveness, profitability and image of the company..

Keywords: stress, stressor, phases of stress, psychosocial risk, stress symptoms.

Introducción

En la actualidad, el vocablo estrés lo escuchamos en todos los contextos del ser humano, tan es así, que ha sido denominado la enfermedad del siglo por diferentes entidades gubernamentales dedicadas al estudio y seguimiento del comportamiento del ser humano en el ámbito familiar, social y laboral.

Los elementos de riesgos psico sociales (pueden ocasionar daño psíquico, físico y social) y el estrés laboral son reconocidos actualmente como un inconveniente mundial que perturba a los trabajadores de los países en desarrollo como desarrollados (Moreno, 2011, p. 419). El entorno donde se desarrollan las actividades del trabajo y los elementos de riesgo conllevan a que el estrés aumente en los trabajadores se vea reflejado en daños a la salud física, mental y social; al mismo tiempo, afecta de manera negativa la rentabilidad del negocio.

Por estas razones, el estrés laboral se ha catalogado como uno de los temas con mayor interés a ser investigado y, por ende, ha adquirido relevancia para la sociedad.

En la última década, ha llamado la atención de diferentes sectores, saber más sobre factores de riesgos psico sociales con énfasis en estrés laboral (Federación Onubense de Empresarios [FOE], 2018), así como la tendencia de la práctica de la seguridad y salud en el trabajo (SST), ha buscado complementarse con otra disciplinas como: la medicina comportamental, la psicología de SST y bienestar social, con el objetivo de lograr que las personas puedan disfrutar de una vida social y económicamente productiva (OIT, 2016).

Por lo anterior, la novedad de esta investigación es el de mostrar una intervención a nivel psico social para lograr la aprensión de herramientas efectivas para enfrentar el estrés laboral, en los empleados del sector de la construcción, así mismo, formular medidas preventivas y viables que resulten oportunas en el trabajo, en lo social y personal para lograr condiciones óptimas saludables a nivel personal y familiar. Adicional, es un aporte a la academia en lo referente al tema de investigación, ya que se proporciona información de estudio lo que puede servir como apalancamiento de futuras investigaciones relacionadas con la intervención de componentes del riesgo psico social y tensiones (estrés) profesional (laboral) en las organizaciones.

1. Título

Propuesta de intervención psico social en el manejo del estrés laboral en los empleados de la constructora INGESEM Bogotá

2. Problema de investigación

2.1 Descripción del problema

Cuando se habla y evalúa salud en el ser humano se debe tener en cuenta cuatro (4) dimensiones: físico, mental, emocional y social (OMS, 2013). El nivel de bienestar en el hombre depende en gran medida de la correlación de las cuatro dimensiones (anteriormente mencionadas) y el contexto en la cual éstas se desarrollan: familiar, social y laboral. En el ambiente laboral, las relaciones personales, dependiendo de la dinámica como se presenta y las variables sociales y demográficas, pueden llegar a ser un factor de riesgo, afectando negativamente el ambiente laboral y la salud del trabajador (Navarro 2010).

Al abordar la salud en el trabajo, se puede hallar desajustes a nivel personal; siendo el estrés una de las afecciones más significativas. La tensión (estrés) profesional (laboral), lo define Gutiérrez, Contreras y Itos (2003) como la percepción (cognitivo) y la respuesta (conductual), que tiene un empleado frente a una situación adversa en el lugar de trabajo, mediado por las variables de: apoyo social, factores organizacionales y la falta de realización laboral (Gutiérrez, et al 2003).

Las expresiones de estrés que sobrellevan los empleados de INGESEM LTDA, se ven manifestadas en sintomatologías emocionales y físicas. Las reacciones físicas o también denominadas biológicas se evidencian en las incapacidades asociadas a enfermedades del sistema digestivo, respiratorio y cardiovascular; las reacciones emocionales se evidencian en la evaluación del clima laboral de los trabajadores de INGESEM, en el cual manifiestan aburrimiento, cambios repentinos del estado del humor, agresividad en el lenguaje verbal intralaboral y familiar; entre otras (Ingesem, 2018).

La empresa INGESEM, por su objetivo misional de construcción y ejecución de obras de infraestructura, constantemente se está presentando a licitaciones públicas que ofertan entidades gubernamentales tales como: el acueducto y alcantarillado de Bogotá, INVIAS, alcaldías locales, entre otras. A su vez, compite con otras empresas del mismo sector para acceder a la adjudicación de obras de infraestructura, por lo anterior el ambiente laboral y la dinámica de trabajo suele tornarse agreste para los empleados ya que se mide a los trabajadores a través de resultados: ganarse licitaciones, ejecución y avances de obras. En esta misma línea, se puede inferir que las perturbaciones emocionales y comportamentales que afectan la salud (física, mental y social), como la calidad de vida del personal INGESEM LTDA se ha logrado asociar al ambiente laboral en el cual está inmersa la dinámica de la empresa (INGESEM, 2018).

El no intervenir esta problemática, se presentarían en la empresa consecuencias negativas que afectan en gran medida a INGESEM a corto, medio y largo plazo, tales como: inasistencias de los trabajadores por inhabilidad de la salud, escape de talentos y pérdidas económicas. Es así como se ve la necesidad, por parte de las directivas de la empresa, de comprometerse con apoyar la realización de un programa de intervención y prevención, debido que es obligación de INGESEM velar por la salud de los funcionarios, fomentar políticas que promuevan el bienestar de los trabajadores, disminuya el costo derivados de la problemática planteada, acreciente la productividad laboral, provoque la idoneidad organizacional y vele por la salud del equipo de colaboradores.

2.2 Formulación de pregunta problema

¿Cómo la constructora INGESEM de Bogotá puede intervenir el riesgo psico social para mitigar el estrés laboral de los trabajadores?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Realizar una propuesta de intervención psico social en el manejo del estrés laboral presente en los empleados de INGESEM, formulando medidas preventivas y viables que resulten oportunas en el trabajo, en lo social y personal para lograr condiciones óptimas saludables en la población objeto.

3.2 Objetivo específico

- Recolectar la información de la situación actual, que sirva como instrumento de orientación y guía para la construcción del programa de intervención.

- Indagar sobre la normatividad vigente, sustentada en un marco teórico y metodológico que surge de las investigaciones nacionales e internacionales relacionadas a la intervención psico social en el manejo del estrés laboral.

- Planteamiento de la propuesta de intervención psicosocial en el manejo del estrés laboral para el personal de INGESEM LTDA.

- Entregar el informe a la empresa de la propuesta de intervención para afrontar el riesgo psicosocial en el manejo del estrés laboral en la empresa INGESEM LTDA.

4. Justificación y delimitaciones

4.1 Justificación

La OIT en el año 2018 reporta que en América latina y del caribe, cada día mueren más de 6.300 trabajadores a causa de accidentes o enfermedades concernientes con el trabajo. El coste económico de la deficiente ejecución de las prácticas de seguridad y salud se estima que es de un 4% PIB cada año. En Colombia el fondo de riesgos laborales (FRL) en el año 2016, reporta, una incidencia relacionada con padecimientos asociadas al trabajo, siendo el estrés uno de los causantes de padecimientos (enfermedades) que ocasionan inhabilidad laboral (Ministerio de la Protección Social, [MPS], 2007).

En el año 2007, se realizó la encuesta sobre condiciones de salud y trabajo, donde del 20 al 33% de las personas manifestaron sentir altos niveles de estrés laboral (Universidad Manuela Beltrán, 2016).

En el año 2013, se realizó la segunda encuesta nacional evaluando las condiciones de SST por el Ministerio de Trabajo (Mintrabajo), donde se obtuvieron datos como: el 36% de los encuestados debía atender varias tareas al mismo tiempo, el 47% se les comprometía a mantener un nivel de atención alto, el 60% debía atender usuarios, el 15% manifestó carga emocional relacionada con la necesidad de ocultar sus emociones en los sitios de trabajo, el 43% estimó que debía realizar su trabajo de forma rápida y el 20% refirió que nunca o casi nunca podía tomar pausas en su trabajo.

De acuerdo a la OMS, (2004), la falta o carencia de estrategias para enfrentar y asumir el estrés laboral desencadena en el individuo patologías como: complicaciones con el sistema cardiaco, enfermedades dermatológicas y de cabello, irregularidad con los ciclos menstruales, alteraciones en los períodos del sueño, alteraciones en el sistema digestivo, pérdida de la capacidad de raciocinio y enfermedades mentales entre otros (Yáber G., Corales E., Valarino E. y Bermúdez J. 2007).

Desacuerdo a los anterior, mostramos un panorama del estado en el que se encuentra actualmente la empresa, basados en los indicadores que nos proporcionan

una aproximación objetiva del interior de Ingesem: en la siguiente tabla observaremos las puntuaciones de los indicadores de gestión de la empresa (que apuntan al riesgo psicosocial y estrés laboral) medidos en el segundo semestre del año 2018.

Tabla N° 1

Indicadores de gestión en Ingesem.

VARIABLE	INDICADOR	FORMULA	FRECUE NCIA	LIMITE DE CONTROL	META
Motivación	Indice de satisfacción laboral	$100 * (\text{total de empleados satisfechos}) / \text{Total evaluados.}$	Anual	<u>Nm</u> 90%	100%
Ausentismo	Indice de días partidos	Número de días perdidos o cargados durante el periodo/ Total casos con tiempo perdido	Mensual	Max 5	0
Perdidas	Costo de ausentismo	$100 * (\text{Costos de ausentismo}) / \text{Valor de la nomina}$	Mensual	Max 2%	0
Retención	Tasa de Retención de Personal	$(\text{Número actual de empleados} / \text{Número de trabajadores al comienzo del periodo}) * 100$	Anual		
Rotación	Indice de Rotación de Personal	$(\text{Número de empleados que renunciaron} / \text{Número promedio de durante el mismo periodo específico}) * 100$	Mensual		

- *Nota:* se describe algunos de los indicadores de gestión que tiene relación con la problemática que se presenta en la empresa. *Fuente:* Autor Propio.

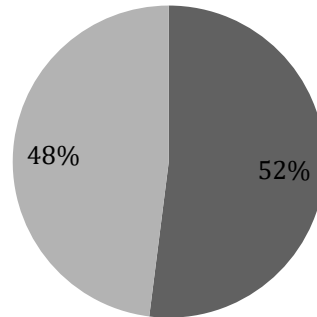
Los datos que se presentan a continuación se tomaron del segundo semestre del 2018, suministrada por la empresa desde la coordinación de seguridad industrial y salud en el trabajo.

- Número de empleados 20 (12 femeninos, 8 masculinos).

Indicadores motivacionales.

índice de satisfacción laboral

■ Conforme ■ Inconforme



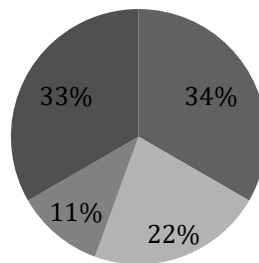
- *Figura 1:* Cantidad de trabajadores que fueron evaluados en la encuesta de clima laboral: de 19 persona evaluadas. 10 conforme y 9 inconforme. *Fuente:* Autor Propio.

El índice de satisfacción laboral: de 19 personas evaluadas, solo el 10, manifestaron encontrarse satisfechas con su trabajo, mientras que nueve no lo están. Los que significa que el 52% se encuentra conforme con su trabajo.

Indicador de retención y rotación de personal

Indicador de retención y rotación de personal

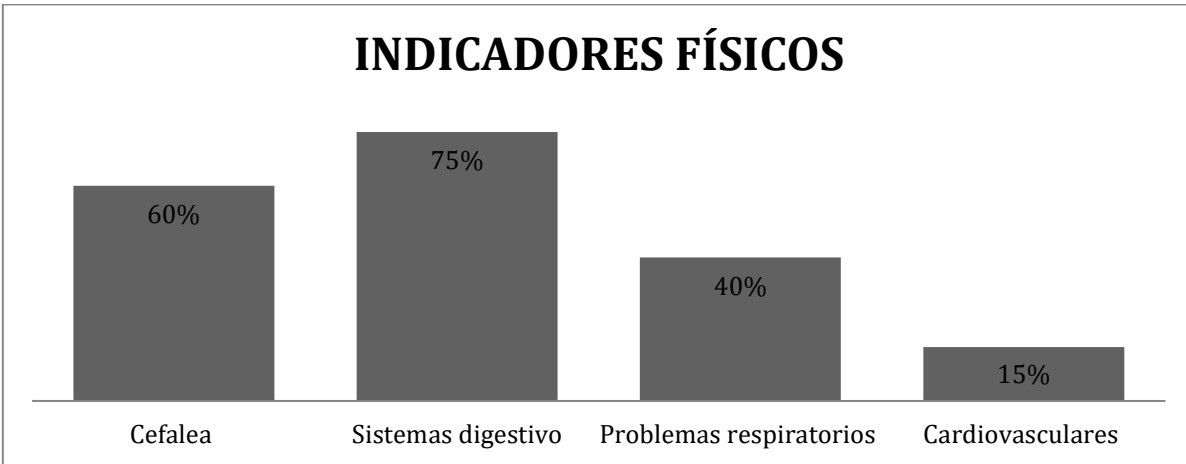
■ Aburrimiento ■ Problemas familiares ■ Deseo de cambio ■ salud



- *Figura: 2:* Cantidad de trabajadores que se retiraron voluntariamente: aburrimiento 3, problemas familiares 2, deseo de cambio 1 y salud 3. *Fuente:* Autor Propio.

Indicador de retención y rotación de personal: en el segundo semestre se presentaron 9 Retiros voluntarios, justificados por: aburrimiento, problemas familiares, deseo de cambio y salud (45%).

Indicadores físicos salud.



- *Figura 3:* Cantidad de trabajadores que sufren una patología en el segundo semestre del 2018. Cefalea 12, Sistemas digestivos 15, Problemas respiratorios 8, Cardiovasculares 3. *Fuente:* Autor Propio.

Las patologías más frecuentes en los trabajadores se enuncian a continuación:

Cefalea 12 casos equivale al 60%; sistemas digestivos 15 equivale al 75%; problemas respiratorios 8 equivale al 40% y cardiovasculares 3 equivale al 15%

La presente propuesta se justifica, en la medida que el estrés como enfermedad diagnosticada en un trabajador afecta al ser humano y trasciende a diferentes dimensiones como son: la familia, la rentabilidad de la empresa, el régimen de salud del estado y a la sociedad en general.

La importancia de realizar esta propuesta de intervención se justifica en la oportunidad de descubrir en el interior de INGESEM; los orígenes que actualmente están produciendo la tensión laboral, para de esta forma diseñar una intervención que pueda ayudar a prevenir la enfermedad y sus consecuencias, ayudar a la ciencia, y aportar soluciones viables a los padecimientos en la vida laboral y familiar de los empleados de esta empresa que depositan su confianza en el grupo investigador.

De esta forma llegamos a esbozar y proponer una intervención psico social orientada a la aprensión de herramientas para enfrentar la tensión (estrés) profesional (laboral) de los empleados de INGESEM; contribuir positivamente al desarrollo integral de esto y contribuir a la consecución de los objetivos organizacionales.

4.2 Delimitaciones

Esta investigación se llevará a cabo en INGESEM LTDA ubicada en Bogotá D C, Colombia. El tiempo destinado para el desarrollo es de un año, tiempo final mes de mayo del 2019.

4.3 Limitaciones

Disponibilidad de tiempo y espacio limitado por parte de los jefes, profesionales y trabajadores para suministrar información al grupo investigador. La veracidad de la información entregada pudiera no ser efectiva al considerar factores como la vergüenza, escasa interpretación, el desconocimiento, por parte del personal. La disponibilidad de tiempo limitado de los investigadores.

5. Marco de referencia

5.1 Estado del arte

Realizamos una compilación de investigaciones nacionales e internacionales sobre el estrés y componentes de riesgo psico social, con el propósito de revisar otras exploraciones para contar con un punto de referencia en el abordaje de la propuesta de intervención:

5.1.2 Referencias Internacionales.

- *Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos.* (Pando M., Gascón S., Varillas W. y Aranda C., 2018).

Instituto donde se desarrolló: Universidad de Guadalajara, México.

Autor: Manuel Pando Moreno, Santiago Gascón Santos, Walter Varillas, Carolina Aranda Beltrán.

Fecha de realización: 2018.

Resumen: El estrés laboral, presente en los contextos laborales afecta el desarrollo del trabajador en lo fisiológico, comportamental, intelectual y psicoemocional. El objetivo de la investigación es determinar el grado de riesgo de diversos factores psicosociales para cada tipo de síntomas de estrés. Los factores psicosociales con mayor exposición negativa fueron las exigencias laborales, el contenido y características de la tarea y la carga de trabajo. Los siete factores psicosociales estudiados fueron consistentemente factor de riesgo para los síntomas fisiológicos e intelectuales; en ningún caso se mostraron como factor de riesgo para los síntomas psico-emocionales del estrés, y para los síntomas comportamentales solo el factor de papel laboral y desarrollo de la carrera (Pando M., Gascón S., Varillas W. y Aranda C., 2018).

- *Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera.* (Ansoleaga E. y Toro J., 2010).

Instituto donde se desarrolló: Universidad de Carabobo, Maracay, Venezuela.

Autor: Elisa Ansoleaga Moreno y Juan Pablo Toro.

Fecha de realización: 2010.

Resumen: En el estudio realizado sobre factores psico sociales laborales asociados a riesgo, se encontró que los factores psico sociales que afectan al trabajador son de alta importancia estudiarlos sobre todo el estrés, este puede producir sintomatología depresiva, afectando su salud física y mental. La cual afecta con mayor o menor relevancia de acuerdo con al soporte social individual, es así como el estrés es considerado un factor de riesgo en el sector laboral (Ansoleaga E. y Toro J., 2010).

- ***Factores psico sociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud.*** Aldrete M., Navarro C., González R., Contreras M. y Aldrete J., 2015).

Instituto donde se desarrolló: Instituto de investigación en salud ocupacional, universidad de Guadalajara, México. Hospital regional Valentín Gómez Farías, instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado, México. Maestría en ciencias de la salud en el trabajo, universidad de Guadalajara, México.

Autor: Aldrete Rodríguez, María Guadalupe, Cristina Navarro Meza, Raquel González Baltazar, Mónica I. Contreras Estrada y Jorge Pérez Aldrete.

Fecha de realización: 2015.

Resumen: En la investigación sobre factores psico sociales y síndrome de burnout en personal de enfermería, se encontró que existe una relación entre los factores psico sociales laborales y el síndrome de Burnout. El desgaste en el trabajador proviene, o es ocasionado por la empresa, el puesto de trabajo, la ejecución de tareas, esos afectan la salud del trabajador y a su vez se vuelven un factor de riesgo psico social, y como consecuencia tiene un deterioro en la calidad de vida llevándolos incluso a atentar contra su existencia (Aldrete M., Navarro C., González R., Contreras M. y Aldrete J., 2015).

- ***Síndrome de burnout en profesionales de enfermería que realizan jornada física complementaria en servicios de cuidados críticos y urgencias.*** (Cañadas De la Fuente, G et al., 2015).

Instituto donde se desarrolló: Universidad de Granada, España. Servicio andaluz de Salud. Granada, España. Centro de investigación, mente, cerebro y comportamiento (Granada, España, universidad Nacional de Educación a Distancia, Granada, España).

Autor: Guillermo Arturo Cañadas De la Fuente, Luis Albendín-García, Emilia Inmaculada de la Fuente, Concepción San Luis, José Luis Gómez-Urquiza, Gustavo Raúl Cañadas.

Fecha de realización: 2015.

Resumen: Se logra determinar la relación entre los factores psico sociales laborales y el síndrome de Burnout en personal dedicado a la atención de pacientes. Los factores asociados a sus puestos de trabajo y que más peso a nivel negativo, fueron: las exigencias laborales, remuneración del rendimiento y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo. En cuanto al Burnout, se encontró que el agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización son los factores más fuertes. El agotamiento emocional se relacionó con seis de las ocho áreas de los factores psico sociales evaluados Conclusión: Se confirmó la relación entre los factores psico sociales laborales y el síndrome de Burnout (Cañadas De la Fuente, G et al., 2015).

- ***Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero de Nuevo León, México.*** (Reyes, A., Rodríguez, A. López, K., Guzmán, F. y Alonso, M., 2017).

Institución: Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Autores: Aldri Roger Reyes, Lucio Rodríguez Aguilar, Karla Selene López, Francisco Rafael Guzmán y María Magdalena Alonso.

Fecha de realización: 2017

Resumen del proyecto: Se encontró una correspondencia de variables que pueden desencadenar una enfermedad de origen laboral, estas son: la sintomatología asociada al estrés en el ambiente de trabajo se correlacionó de forma positiva con el consumo de alcohol, la resiliencia se correlacionó negativamente con el consumo dependiente de alcohol. Se observó una correlación negativa entre la resiliencia y la intensidad de estrés laboral. El estrés laboral y la resiliencia mostraron efecto sobre el consumo dependiente

alcohol. Como conclusión se mencionan que el estrés laboral y la resiliencia influyen en el consumo de alcohol. (Reyes, A., Rodríguez, A. López, K., Guzmán, F. y Alonso, M., 2017).

5.1.3 Referencias Nacionales.

- Estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos. (Gómez, V., Segura S., Castrillón D. y Perilla L., 2016).

Instituto donde se desarrolló: Grupo de investigación estrés y salud, departamento de psicología, Universidad de los Andes, Colombia, empresa de consultoría Prax S.A.S., Colombia.

Autor: Viviola Gómez, Sebastián Segura Camacho, Diego Castrillón, Lyria Esperanza Perilla

Fecha de realización: 2016.

Resumen: se logra la construcción y validación de una batería. Se adición nuevos factores para evaluar: incorpora los instrumentos e indicadores centrales de los modelos demanda, control, apoyo social y desequilibrio esfuerzo, recompensa. Los factores intralaborales no contemplados en dichos modelos, pero que la Resolución considera necesarios, se midieron con pruebas preexistentes o desarrolladas por los autores. Con esta información es posible calcular indicadores globales de demanda, control y apoyo social; además de condiciones familiares y sociales de riesgo, afrontamiento, personalidad e indicadores de salud y bienestar. Los análisis de consistencia interna y validez permiten afirmar que la batería es sencilla de aplicar en papel o por computador, permitirá comparar ocupaciones, obtener puntuaciones unificadas por variable, ofrecer un diagnóstico de un número importante de las variables sugeridas en la Resolución y comparar los resultados de los trabajadores colombianos con los de otros países (Gómez, V., Segura S., Castrillón D. Y Perilla L., 2016).

- *_Caracterización del síndrome de burnout y estrés laboral crónico en instructores del centro de servicios financieros – SENA.* (Berbeo, A., 2016).

Institución: Universidad de la Rioja – España.

Autor: Ana María Berbeo Rodríguez

Fecha de realización: 2016

Resumen: Muestran los hallazgos más relevantes sobre la identificación al Síndrome de Burnout y estrés laboral; evaluada en un grupo de instructores de un centro de formación, quisieron encontrar los factores que podrían tener mayor relevancia y acaecimiento en el riesgo psico social en el espacio de trabajo, para proponer alternativas de prevención, mejorar la calidad de vida, desarrollo de actividades de los instructores. Se identifican como variables: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se plantea que es necesario generar estrategias de intervención para aprender a manejar el ambiente de trabajo que pueden ocasionar enfermedades laborales (Berbeo, A., 2016).

- *Avances en el análisis del estrés laboral a partir de la captura de neuro señales en el cliente interno dentro de una organización textil en la ciudad de Pamplona.* (Moreno, L., Delgado, M., Flórez, L., Palomino, L. y Villamizar, J., 2017).

Institución: Universidad de pamplona – Norte de Santander Colombia

Autores: Luz Agela Moreno Cueva, Marisol Maestre Delgado, Ludy Amira Flórez Montañez, Luis Manuel Palomino Mendez, Juan Manuel Villamizar Ramírez

Fecha de realización: 2017

Resumen: Se identifica que el estrés es un problema que está causando mengua en la productividad y en la competitividad y disminución de utilidades. Por medio de la medición, se logra identificar que la no motivación en las actividades laborales se asocia de forma directa con un alto nivel de estrés, mientras que al hacerle entrega de un incentivo los niveles del mismo estado comienzan a decaer. Como conclusión mencionan que el estrés se da cuándo: se dan órdenes bruscas; presión física mitras se ejecutan las actividades laborales, presión injustificada por los jefes, y cuando los

incentivos no corresponden con la cantidad de actividades (Moreno, L., Delgado, M., Flórez, L., Palomino, L. y Villamizar, J., 2017).

- ***Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la psicología de la salud ocupacional.*** (Porras, N. y Parra, L., 2018).

Institución: Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

Autores: Nestor Raúl Porrás Velásquez y Laura Camila Parra D'aleman

Fecha de realización: Mayo 2018.

Resumen: el objetivo es el de identificar las creencias obsesivas, recurrentes o intrusivas de las personas con alto riesgo de adicción al trabajo y que se convierten en factores de riesgo psico social derivados del trabajo asalariado que facilitan, mantiene y refuerzan el comportamiento adicto del trabajador. Los resultados muestran que las características personales (ideas de perfeccionismo, utilización del tiempo libre, necesidad de aprobación social, sentimiento de culpa, miedo a perder el trabajo y ansiedad generalizada), junto con las características organizacionales, del puesto de trabajo (tareas y responsabilidades) y del empleo en general, al igual que el proceso de socialización organizacional y el manejo de las relaciones interpersonales con los mandos son desencadenantes del comportamiento adictivo. Las conclusiones indican que el comportamiento adictivo de los trabajadores se configura como una estrategia poco efectiva de afrontamiento (basada en un conjunto de ideas obsesivas y comportamiento compulsivo (repetitivo e irracional) frente a la angustia y el estrés generados por el miedo a perder el trabajo (percepción de alta inestabilidad laboral), (Porrás, N. y Parra, L., 2018).

El estrés laboral no solo afecta la salud mental y emocional, sino que tiene consecuencias negativas a la salud física del individuo, como lo especificado anteriormente, también afecta sus relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, con su familia y hasta su relación en pareja por eso la importancia de la evaluación de los factores de riesgo a tiempo en una empresa para determinar las causas y buscar maneras preventivas de solucionar y brindar calidad de vida y bienestar al trabajador.

En el artículo, factores y riesgos psico sociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas”. De los autores Moreno B. y Baez C. (2010) definen “la categorización de Cox y Griffiths (1996) cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psico sociales de riesgo o de estrés.

Tabla No. 2

Factores de estrés psicosocial

Factor	Consecuencia
Contenido del trabajo	El trabajador no cree que es útil en el trabajo, siempre es el mismo trabajo no varía, es monótono y sin sentido, sus habilidades no son desarrolladas al 100%, la incertidumbre crece constantemente, y las relaciones se vuelven intensas.
Sobrecarga y ritmo	Los tiempos de trabajos son cortos y con alta presión temporal, el ritmo es acelerado y demasiado trabajo por finalizar y entregar.
Horarios	No existe consecución en los turnos de trabajo, se cambia de turnos diurnos a nocturno, se tiene horario de inicio pero no se sabe la hora de finalización.
Control	Existe muy poco control en cuanto a la carga laboral, no se participa o existe poca participación en la toma de decisiones.
Ambiente y equipos	Mucho ruido, poca iluminación, las condiciones del trabajo son malas, sin espacio personal, mal mantenimiento de los equipos.
Cultura organizacional y funciones	No existe una buena comunicación dentro de la empresa, no están establecidos los objetivos de la organización, no están definidas las tareas a realizar y los niveles de apoyo son bajos.
Relaciones interpersonales	No hay apoyo social, existen problemas interpersonales, no hay una buena relación con los superiores y existe un aislamiento físico o social.
Rol en la organización	Los roles no están bien definidos y también hay conflictos y ambigüedad con los mismos.
Desarrollo de carreras	Muy poca o excesiva promoción profesional, los pagos son malos, existe la incertidumbre y la inseguridad contractual.
Relación Trabajo-Familia	Existen factores de conflicto en la relación familia – trabajo y no existe o es muy bajo el apoyo familiar
Seguridad contractual	No es suficiente la remuneración, el trabajo es realizado por tiempo y es inseguro el futuro laboral.

- *Nota:* Factores de riesgo psicosocial descritos por Cox y Griffiths, 1996, se numeran sin número de factores psicosociales que inducen directamente el estrés laboral.

Para intervenir el manejo de estrés se plantea como medida las técnicas de relajación, así como los señores Ibarra y Priscila (2018), en la Investigación titulada: Reducción del estrés laboral mediante la aplicación de la Técnica de Relajación Progresiva de Jacobson en trabajadores de la empresa "Creaciones Patricio", en el sector de San Carlos, cantón Quito, en ella concluyeron que la técnica que ayuda a reducir el nivel de estrés laboral es la relajación progresiva de Jacobson, ya que puede actuar de forma general en todo el organismo, en la musculatura del cuerpo y disminuir la presión y las señales del estrés profesional. Ibarra y Priscila (2018).

La OIT en el año 2018, nombra el estrés específicamente el laboral como la enfermedad del siglo XXI, y con el pasar del tiempo son muchas las personas que se adhieren a éste, mayormente en los países desarrollados y a todos aquellos que están ingresando a la línea del mundo moderno. Cuando se padece esta enfermedad no sólo se ve afectado quien la sufre, sino que también ésta afecta el porvenir de la empresa y también la producción de un país; desarrollándose en un contexto social en dónde cada interacción personal es una parte fundamental, siendo el detonante y mantenedor de aquellos síntomas el contexto.

5.2 Marco Teórico

5.2.1. Internacional.

5.2.1.1 *El Estrés.*

Se ha escuchado hablar de éste término en diferentes contextos y de distintas maneras: en el trabajo, en el transporte y también en los medios de comunicación; de alguna manera el uso y abuso de este término genera confusión. Todo esto hace que sea complicado el definir y describir de manera comprensiva sus particularidades psicológicas. Para aclarar este tema, se presenta a qué hacía mención este término en sus primeros usos.

Para el siglo XIV, la palabra estrés era utilizada para hacer referencia a situaciones negativas como por ejemplo los problemas, el sufrimiento, las adversidades, las aflicciones, entre otros. Para el siglo XVII, el término fue asociado a los fenómenos físicos como la fuerza, distorsiones, presión, entre otros por la influencia del Biólogo Robert Hooke (Inglaterra, 1635 - 1703), éste biólogo aplicaba la palabra “estrés” para las estructuras creadas por las personas; por ejemplo: las estructuras que soportan el impacto de diferente intensidad. Los ingenieros y los físicos toman éste término y lo emplean en tres conceptos que se relacionan entre sí los cuales son: la distorsión, la carga y la tensión (Cox 1978; Lawrence, Hinkle, 1974; Lazarus, 1993a). Así es como el estrés se define entonces desde la física como esa tensión que se genera dentro de un cuerpo por la acción de una fuerza la cual distorsiona dicho cuerpo. Estos conceptos fueron tomados por la Psicología, Sociología y Fisiología viniendo a intervenir en la teoría del estrés, (Belloch, A., Sandin, B., y Ramos, F. 1995a)

La palabra estrés se aplica en diferentes formas de acuerdo al rol que se esté manejando científicamente. Para la bioquímica y la fisiología se considera en término de respuesta, las corrientes psicosociales y psicológicas que enfatizan situaciones de estimulación asumiéndolo así como un fenómeno externo que se focaliza en el estímulo. Luego nace otro componente especialmente los factores subjetivos (cognitivos) o psicológicos los cuales son intermediarios entre agentes estresantes y respuestas fisiológicas que son generadas por el estrés. Estas orientaciones marcan el desarrollo de la teoría general del estrés. El que se focaliza en la respuesta (Selye, 1936), en el estímulo (Holmes y Rehe, 1967) y en la interacción (Lazarus, 1966), por lo anterior se puede deducir el estrés como un fenómeno dónde participan cada

estímulos y sus respuestas, también diversos procesos psicológicos que intervienen en ambos (Belloch, A., et al. 1995b)

5.2.1.2 Tipos de estrés.

Aunque generalmente el estrés es asociado del modo negativo existe un tipo de estrés que es bueno para el cuerpo y es llamado Eutrés: este se encarga de activar el organismo y lo optimiza para responder a aquellas acciones que requieren una respuesta inmediata. Es un estrés positivo que trabaja con la dopamina, mejorando así la capacidad de enfrentamiento del individuo para realizar determinadas tareas, cuando se presenta este tipo de estrés la persona se arriesga y sirve para la auto realización personal. (Corredor, 2018)

Existe también el Distrés: este es conocido como el estrés malo y trabaja con la producción de cortisol, este se encarga de producir una inestabilidad psicológica y fisiológica, siendo este conocido popularmente como estrés. El estrés generalmente se activa por una amenaza que puede ser externa e interna lo que involucra un sobre esfuerzo. Sus síntomas pueden ser síntomas que desencadenan trastornos de ansiedad y depresión. (Corredor, 2018). Si este tipo de estrés la persona no puede controlarlo sería un gran daño para el cuerpo humano.

5.2.1.3. Síntomas del estrés.

Según Corredor (2018), existen 4 categorías, que son:

- *Los Síntomas Cognitivos:* estos están relacionados a la pérdida de la memoria, también a los problemas de concentración y juicio pobre se puede decir que está deteriorada la capacidad de entender las cosas y los pensamientos constantemente producidos son preocupaciones y percibiéndose solo lo negativo (Corredor, 2018).
- *Los Síntomas Emocionales:* tienen relación con los cambios de humor como por ejemplo síntomas de aislamiento y depresión, irritación, se percibe la soledad y también está la agitación (Corredor, 2018).

- *Los Síntomas Conductuales:* estos hacen referencia a los cambios de hábitos como por ejemplo la alimentación y el sueño, también a las conductas irresponsables como los consumos de alcohol y drogas, (Corredor, 2018).
- *Los Síntomas Físicos:* los cuales hacen referencia a los malestares en el cuerpo como lo son los dolores de cabeza, aumento de la tasa cardiaca, estreñimiento, dolores en el pecho, mareos, náuseas, aumento de la frecuencia respiratoria el oxígeno entra por la boca pero no alcanza a llegar al cerebro y esto en ocasiones produce los desmayos, también puede afectar los niveles sexuales puede ocasionar la pérdida o disminución del deseo (Corredor, 2018).

Por lo anterior, podemos observar que el estrés afecta los sistemas físico, conductual, emocional y cognitivo, los modifica y genera los modelos establecidos que van deteriorando la salud de las personas.

5.2.1.4. Efectos del estrés.

Son muy diferentes los síntomas que se pueden presentar al momento que una persona padece de estrés, entre ellos están:

Los producidos en el cuerpo: fatiga, malestar estomacal, tensión o dolor muscular, dolores de cabeza, dolor en el pecho, cambio del deseo sexual, problemas de alimentación, problemas de sueño (MFMER. 2018)

Los producidos en el estado de ánimo: falta de motivación, ansiedad, agobio, agitación, falta de concentración, ira, tristeza, depresión, irritabilidad (MFMER.2018)

Los producidos en el comportamiento: comer mucho o poco, hacer menos ejercicios, consumo de tabaco, arranques de ira, retraimiento social, el abuso del alcohol y/o drogas (MFMER. 2018)

5.2.1.5. *El estrés Laboral.*

Está definido por la OMS como aquella reacción que podría tener una persona ante las presiones y/o exigencias de sus labores las cuales no son ajustadas a sus conocimientos y capacidades, y que prueban su capacidad de afrontamiento ante situaciones y todo esto aumenta al no sentir ni recibir el trabajador el apoyo de sus superiores y compañeros de trabajo (OMS 2004)

El estrés profesional es considerado por la OMS como una epidemia global. Éste es el riesgo ocupacional que tiene la capacidad para afectar un cien por ciento de los trabajadores. También tiene la capacidad de producir alteraciones en los estados de salud, ausencia laboral, baja producción y reduce el producto individual, y produce el incremento de enfermedades, rotaciones y accidentes laborales. Por otra parte, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes. La nación (2005)

5.2.1.6 *Las orientaciones teóricas del estrés.*

5.2.1.6.1 *La teoría basada en respuesta. Teoría del estrés de Hans Selye (1983).*

Normalmente el estrés es definido como aquella respuesta no determinada del cuerpo. Hans lo define como aquel estado manifestado por un consistente síndrome específico con los cambios inespecíficos en el sistema biológico. La forma y la composición del estrés es característico, lo que desencadena del estrés es un agente que quebranta la homeostasis que atenta contra la el organismo el cual tiene la capacidad de mantenerse equilibrado internamente. El estresor es todo aquello que perjudique la armonía homeostática del organismo (Selye, 1983). Todo estímulo estresor, provoca en el organismo una respuesta inesperada por el estrés.

También Cannon en el año 1932, emplea el estrés, y se refería a la lucha y huida; estas son las respuestas que emiten los organismos para defenderse de aquellos estímulos amenazantes de manera externa o interna; como ejemplo podemos nombrar la excitación, también está la pérdida de sangre, entre otros. Básicamente la respuesta del organismo es activar el sistema nervioso simpático y liberar adrenalina y noradrenalina por la médula espinal subsecuentemente, y también liberar glucosa para los músculos, entre otros (Cannon, 1932).

Esta teoría define de manera operativa el estrés, se basa en el accionar de los fenómenos como el estresor y también la respuesta al estrés. Los estresores no solo son físicos sino que también pueden ser Cognitivos, psicológicos y emocionales que evocan el esquema de respuesta de estrés referido. Y por otro lado, las respuestas del estrés son mecanismos que se denominan síntoma general de adaptación (Selye, 1936).

Este síndrome de adaptación que explica Selye (1936), tiene su base en la respuesta que tienen los organismos frente al estrés ambiental que se distribuyen en tres fases:

1. *Alarma*: El organismo cuando percibe un potencial que genera una situación de estrés, crea una alteración en el orden psicológico y fisiológico generando así un estado de ansiedad y de inquietud entre otros, por lo que se predispone al enfrentar una situación estresante. Estos síntomas están por factores físicos del estímulo brindado por el ambiente, como por ejemplo la intensidad que genera el ruido, los factores que afectan la persona es el grado de amenaza que se percibe, el grado para el control de estímulo y los estímulos del ambiente que intervienen sobre la situación.

2. *Resistencia*: esta fase se trata de adaptarse a un contexto que sea estresante. En el cual se generan procesos orgánicos, emocionales, cognoscitivos y de comportamiento los cuales están designados para negociar cualquier situación que sea menos dañino para la persona y aunque pueda que se adapte siempre existe la posibilidad de que haya disminución del organismo, el rendimiento de la persona disminuya, la disminución de rendimiento que crea el individuo. Si al final se existe una adaptación, ésta no es exenta de frustraciones ni de trastornos psicológicos y fisiológicos y también de carácter psicosomático.

3. *Agotamiento*. Cuando fracasa la etapa de la resistencia, es decir, no resultan eficientes los mecanismos de adaptación ambiental, se llega al agotamiento en dónde tienden a ser crónicos o irreversible los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales. (Valera, S., 2018).

Por lo anterior, se puede apreciar que el cuerpo al sentirse amenazado de una manera real genera mecanismos ante esa sensación que crea la alarma, en algunas ocasiones lo hace de manera inconsciente preparándolo para la defensa o huida de acuerdo a la necesidad que se presente en el momento, esto también lleva consigo algunos riesgos por la adrenalina y noradrenalina que activan a todos los sistemas y los llevan hasta el límite; pero una vez

finalizada la alarma la cortisona se encarga de restablecer los sistemas y hacer que todo vuelva a su estado natural.

En la fase de resistencia el cuerpo se adapta al esfuerzo de una alarma repetitiva, tanto que se hace normal el estímulo, se llegan a generar limitaciones, el estilo de vida se puede modificar y se genera la adaptabilidad pero todo ello lleva consigo el deterioro de las funciones; esto genera efectos como por ejemplo problemas circulatorios, dolores de cabeza, dificultad para dormir, la falta de concentración, entre muchas más y que también pueden ser de carácter psicossomático.

Ya en la fase de agotamiento, el cuerpo con tanto sobreesfuerzo pierde el equilibrio afectando el sistema inmune y aparecen las enfermedades, algunas con tratamientos y descanso se pueden recuperar y en ocasiones solo lo hacen parcialmente mientras que otras exponen al peligro la vida de la persona.

Esta teoría es un gran aporte en esta investigación porque nos da claridad en lo relacionado al por qué los trabajadores de la empresa Ingesem presentan diferentes tipos de afectaciones. Se puede entender que si una persona no es capaz de controlar sus estados de alerta le será difícil responder de manera correcta cuando se presenten estas fases de estrés.

5.2.1.6.2 Teoría basada en los estímulos planteada por Holmes y Rahe (1967).

De acuerdo a las particularidades que se asocian a los estímulos que se encuentran en el ambiente, el estrés se puede interpretar como la perturbación o alteración del funcionamiento del organismo. Esta teoría hace referencia que el estrés se localiza fuera de la persona y el efecto del estrés sería el aspecto que corresponde a la persona; además en esta teoría el estrés se trata como variable independiente, mientras que en las anteriores es asumido como variable dependiente, (Holmes y Rahe, 1967).

Cox (1978a), postula que cuando los modelos están focalizados en estímulos son una semejanza del patrón de ingeniería se basa en la Ley de la Elasticidad de Hooke. En ella, se hace referencia cómo las fuerzas de carga generan distorsión en los metales. La idea Central de Hooke está relacionada a que la ley establece cuando el strain que produce el estrés cuando cae dentro de las demarcaciones elásticas del metal y este desaparece, retornando el material al

estado original. Pero si el strain sobrepasa los límites entonces aparecen daños permanentes. Analógicamente se entiende que las personas poseen ciertos límites de tolerancia al estrés como fuerza externa pero puede variar en algunos individuos, una vez por encima de los límites de tolerancia el estrés se vuelve insoportable y emergen daños psicológicos y fisiológicos. Lo que más se aproxima a la idea popular del estrés es la orientación basada en el estímulo. (Belloch, A., et al. 1995c)

Al asumir esta postura se crean unos inconvenientes, como la limitación de las situaciones estresantes, ya que pueden serlo para unas personas y para otras no, Weiss (1971) al revisar este argumento intentó catalogar distintas características de escenarios considerados como estresantes en la investigación, señalando ocho etapas:

1. El procesar velozmente la información, 2. Los estímulos ambientales dañinos, 3. La percepción de la amenaza, 4. Funciones fisiológicas alteradas como el resultado de un sufrimiento, pérdida del sueño, uso de drogas, entre otras, 5. El aislamiento y confinamiento, 6. El bloquear, obstaculizar, 7. La presión del grupo y por último 8. La frustración.

En psicopatología, los modelos de estrés basados en estímulos tuvieron gran influencia y se pueden contener en la matiz conocida como enfoque psico social del estrés o el enfoque de los sucesos vitales (Sandín y Chorot, 1992).

Esta teoría nos ayuda a identificar las situaciones que afectan a los trabajadores y que podemos considerarlas estresantes. Los trabajadores de Ingesem reaccionan de manera emocional, los directivos están mostrando reacciones emocionales inapropiadas y esta presión se las está llevando a la casa en dónde se generan comportamientos agresivos en sus núcleos familiares.

5.2.1.6.3 Teoría basada en la interacción. El modelo de Richard y Lazarus (1966).

Básicamente las etapas transaccionales maximizan los factores psicológicos que median entre los agentes estimulantes y los resultados del estrés, pero según este modelo el estrés tiene su origen a través de las relaciones individuales entre el organismo y su ambiente, siendo la

experiencia estresante es el resultado de la relación que tiene la persona con el entorno. Dependiendo del impacto del estresor ambiental las transacciones pueden ser mediadas por las evaluaciones hechas por la persona al agente estresor y también por los recursos que la persona posea pueden ser personales, sociales, culturales, entre otros para poder hacer frente a la situación del estrés.

Para Lazarus y Folkman (1984a) definen el estrés como un conjunto entre las relaciones de la persona y la situación y esta es valorada por la persona como agravante de sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal.

Esta idea se centra en el concepto cognitivo de evaluación; siendo esta entendida como el mediador cognitivo de las reacciones del estrés, entre las respuestas personales del estrés y los estímulos relevantes (Lazarus 1993b).

La evaluación cognitiva es un proceso mundial, en dónde las personas le dan valor continuamente al significado de lo que ocurre y que se relaciona con su propio bienestar (Lazarus y Folman 1984b). Distinguiendo tres tipos de valoración: la primera, la segunda y la reevaluación.

En la primera evaluación se produce un encuentro o transacción con algún tipo de demanda sea interna o externa. Es el primer intermediario característico y da lugar a cuatro modalidades para la evaluación:

1. *Amenaza*: anticiparse a una situación sin acontecer pero que su ocurrencia es inminente.
2. *Daño – pérdida*: hace referencia a un perjuicio psicológico que ya ha acontecido.
3. *Desafío*: se valora una situación que implica una ganancia positiva y una amenaza, trae consigo demandas difíciles en las que la persona se siente capaz de superarlas siempre y cuando utilice correctamente sus recursos de afrontamiento.
4. *Beneficio*: este tipo no incluye reacciones de estrés.

La secundaria se realiza valorando los recursos que la persona tiene para enfrentar la situación. La reacción del estrés depende de la forma en que la persona valora sus recursos de

afrontamiento, al valorar los recursos propios se puede determinar si la persona se siente asustado, desafiado u optimista.

Cuando se habla de la reevaluación esto implica procesos de feedback que acontecen entre el desarrollo de la interacción del organismo y las demandas del exterior y otras que son internas.

Al realizar la re-evaluación se pueden elaborar las correcciones sobre las evaluaciones establecidas previamente (Richard S y Lazarus (1966); Lazarus y Folkman (1984c)

El hombre al sentirse amenazado siempre asumirá que no se puede evitar la situación y que lo que se teme va a suceder. En muchas ocasiones, los líderes han tomado malas decisiones y han afectado al personal, generando reacciones inapropiadas, cambios de estado de ánimo y también enfermedades fisiológicas.

5.2.1.6.4 Modelo procesual del estrés (Belloch, A., et al. 1995).

En este modelo el estrés no es breve ni paralizado, sino que involucra un complicado conjunto de variables que interaccionan entre sí y funcionan a diferentes niveles. Los elementos esenciales que implica este modelo se encuentran agentes internos o externos, estrategias de afrontamiento, procesos de evaluación cognitivas y respuestas psicológicas y fisiológicas definidas como reacción de estrés, también las variables moduladoras asociadas a elementos predisposicionales. Este modelo es utilizado como base para el análisis de los elementos del estrés, sus mecanismos psicopatológicos y sus interacciones (Belloch, A., et al. 1995c)

Este se desarrolla en las siguientes etapas, que son:

1. *Las demandas psicosociales:* hace referencia a los factores exteriores que causan el estrés, no solo incluyen los factores psico sociales, también incluye factores del medio en que se encuentran ya sean naturales y artificiales y los agentes estresores del ambiente no son menos importantes que los factores psico sociales (Sandin 1984).

2. *La evaluación cognitiva.* Son aquellos sucesos que diariamente ejercen demandas sobre el cuerpo y dependiendo de cómo sea esa valoración primaria, secundaria y re-evaluación se producirá o no la respuesta de estrés y sucederá exclusivamente si existe la

disolución del control entre la demanda y los recursos personales para poder superarlas si la persona descubre que el acontecimiento sobrepasa o no a sus recursos (Lazarus y Folkman, 1984 c; Cox, 1978c).

3. *La respuesta de estrés.* Son respuestas fisiológicas; las respuestas psicológicas contribuyen en la construcción de la respuesta del estrés que es el componente emocional, y también existen los componentes motores y cognitivos los cuales son muy difícil para separar de los emocionales.

4. *Las estrategias de afrontamiento (coping).* Respuestas cognitivas que hacen frente a ciertas demandas estimadas como imposición y así suprimir el estado emocional del estrés. Existe una relación muy estrecha entre el afrontamiento y los componentes psicológicos y fisiológicos de la respuesta de estrés. En algunas circunstancias es difícil separar una reacción emocional o cognitiva de un proceso de afrontamiento.

5. *Las variables disposicionales.* En esta existe un conjunto de variables que pueden influir sobre las etapas anteriores, como tipos de personalidad, factores hereditarios en general, el sexo, la raza, entre otros.

6. *El apoyo social.* Es muy importante ya que puede amortiguar las demandas estresantes sobre las respuestas del estrés y también puede actuar sobre la salud.

7. *El estatus de salud.* Es la consecuencia del estrés, este estado de salud psicológico y biológico depende de las bases establecidas anteriormente. Un afrontamiento no apropiado puede dañar la salud.

5.5.2. Nacional.

5.2.1.6 Manifestaciones del estrés.

Ya se realizó una revisión de los fundamentos teóricos del estrés, ahora examinaremos las afirmaciones y apreciación desde un abordaje nosológico como enfermedad.

El DSM IV y DSM V clasifican los síndromes del estrés, incluyendo el componente etiológico entre los criterios diagnósticos de los trastornos del estrés. Los síntomas los clasifican en diferentes categorías. (González, 2001).

A continuación se relaciona el progreso en los que se han clasificado los síndromes del estrés en el DSM (González, 2001): Evolución en los síndromes de estrés, nosología Americana.

DSM I (1952). Se encuentra la respuesta aguda del estrés, respuesta situacional del adulto y la respuesta de adaptación.

DSM II (1968). Están la respuesta de adaptabilidad.

DSM III (1980). Trastornos del estrés pos-traumático: retardado, crónico, agudo y trastorno de ajuste.

DSM IV (1994). Hace mención del trastorno agudo de estrés, trastorno de estrés pos-traumático, trastorno de ajuste o adaptación

DSM V (2013). Trastornos por estrés pos-traumáticos, agudo duración de los síntomas es menor de tres meses y es crónico si la duración de los síntomas es tres meses o más, trastorno por estrés agudo.

La CIE de la OMS, estableció una clasificación similar a las norteamericanas. En la CIE 10 (1992), considera en cuanto al estrés los siguientes trastornos: la reacción aguda, el trastorno pos-traumático, el cambio la personalidad después de una experiencia desastrosa y los trastornos de adaptación.

DSM V (2013) de acuerdo con este manual la American Psychiatric Association, detallan los síntomas del estrés y se enumeran algunas de ellas, siendo las más representativas el conductual, el fisiológico y el cognitivo.

5.2.1.6.1 Conductual.

La persona cree que el acontecimiento que le generó el trauma ocurre en el momento y genera la misma sensación, revive la experiencia, ilusiones, episodios disociativos, alucinaciones incluso los que aparecen al despertarse. También se esfuerza en bloquear esos recuerdos que llegan al pensamiento, sentimientos sobre el suceso traumático y evita cualquier tipo de actividad, lugares o personas que le recuerdan el mismo. Existe una disminución de la intervención en actividades significativas y las alteraciones que generan malestar significativo, las cuales deterioran las áreas laborales, sociales y demás que son importantes en la vida de la persona.

5.2.1.6.2 Cognitivo.

Cuando la persona se expone a estímulos ya sean internos o externos éstos le generan un malestar que es psicológico intenso los cuales le hacen recordar aspectos de ese suceso traumático, también existe la incapacidad para recordar aspectos del trauma, Se reduce el conocimiento del entorno, hay despersonalización, y amnesia disociativa no recuerda aspectos importantes del trauma.

5.2.1.6.3 Fisiológico.

Sueña recurrentemente sobre el acontecimiento que le produce malestar, y cada vez que se exponga a algún tipo de estímulo internos o externo, que le recuerden un aspecto del suceso traumático éste le produce malestar y existen respuestas fisiológicas a la exposición de los estímulos que le hacen recordar el evento traumático, sensación de desapego o enajenación frente a los demás, para esa persona siempre existe un futuro desolador y no puede normalizar su vida, se le dificulta el poder dormir, presenta irrupciones de ira o irritabilidad, no se puede concentrar, mantiene hiper-vigilante y con respuestas exageradas de sobresalto.

5.2.1.7 Riesgos psico sociales y estrés en el ambiente Laboral.

Según la OMS y la OIT los riesgos psico sociales son considerados como la interacción laborales, el estar satisfecho en el trabajo, su medio ambiente, la capacidad que posee el trabajador para cubrir sus necesidades, cultura y situación personal extra laboral lo cual influyen en la salud, rendimiento y satisfacción profesional (Gutiérrez y Vilorio 2014).

Definen el estrés laboral como la manera de reaccionar un individuo frente a la presión y exigencias laborales que no son de su competencia en cuanto a conocimientos y capacidades se refiere, no tienen o son muy pocas las oportunidades en las que pueda participar en cuanto a la toma de decisiones o ejercer control al poner a prueba su capacidad de afrontamiento (Gutiérrez y Vilorio 2014). Mientras unos definen el estrés laboral como una práctica subjetiva de una persona, la cual es producida por la idea de que existen demandas que son excesivas o llamados estresores que no son fáciles controlarlas y que pueden tener malas consecuencias (strain) para esa persona (Peiro, y Rodríguez 2008).

El estrés definido como riesgo psicosocial hace referencia al estado de debilidad del organismo lo cual dificulta la adaptabilidad y funcionalidad del mismo y produce una disminución significativa en el rendimiento del empleado y también en la empresa. (Santillán, 2012).

5.2.1.8 Notas Técnicas de Prevención de riesgos psicosociales

Son guías de buenas prácticas, no son obligatorias, su estricto cumplimiento depende si están relacionadas con normas legales vigentes y se debe revisar la fecha de edición. Entre ellas podemos encontrar:

NTP 318: el estrés: proceso de generación en el ámbito laboral, exponen la teorías de los factores y procesos, como se relacionan, resalta el acuerdo entre autores y las diferencias relevantes entre los modelos teóricos.

NTP 322: valoración del riesgo de estrés térmico: índice WBGT, el calor es un agente generador de estrés ya que puede bajar el rendimiento laboral y afectar la salud.

NTP 349: prevención del estrés: intervención sobre el individuo, hace referencia a la necesidad de una intervención dirigida a la modificación de algunos aspectos de la organización del trabajo o impulsar la capacidad que tiene el individuo de adaptación en el medio.

NTP 350: evaluación del estrés térmico. Índice de sudoración requerida, en esta nota se describe un sistema que permite calcular e interpretar las valoraciones de riesgo del estrés térmico.

NTP 355: fisiología del estrés, ofrece una visión de los procesos fisiológicos que facilita el poder detectar de manera temprana los indicadores que deterioran la salud.

NTP 438: prevención del estrés: intervención sobre la organización, presenta algunos indicadores que pueden actuar frente al estrés desde la empresa, ya que una de las facetas que lo genera es el trabajo y por eso se debe dar mayor atención a este ámbito.

NTP 462: estrés por frío: evaluación de las exposiciones laborales, el frío es un agente generador de enfriamiento, hipotermia o congelación de los miembros del cuerpo y debe ser valorada la magnitud del riesgo generados en ambientes fríos de trabajo.

NTP 603: riesgo psicosocial: el modelo demanda – control – apoyo social (I), describe las dimensiones que lo componen, cómo interactúan entre sí y algunos datos sobre la exposición en trabajadores de Europa y España.

NTP 604: riesgo psicosocial: el modelo demanda – control – apoyo social (II), se abordan efectos en la salud, las herramientas que pueden ser utilizadas para la evaluación y las pautas de intervención preventiva en la organización.

5.2.1.9 Metodología

5.2.1.9.1 Nacionales

- Batería de Medición de Factores de Riesgo psicosocial de la Pontificia Universidad Javeriana avalada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia.
Esta batería busca identificar si existe o no riesgo psicosocial y para ello evalúan las condiciones intralaborales, extralaborales, individuales y de estrés que influyen en los trabajadores las cuales afectan el desempeño y rendimiento laboral, contiene 8 instrumentos que son aplicados y evaluados de acuerdo al manual establecido por el Ministerio de trabajo.

5.2.1.9.2 Internacionales

- Escala de Maslow: es una pirámide de necesidades, en cuya base se encuentran las fisiológicas, segundo escalón las de seguridad, tercero de pertenencia, cuarto las de estima y en la cúspide la de realización personal, estos niveles se deben satisfacer desde el más bajo para que pueda aparecer el siguiente. Si el trabajador está satisfecho con su trabajo esto generará un mejor desempeño laboral.

- Cuestionario del Contenido del trabajo (JCQ): mide características psicosociales de las condiciones en que se realiza el trabajo y también la motivación del trabajador y su satisfacción laboral. (Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman, Bongers, Amick, (1998))

- Cuestionario de riesgos psico sociales de Bocanument-Norby (1994), mide factores intralaborales, alteración física y psicológicas que provengan de trabajo, evalúa el estrés a través de síntomas fisiológico, emocionales, comportamentales y cognitivos.

- Cuestionario de salud FS-36, valora los estados de salud y para la segunda versión mejoraron las características del rol emocional y rol físico.

5.3 Marco Legal

En Colombia, el Ministerio de la Protección Social ha enmarcado el trabajo de investigación. Los aspectos legales deben tomarse muy en cuenta para no infringir tanto las leyes nacionales como las internacionales que tenga relevancia con el tema o en otros aspectos en los cuales podemos encontrar las bases teóricas de los conceptos del tema de investigación.

5.3.1. Instituciones y organizaciones Internacionales que reglamentan la salud y la seguridad en el trabajo

Para garantizar la salud, la integridad y la vida de los empleados están presentes los entes internacionales; la OIT es la principal organización y su misión es ocuparse de todo lo relacionado con el trabajo y las relaciones laborales; esta organización la integran los representantes de los sindicatos, de los Gobiernos y los empleados y Colombia desde el 28 de junio de 1919 es miembro de la misma. (OIT 1996).

Otras organizaciones internacionales que también están involucradas con el bienestar y la salud en los distintos países americanos y los de las Naciones Unidas son la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). (OMS 2018)

La Constitución Española da el respectivo reconocimiento a la higiene y seguridad en el trabajo, y se convierte en uno de los principios sociales de derecho donde los poderes públicos cuidan y protegen la salud de la población trabajadora, mediante la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995).

En la Unión Europea existe el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) es un ente científico encargado de analizar y estudiar las condiciones idóneas de SST, realizando mejoras de manera continua. Entre sus actividades están la prevención y promoción en la salud de la población trabajadora (INSHT.2019).

Los Estados Unidos de México el 30 de noviembre de 2012 incorpora en la Ley Federal del Trabajo Artículo 2 el concepto “*Trabajo Digno o Decente*” haciendo énfasis en cero discriminación de cualquier índole y estableciendo condiciones óptimas en higiene y seguridad para prevenir riesgos en el trabajo. (Moreno J. 2018)

5.3.2. Normatividad Nacional

A nivel nacional en Colombia se encuentran dos instituciones encargadas de la SST, como lo son, el Ministerio de trabajo, la protección social y de la salud. Estas instituciones son un ente regulador que determinan normas y vigilan que se cumplan de manera oportuna. Procuran mejorar las condiciones del trabajo y que sean cumplidas como lo establece la ley.

En Colombia debe ser implementado por todos los empleadores un SG-SST, para que exista un progreso continuo en todas las empresas lo cual se debe incluir cual es la política, organización, planificación, afiliación, evaluación, auditoría y todas las acciones que permitan el mejoramiento para así poder evaluar, reconocer, controlar y anticipar todos aquellos riesgos que afecten la salud y la seguridad en los espacios laborales. Institucional y jurídicamente fue determinado mediante Decreto 1072 del año 2015 (Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6).

El objetivo del SG-SST, es asegurar que se cumplan las normas mínimas que establece por el sistema general de riesgos laborales para proteger la integridad del trabajador, labor o actividad y así identificar procesos, prácticas, situaciones peligrosas y de acción de intervención de procesos de los riesgos propios de la actividad económica.

5.3.2.1 Decreto No. 614 del año 1984.

Las plataformas para la administración y organización de la Salud en el trabajo, se encuentran en este decreto en donde están establecidas para todo el país y el Capítulo I habla de las definiciones y disposiciones generales, en su Artículo 2 trata el objetivo de la Salud Ocupacional, también en el Literal C se protege la salud propia o colectiva en los lugares donde se realice el trabajo, a toda persona que esté expuesta a los riesgos que están relacionados agentes de tipo químicos, biológicos, físicos, mecánicos, eléctricos, psicosociales y cualquier otro derivado que afecte la salud en la organización laboral (Decreto 614, 1984).

5.3.2.2 Resolución 1016 de 1989.

Esta Resolución es aquella que reglamenta en las organizaciones la puesta en marcha y la forma de cada uno de los programas de S.O. los cuales los deben ejecutar los empresarios en el país. Los subprogramas de Medicina Preventiva y de trabajo están relacionados en el

Artículo 10. De los cuales su función principal es la prevención, promoción y vigilar la salud de los trabajadores, y también protegerlos de cada uno de los factores de riesgos ocupacionales y deben ser ubicados en el sitio de trabajo que esté acorde con las condiciones psicofisiológicas del trabajo y poder mantenerlo en actitud de la producción del trabajo. Además en el Numeral 12 queda establecido el diseño y la ejecución de programas para poder prevenir y controlar las enfermedades producto de los riesgos psicosociales (Resolución 1016, 1989).

5.3.2.3 Artículo 201 del Código Sustantivo del trabajo en Colombia.

Hace referencia a la modificación de la tabla de enfermedades profesionales por el Decreto 2566 del año 2009 en su Artículo 1, éste en el Numeral 42 establece las patologías que son producidas por la tensión laboral ya que estos trabajos presentan sobrecarga cuantitativa, y es demasiado el trabajo que tienen en relación al tiempo establecido para su ejecución, y además el trabajo repetitivo es combinado con la sobrecarga laboral. Todas aquellas labores con técnicas de elaboración en gran cantidad, que sean reiterativos, monótonos o mixtos y con un control o ritmo impuesto por un equipo, también aquellos trabajos que son por turnos, nocturnos y aquellos con estresantes físicos y con efectos psicosociales los cuales produzcan estado de depresión y ansiedad, infarto del miocardio, urgencias cardiovasculares, enfermedad acidopéptica, hipertensión arterial o colon irritable. (Código sustantivo del trabajo 2011).

5.3.2.4 Resolución 2646 de 2008.

El ámbito de la aplicación, el objeto y definiciones de conceptos generales de los factores de riesgos se encuentran en el capítulo I y la identificación, evaluación y efectos de los factores psico-sociales en el trabajo en el capítulo II.

Los factores psico-sociales de aspectos intralaboral y extralaborales e individuales que influyen en la salud y desempeños de las personas están definidos en el Artículo 5. Se puede encontrar en el Artículo 6 qué factores psicosociales intralaborales debe tener en cuenta el empleador para poder identificar los factores de riesgos y así poder establecer cuáles son las acciones de promoción para la salud y la prevención de la enfermedad, se clasifican por categorías como: Características de la organización del trabajo, la gestión organizacional, características del grupo social del trabajo, carga física, condiciones del ambiente de trabajo, entre otros.

El Artículo 7 hace referencia a que los empleadores evaluar en que utilizan los trabajadores su tiempo libre, cual es el tiempo de desplazamiento y medio de transporte, si pertenecen a algún tipo de redes de apoyo social, si tienen acceso a servicios de salud, características de la vivienda para así poder definir los factores extralaborales.

El Artículo 8 se habla que para los factores psicosociales individuales el empleador debe tener en cuenta la situación sociodemográfica, cuáles son las condiciones de salud y características de la personalidad de sus trabajadores.

En el Artículo 9 se relata la importancia de realizar de forma periódica y actualizada la evaluación de las condiciones de salud, ocurrencia de enfermedad profesional o accidentes de trabajo, la rotación del personal, ausentismo, y rendimiento laboral para la valoración de los factores psicosociales.

En el Artículo 10 y 11 se refiere a la utilización de instrumentos para evaluar qué factores de riesgos psicosocial son válidos en Colombia, reserva que se tiene de la información y también la evaluación según lo establecido por la Ley 1090 del año 2006, en donde la información obtenida sólo se debe utilizar con fines exclusivamente esenciales a la salud ocupacional.

El Artículo 12 describe el seguimiento constante y análisis de los de los factores de riesgo psicosocial.

El Capítulo III hace referencia a la intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo y también a sus efectos, en el Artículo 13 se debe intervenir los factores de riesgos psicosociales y se dictan los criterios de intervención donde el empleador debe tener en cuenta las asesorías tales como: el compromiso de la gerencia, administración y empleados; también se debe establecer cuál es la participación directa de los interesados, para poder priorizar que intervención se deben tener resultados epidemiológicos en la empresa, también se debe tener en cuenta las condiciones de trabajo propias de la actividad económica de la empresa y realizar inducción, reinducción, entrenamiento, actividades educativas y/o formativas y así la capacitación de todos los empleados con un enfoque interdisciplinario, ésta intervención debe realizarse acorde con la realidad histórica de la empresa, cultura y el clima organizacional; todas las acciones a realizar deben estar acorde al programa de salud ocupacional y al presentarse eventos agudos se debe desarrollar programa de intervención en crisis. acuerdo con los programas

de salud ocupacional; para eventos agudos se deben desarrollar programas de intervención en crisis.

En el Artículo 16 dice que se debe realizar vigilancia epidemiológicas a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y que los empleadores busquen a profesionales que se encarguen del SG-SST los cuales se deben capacitar y brindar asistencia técnica para diseñar e implementar los programas de prevención y deben también realizar los sistemas de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial prioritarios utilizando los criterios de salud ocupacional de acuerdo de la actividad económica de la empresa.

El Artículo 17 habla más propiamente de los programas de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgos psicosocial en el trabajo y también cuales son los componentes mínimos que estos deben contener y entre ellos podemos encontrar el método y el objetivo del programa, también la subdivisión del procedimiento de vigilancia epidemiológico y la evaluación de los factores psicosociales, se establecen los criterios de identificación de los grupos prioritarios de atención, establecer medidas de intervención, incluir indicadores de evaluación y resultados de las mismas, hacer seguimiento del resultado obtenido y realizar un sistema de información para la recolección de la información en donde se establezca la fuente, instrumentos, evaluación de calidad de datos, la tabulación y también establecer mecanismos de consolidación, análisis y divulgación a las instancias pertinentes y guardar la debida reserva. También está la evaluación del programa permitiendo conocer el funcionamiento, efectos reales de control de los factores de riesgos psicosocial, y los ajustes que necesite el programa. Ésta evaluación se debe realizar cada año de acuerdo a los logros obtenidos y objetivos previstos, identificando lo que dificulta y facilita el logro de los resultados. La gestión administrativa es la que se encarga de todos los recursos financieros, técnicos y físicos y humanos para que se ejecute las actividades del programa.

Continuamos con el Capítulo IV donde se habla de la determinación del origen de las patologías que se presume son causadas por el estrés ocupacional. En el Artículo 18 explica que para determinar el origen del diagnóstico y calificación se debe tener en cuenta la Tabla de enfermedades profesionales y las que no se encuentren en esa tabla se debe acudir al Decreto 1832 del año 1994 o también en la norma que lo adicione, modifique o los sustituya.

En el Artículo 19 se menciona los protocolos que ayudan a determinar el origen de las patologías que se derivan del estrés, adaptándose a la referencia obligatoria, Cada 4 años el Ministerio de la protección social revisará y actualizará el protocolo para determinar el origen de las enfermedades derivadas del estrés.

En el Artículo 20 habla sobre toda la información que se requiere para poder identificar el origen de todas las enfermedades por causa del estrés ocupacional, los empresarios proporcionan como soporte técnico la información sobre los factores psico sociales intralaboral, los sistemas de vigilancia epidemiológica y también el reporte de los efectos sobre la salud. Les corresponde a las ARL el suministrar la información de la cual dispongan.

Para finalizar en el Capítulo V se habla de las disposiciones finales. En el cual el Artículo 21 se nombra Las Sanciones al incumpliendo de lo establecido en la presente Resolución. (Resolución 2646. 2008).

5.3.2.5 Decreto 2566 de 2009.

Este decreto en el Artículo 1 acoge la Tabla de Enfermedades Profesionales, encontrándose establecido en el numeral 42 las patologías ocasionadas por el estrés laboral: Trabajos con sobrecarga cuantitativa, excesivo trabajo en relación con el tiempo para elaborarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producciones en masa, repetitivas o monótonas o combinadas con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psico sociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardio-vasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad acidopéptica severa o Colon irritable. (Decreto 2566. 2009).

5.3.2.6 Resolución 0312 de 2019.

Esta Resolución invalida a la Resolución 1111 de 2017.

En el Artículo 1 la reciente resolución menciona el objetivo y campo de aplicación para establecer los Estándares mínimos del Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), correspondiente a normas, procedimientos y requisitos de forma obligatoria para empleadores o contratantes.

Entre los artículos más importantes de esta norma podemos destacar:

El Artículo 2 Párrafo 2 y 3 habla del campo de aplicación donde nos señala que No aplica en trabajadores independientes con afiliación voluntaria al Sistema General de Riesgos Laborales y personas naturales que realicen actividades relacionadas al servicio doméstico.

En el capítulo I se refiere a la aplicación de los estándares mínimos a las empresas de 10 o menos trabajadores, clasificada con riesgo II, III o III.

En donde el Artículo 4 la asignación de persona que diseñe e implemente el SG-SST podrá ser un técnico en SST con un año de experiencia y licencias vigentes junto con la aprobación del curso de preparación virtual de 50 horas, en este tipo de empresa aplicará solo 7 estándares mínimos.

En el Artículo 6 y 7 define las responsabilidades de las Administradoras de Riesgos laborales para las empresas de 10 o menos trabajadores y unidades de producción agropecuarias.

Continuamos en el capítulo II donde se describen los Estándares Mínimos para las empresas de 11 a 50 trabajadores clasificadas en riesgo I, II o III; donde el Artículo 9 dice que la asignación del personal que diseñe e implemente el SG-SST podrá ser un tecnólogo en SST, que certifique mínimo 2 años de experiencia laboral, con licencia vigente y aprobación del curso de preparación virtual de 50 horas; estas empresas aplicaran 21 estándares mínimos de acuerdo a la ley.

En el Artículo 12 menciona las mínimas once actividades que debe realizar la Administradoras de Riesgos laborales para las empresas de 11 a 50 trabajadores.

Para finalizar en el Capítulo III que hace referencia a los estándares mínimos que deben cumplir las empresas de las de 5° trabajadores clasificados en riesgo I, II, III, IV o IV y de 50 menos trabajadores clasificadas con riesgo IV o V.

En el Artículo 16 aclara que la asignación del personal que diseñe e implemente el SG-SST deberá ser realizado por un profesional o especialista en SG-SST sin requerimiento de experiencia, licencia vigente y que cuente aprobación del curso de capacitación virtual de 50 horas. Estas empresas deben implementar los 62 Estándares Mínimos vigentes en la ley. (Resolución 0312. 2019).

5.3.2.7 Decreto ley 1295 de 1994.

Por el cual se decreta la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. El cual hace referencia al 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 desenvuelven. (Decreto 1295.1994).

6. Marco metodológico

Los altos costos de la salud hoy en día ha llevado a los empleadores a buscar estrategias para prevenir y fomentar una fuerza de trabajo saludable; puesto que el trabajo es algo fundamental e indispensable de la vida de las personas, por lo tanto se debe garantizar los ambientes de trabajo seguros previniendo los factores de riesgo psico social y así optimizar la calidad de vida y disminuir las enfermedades ocupacionales junto con los accidentes de trabajo. De acuerdo a lo anterior se observó la importancia de proponer un programa de mitigación de riesgos psico social en las empresas en busca del bienestar y salud de los empleados.

Esta propuesta se enmarca en un estudio investigativo cuantitativo que está directamente basado en el paradigma explicativo. Este paradigma utiliza verazmente información cuantitativa o cuantificable para detallar y resolver el problema de la investigación, en las formas posibles de acuerdo a la estructuración lógica en la cual se encuentran la SST. Este método de investigación busca legitimar el uso de múltiples aproximaciones para responder a la pregunta de la investigación. El objetivo principal de este método de investigación cuantitativa fue adquirir conocimientos fundamentales y escoger el modelo más adecuado que permitiera conocer la realidad de una manera imparcial, puesto que se analizaron los datos de acuerdo a conceptos y variables.

Una de las ventajas de la investigación con este método, es el que pudimos construir situaciones que eliminaran la influencia de confusiones de muchas variables. Permitiendo mayor credibilidad a la aproximación de la relación causa y efecto. Otra ventaja fue que el análisis de los resultados tomó menos tiempo y los resultados fueron relativamente independientes del investigador y fue más útil cuando se está utilizando una población de un número alto de personas, (John y Turner.2003).

6.2 Tipo de investigación

De acuerdo con la propuesta de intervención, la información coleccionada y analizada en este estudio, se puede decir que debe ser de tipo cuantitativo ya que se requiere la recopilación y el análisis de datos, se trabaja con la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para instaurar los patrones con exactitud. Según

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M (2014), “El enfoque cuantitativo manifiesta la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación debido a que los datos son productos de mediciones, se figuran mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos”. (p.5).

6.3 Diseño de investigación

El diseño para esta propuesta de intervención correspondió al tipo no experimental. Según Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M (2014) en este diseño la investigación se realizó sin maniobrar deliberadamente variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después investigarlos, se trata de un estudio donde no hacemos modificaciones de manera intencional las variables dependientes sobre otras variables. No hay condiciones o estímulos a los cuales se exhiban las personas del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. (p. 152)

6.4 Enfoque epistemológico

Este enfoque correspondió al criterio epistemológico analítico, porque se basó en la lógica empírica y que junto al método fenomenológico es el más utilizado en el campo de las ciencias descriptivas. Por lo tanto los datos experimentales fueron conseguidos de las pruebas acertadas y los errores, es decir, de experiencia. Su aporte al proceso de investigación es resultado principalmente de la experiencia. Su utilidad destaca en la entrada en campos inexplorados o en aquellos en los que recalca el estudio descriptivo. (Chávez, 2010, p.4)

6.5 Fases del estudio propuesta

Fases	Actividad	MES						
		OCTU	NOVI	DICI	FEBRE	MARZO	ABRIL	MAYO
DIAGNOSTICO	1.1 Realizar el diagnóstico de acuerdo a la normativa vigente. Resolución 0312 de 2019, Resolución 2646 de 2018 y el decreto 2566 de 2009. (Marco legal)	P						
		E						
	1.2 La matriz de riesgos laborales de la empresa INGEM se tomó de la evaluación de Riesgo Psicosocial realizada en el 2017. Ver Anexo 3.	E						
		P						
	1.3 Las condiciones de salud médicas e incapacidades se tomó como referencia los exámenes médicos ocupacionales donde se evidencia los indicadores del estado de salud en los trabajadores de la empresa IngeseM de Bogotá. (Ver Anexo 4).	E						
INVESTIGACION	2.1. Investigar información nacional de la evaluación de riesgo psicosocial. (Marcos de referencia)				P			
					E			
	2.2. Investigar la normatividad aplicable en Colombia. (Marcos de referencia)				P			
					E			
	2.3. Investigar los referentes teóricos asociados al estrés. (Marcos de referencia)							
	2.4 Investigación de los factores de estrés asociados al ámbito laboral.				P			
					E			
ANALISIS DE RESULTADOS	3.1. Realizar el análisis del diagnóstico.				P			
					E			
	3.2. Establecer las medidas preventivas, viables y adecuadas que resulten oportunas en el trabajo, en lo social y personal.				P			
					E			
	3.3 Analizar la información Investigada para definir estrategias				P			
					E			
REALIZAR PROPUESTA	4.1. Realizar propuesta de intervención psicosocial en el manejo del estrés laboral de los trabajadores de la constructora IngeseM Bogotá. (Anexo 2)							P
								E
	4.2 Realizar conclusiones para la Empresa IngeseM.							E
								E
	4.2 Realizar las Recomendaciones para la empresa IngeseM.							P
								E

Figura 4: Planificar y programar tareas a lo largo de un periodo determinado de la propuesta. Fuente: Autor Propio.

La recopilación de la información de esta propuesta investigativa, se afirmó en fuentes primarias y secundarias de información para llevar a cabo un análisis del fenómeno del estrés de forma imparcial.

6.5.1. Fuentes primarias.

Como fuentes de información primaria se describen los libros, que abarcan todas las ramas del conocimiento humano; las revistas, proporcionan información que normalmente no son relatados en un libro; Los artículos, cuando hablan de eventos noticiosos o que sucedieron actualmente, Tesis, de origen académico encargada de exponer un tema específico, tomando una actitud frente a este. (Rosales, 2011)

6.5.2. Fuentes secundarias.

Como fuentes secundarias se abarcó enciclopedias virtuales sobre temas puntuales, como diccionario de temas médicos relacionados con el tema del estrés. (Replinger.2017)

6.5.3. Población.

La población está conformada por un grupo de veinte (20) trabajadores, vinculados a la compañía con un contrato de trabajo a término indefinido, de los cuales, doce (12) son mujeres, ocho (8) hombres. La formación académica del total de empleados son: 12 profesionales, 2 técnicos, 3 estudiantes y 3 son bachilleres. El promedio de las edades del personal se localiza alrededor de los 35 años. Cada trabajador tiene, responsabilidades y roles diferente en la organización.

a) Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión serán: ser trabajador de la organización con un contrato de trabajo vigente, con una antigüedad mayor o iguala a tres meses, haber contestado y/o ser parte de la evaluación de clima laboral. Haber firmado el consentimiento informado para participar en la investigación.

b) Criterios de exclusión.

Personal temporal, trabajadores que sus funciones lo obliguen a estar por fuera de la oficina (mayor o igual a tres días por semana). Personas que no hayan cumplido tres meses de antigüedad en la empresa. La negativa a firmar un consentimiento informado

6.5.4. Técnicas.

Basados en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral del Ministerio de la Protección Social 2010. Nos basamos para plantear la siguiente técnica para el estudio:

a. Entrevista

Entendida como una plática cuyos principales enfoques es la recogida de datos en la investigación. Las ventajas de la entrevista las plantea Fontana y Frey (2005) como: permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico o evento acontecido en su vida.

El tipo de entrevista puede variar de acuerdo con las tácticas que se utilicen para el acercamiento y la situación en la que se desarrolle:

La entrevista estructurada: todas las preguntas son respondidas por la misma serie de preguntas preestablecidas con un límite de categorías por respuestas.

La entrevista no estructurada: el esquema de preguntas y secuencia no está prefijada, las preguntas pueden ser de carácter abierto y el entrevistado tiene que construir la respuesta; son flexibles y permiten mayor adaptación a las necesidades de la investigación y a las características de los sujetos, aunque requiere de más preparación por parte de la persona entrevistadora, la información es más difícil de analizar y requiere de más tiempo

La entrevista grupal. Es la que se realiza con un pequeño grupo de personas sobre un tema específico, los grupos son normalmente de seis a ocho personas que participan en la entrevista durante un promedio de una a dos horas. (Ver Anexo 6. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial - Ministerio de la Protección Social 2010).

b. Cuestionarios y encuestas.

Entendidas como una técnica que plantea un listado de preguntas cerradas para obtener la precisión a nivel numérico de los evaluados. Se reflexiona que esta técnica permite y facilita al investigador obtener información precisa de un número grande de participantes. Se considera un método igual a la hora de realizar el análisis de los datos ya que por su estructura puede aplicarse mediante vía electrónica, teléfono o de lápiz y papel. (Fontana y Frey.2005). (Ver Anexo 5 y 6. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial - Ministerio de la Protección Social 2010).

6.5.5. Materiales.

a. Consentimiento Informado INGESEM

Documento legal que informar a los trabajadores de la empresa Ingesem de manera clara, veras, oportuna y completa el proceso que se seguirá relacionado a área de la psicología; en el cual el dará su consentimiento para la intervención psicológica de manera libre y autónoma.

b. Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión

(Anexo 5)

Cuestionario de evaluación del estrés, tercera versión, confiable y válida para población colombiana. Así, en el ámbito nacional, tiene una adaptación y validación de una población con una muestra de 1385 trabajadores (Ministerio de la Protección Social [MPS].2010).

Este instrumento cuenta con tres versiones. La primera en el año 1996, fue desarrollada para el Mintrabajo por la Pontificia Universidad Javeriana; la segunda, en el año 2005, fue una adaptación y validación de la primera, elaborada por Gloria Villalobos y la tercera en el año 2010, consistió en una revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Sub centro de Seguridad Social (MPS.2010.p. 370).

El Cuestionario para evaluar el estrés, es un instrumento que califica síntomas revelan presencia del estrés, se ubican en cuatro categorías de acuerdo al tipo de síntomas de estrés; de

tipo fisiológico, del comportamiento social, intelectuales y laborales y Psico-emocionales (MPS.2010).

Este cuestionario fue validado en Colombia; cada posible síntoma de estrés tiene específicas interpretaciones que se reseñan a continuación:

Muy bajo: tiende a desaparecer los síntomas de estrés, no requiere interpretaciones o el desarrollo de alguna actividad, a diferencia que sean actividades programadas por los diferentes programas de prevención en la salud.

Bajo: Indica frecuencia baja de síntomas de estrés y por tanto poca afectación del estado general de salud. Es conveniente que se desarrollen actividades de intervención, con el fin de mantener los síntomas en baja frecuencia.

Medio: Los síntomas diagnostican estrés moderado. Presentación frecuente de los síntomas, los cuales requieren ser observados para prevenir efectos que perjudiquen la salud. Se recomienda identificar los factores intra y extra laborales que se relacione con los efectos identificados.

Alto: Los síntomas aumentan con frecuencia y son críticos, requieren intervención en el marco del sistema de vigilancia epidemiológica. Es de gran importancia identificar los diferentes factores de riesgo psico social que puedan existir intra y extra laboral y que tengan alguna relación con los efectos que se han identificado.

Muy alto: Una cantidad de síntomas que se presentan frecuentemente que indica un estrés severo que perjudica la salud. Requiere ser intervenido inmediatamente e identificar todos los factores que pueden ser generadores de acuerdo al contexto intra y extra laboral, relacionados con los efectos que se han identificado.

- b. *Ficha de datos generales.*
- c. *Formato de consentimiento informado de los trabajadores*
- d. *Formato para la presentación informe de resultados del cuestionario para la evaluación del estrés- tercera versión.*

A pesar de basarnos en toda la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial - Ministerio de la Protección Social 2010, en el los anexo solo enumeramos como muestra los Anexo 5 y 6.

c) Evaluación de riesgos psicosociales Ingesem (anexo3)

El objetivo de esta evaluación es identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores laboralmente activos mediante el cuestionario para la evaluación de estrés por Villalobos 1996, 2005 y 2010.

d) Formato de entrevista y observación.

El método de Fontana y Frey permite la recopilación de información detallada en vista de que la persona que informa comparte oralmente con la investigación del riesgo psicosocial.

e) Informe de los indicadores de salud

Estos indicadores son muy útiles al momento de exponer la magnitud de un problema de salud en la población trabajadora, reflejando el cambio a nivel de la salud en el transcurso del tiempo.

6.5.6. Procedimiento.

6.5.6.1. Primera fase.

Se recopila la información de la situación actual de la empresa para que sirva como instrumento de orientación y guía para la construcción del programa de intervención.

Reunión con las directivas de Ingesem.

Se solicitó el permiso a las directivas de la empresa, y explicar el objetivo, el alcance, el procedimiento y el impacto para la organización así como para los trabajadores.

Socialización.

Una vez obtenido el permiso, se socializaron con los empleados por medio de correo electrónico institucional, informando la invitación a una reunión, en la cual se expone el objetivo de la investigación, la metodología, se aclaran y despejen dudas e inquietudes. Después se hizo entrega del formato del consentimiento explicando el alcance de éste documento. Quienes retornen el consentimiento firmado, harán parte de este estudio.

Recolección de la información.

La recolección de los datos se realizó a través de dos cuestionarios el primero el cuestionario de datos sociodemográficos en donde cada participante consigna sus datos característicos individuales tales como: la edad, género, escolaridad, estado civil entre otros. El segundo, el cuestionario para la evaluación del estrés- tercera versión, consta de 31 preguntas que cuestiona la frecuencia con que se ha presentado el malestar en los últimos tres meses en una periodicidad de: siempre, casi siempre, a veces, y nunca, (MPS, 2010). (Ver anexo 5 y 6)

Análisis de la información.

Se organizó la información en una base de datos donde será analizada para poder realizar el diagnóstico encaminado a identificar, examinar y valorar las causas del estrés en Ingesem. Realizando la sustentación teórica del diagnóstico.

6.5.6.2. Fase dos.

Indagar sobre la normatividad vigente, sustentada en un marco teórico y metodológico que surge de las investigaciones nacionales e internacionales relacionadas a la intervención psico social en el manejo del estrés laboral.

Después que se realizó el análisis de los datos obtenidos por la investigación se procederá a recomendar las medidas más apropiadas para que la organización trate de disminuir los niveles de estrés en la población, esta información estará diseñada de acuerdo a las necesidades de la empresa.

A continuación se listan algunas técnicas planteadas, las cuales estarán sujetas a los resultados arrojados, una vez se analizaron los datos de la medición del estrés.

a). Técnica de Inoculación de Estrés

Esta técnica de inoculación contra el estrés instruye cómo manejar un momento de estrés. Con el entrenamiento se aprenden técnicas de relajación por medio de la respiración profunda y la relajación muscular diferencial y rápida, con el fin de que la tensión se pueda manejar en el momento que se presente.

Lo primero que se realiza es una lista de situaciones propias que han generado estrés en orden ascendente de menor a mayores ítems. Luego se aprende a evocar cada una de estas situaciones y visualizar la situación estresora.

Estos escenarios planteados generaran positivamente más pensamientos de afrontamiento como: recuerdo de momentos agradables, paisajes, o algo que lo haga feliz, etc., alternamente estos son utilizados como para contrarrestar los anteriores pensamientos automáticos ansiógenos mucho mejor. Por último, se practica en situaciones reales, para conseguir por pasos la total inoculación (Martín, 1998)

b). Técnicas para el control de la respiración.

De acuerdo a González (1996) las situaciones de estrés provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto y un aumento de la tensión general del organismo. Estos métodos ayudan a que la persona presente un mayor nivel de aprendizaje para manejar la respiración en un momento de estrés, y así mismo los órganos corporales tengan disminución del gasto energético (fatiga, irritabilidad, control las emociones, ansiedad, reducción de la tensión en los músculos, etc.). Existen diversas técnicas de entrenamiento de la respiración que se utilizan en situaciones de tensión y estrés, (Rojas, y García, 2017).

c). Técnicas para la relajación mental – meditación.

Esta técnica de meditar estimula diferentes cambios fisiológicos para el organismo. Con el fin de que la persona pueda desarrollar sistemáticamente actividades tanto perceptivas y/o conductuales, que le permitan concentrar su atención en el aquí y el ahora, logrando que la mente se desconecte de aquellas situaciones generadoras de estrés (Martin, 1998).

6.5.6.3. Fase tres.

- Planteamiento de la propuesta de intervención psicosocial en el manejo del estrés laboral para el personal de INGESEM LTDA.

En esta fase se ejecutara la propuesta de intervención, planteada en la fase dos, orientada a capacitar (mediante talleres lúdicos) al personal: a) educar sobre el estrés y sus consecuencia a corto y mediano plazo, b) enseñar las técnicas de afrontamiento del estrés, c)

retroalimentación y reentrenamiento al personal (grupal e individual) con el fin de que aprendan y desarrollen competencias y habilidades para enfrentar situaciones de estrés, ya sea laboral como en su vida cotidiana.

Para la intervención grupal, se dividirá en dos el grupo (no mayor a 10 trabajadores), se trabajara en parejas, con el propósito de que la dupla se corrigiera entre ellos y exista un seguimiento en los puestos de trabajo.

De manera individual se trabajara con las personas que se les dificulte, ya sea por factores biológicos o de tiempo, la adquisición y desarrollo de la técnica.

6.5.6.4. Fase cuarta.

Se entregará el informe a la empresa de la propuesta de intervención psico social en el manejo del estrés laboral de los trabajadores de la constructora Ingesem.

En ésta fase, pasado tres meses, nuevamente se medirá el nivel de estrés en la compañía, se escuchará a las persona solicitando una retroalimentación y se realizara una etapa de reorientación de las técnicas aprendida en la fase tres de esta investigación. (Formato Anexo 5).

6.5.7. Bitácora propuesta para el desarrollo de la intervención.

Se presenta a continuación una posible bitácora para desarrollar en la propuesta de intervención en el cual se muestran los recursos para ser utilizados y las actividades a ejecutar.

Tabla 3.

Bitácora de actividades y medios utilizados en la investigación.

	ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO	OBJETIVO
1	Planteamiento y formulación.	Equipo de cómputo e internet.	1 Semana	Planteamiento del problema. Crear un plan de trabajo.
2	Preparación de material, búsqueda de información sobre el estrés laboral.	Equipo de cómputo, internet y libros.	2 semanas	Saber la génesis, las manifestaciones e implicación del estrés laboral

3	Reunión con directivos.	Equipo de cómputo y papelería.	2 horas	Dar a conocer a los miembros directivos de la Organización la investigación y obtener aprobación para ésta.
4	Campaña de socialización en las instalaciones de la empresa	Papelería, folletos, correos corporativos y Equipos de cómputo.	2 semanas	Generar expectativas a las personas para que participen de forma activa en la investigación
5	Reunión con los trabajadores.	Equipos de cómputo, papelería y consentimiento informado	1 hora	Explicar los objetivos y alcance de la investigación. Obtener el consentimiento informado de los trabajadores. Despejar dudas e inquietudes de la investigación.
6	Aplicación de los Cuestionarios.	Papelería y ambiente para reunión.	2 horas	Recolectar los datos necesarios para el análisis de la investigación
7	Análisis y tabulación de la información.	Equipo de cómputo		Análisis y representación de la información obtenida.
8	Elaboración de informe para presentación a la dirección	Equipo de cómputo y papelería.	2 semanas	Presentar los resultados a la dirección de la información, formular las medidas de intervención.
9	Presentación de resultados a la población.	Equipo de cómputo.	2 horas	Informar de los resultados a la población y dar a conocer

				medidas de intervención.
				-
10	Intervención	Equipo de cómputo y Papelería. Folletos Audios	1 mes	- Educar sobre el estrés. - Enseñar técnicas de afrontamiento. - Realizar rentrenamiento. - Reforzar técnicas
11	Aplicación de los Cuestionarios.	Papelería y ambiente para reunión.	Después de pasado dos meses de la intervención	Recolectar los datos necesarios para el análisis pos intervención
12	Análisis y tabulación de la información.	Equipo de cómputo	2 semanas	Análisis y representación de la información obtenida. Del pre y pos
13	Elaboración de informe para presentación a la Dirección	Equipo de cómputo y Papelería.	3 semanas	Presentar los resultados a la dirección de la información,
14	Seguimiento.	Cómputo	3 meses	Seguimiento de la intervención del estrés en los trabajadores.

Nota: se relaciona a la bitácora de las actividades propuesta, los materiales, el tiempo y los objetivos a lograr.
Fuente: Autor Propio.

7. Resultados

Después de realizada la recopilación de los datos mediante encuesta, batería, matrices, etc. Se procedió a realizar el análisis y la interpretación del diagnóstico, donde se concluyó que el riesgo Psicosocial se encuentra en un estado desfavorable para la empresa Ingesem, lo que genera problemas de salud y estrés laboral a sus trabajadores.

Se comparó con estudios similares y se presentara el informe ante las directivas de la organización y posterior a los participantes de la investigación de forma individual.

Preparación y presentación del informe final.

Al terminar el análisis y proponer las medidas para la intervención se pasara a elaborar el documento final presentado a la dirección, con el propósito de expresar los resultados conseguidos.

8. Conclusiones

1. La salud es muy fundamental en el ser humano y afecta las áreas física, mental, emocional y social, una vez que la persona inicia su etapa laboral puede presentar algunas afecciones en la misma.

El compromiso y la presión en el sector de la construcción y ejecución de obras e infraestructura crece constantemente y ello afecta a sus trabajadores generando así consecuencias negativas para los mismos y cuando éstas se presenta es importante actuar rápidamente y así poder evitar en lo posible factores como el estrés laboral, las enfermedades y accidentes de trabajo.

A través de este proyecto se pudo coleccionar la información en la que se encontraba la empresa Ingesem para que pudiese brindar la orientación necesaria para la realización de un programa de intervención.

Al tener la información se procedió con la indagación de la norma vigente que apoyara el programa de intervención a realizar para poder enfrentar el estrés y el riesgo psicosocial y entregárselo a la empresa.

2. En la empresa Ingesem al momento de abordar el estado de salud en el trabajo, se encontró que los empleados presentaban síntomas relacionados a reacciones emocionales y físicas como: continuo aburrimiento, reacciones emocionales inadecuadas por parte de los directivos, cambio de estados de ánimo repentinos, incapacidades por enfermedades del sistema motor, digestivo, respiratorio y cardio-vascular además de problemas que afectan la salud mental, física, psicológica y la calidad de vida de los trabajadores.

Por la anterior, llevó a que se presentara la propuesta de intervención Psico social para confrontar el estrés laboral presentado en los trabajadores de la constructora Ingesem de la ciudad de Bogotá, formulando medidas preventivas y viables que resulten oportunas en el trabajo, en lo social y personal para lograr condiciones óptimas saludables en la población objeto. Esta propuesta de intervención está basada en la normatividad vigente y en ella se planteó las siguientes actividades para ejecutar esta propuesta. Primero se realizara la

recopilación de la información a través de 2 cuestionarios, el primero aplicado para obtener los datos sociodemográficos y el segundo para la evaluación del estrés – tercera versión. Siguiendo con la organización de la información en base de datos, donde se realizará un análisis para el diagnóstico, identificación y valoración de las causas del estrés. Continuando así con el planteamiento de técnicas para el desarrollo de competencias y habilidades enfrentando aquellas situaciones que generen estrés, logrando así realizar una adecuada intervención.

Una vez que se finalice el periodo establecido correspondiente a la intervención propuesta, se medirá nuevamente los niveles de estrés de la compañía y se realizará la retroalimentación y reorientación de las técnicas que hayan sido aprendidas durante el proceso de la intervención, luego se elaborará el informe y se realizará la presentación final.

9. Recomendaciones

Como recomendaciones a la propuesta de intervención en el manejo del factor de riesgos psico-social relacionado al estrés laboral en los trabajadores de la empresa IMGESM podemos destacar los siguientes:

- Dar seguimiento y continuidad a la propuesta de intervención en el menor tiempo posible para generar nuevos enfoques y crear ambientes laborales saludables para los trabajadores.
- Fortalecer el trabajo en equipo, con un mejoramiento continuo en las relaciones inter personales, liderazgo, integralidad y excelente comunicación en todas las áreas de la empresa.
- Realizar un programa relacionado al desarrollo humano con actividades relacionadas a la salud mental y física, manejo del estrés y comunicación asertiva.

Referencias Bibliográficas

- Ansoleaga, E. y Toro, J. (2010). Factores psico sociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Salud de los Trabajadores*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839295002>
ISSN 1315-0138
- Aldrete M., Navarro C., González R., Contreras M. y Aldrete J. 2015. (2015). Factores psico sociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia y trabajo*, 17(52), 32-36. Doi 10.4067/S0718-24492015000100007
- Artículo 201 del Código Sustantivo del trabajo. Recuperado de:
https://leyes.co/codigo_sustantivo_del_trabajo/201.htm
- Belloch, A., Sandin, B., y Ramos, F. (1995a). Estrés y trastornos emocionales. El estrés. *Manual de psicopatología*, 2, 4-5. ISBN 844811776-X
- Belloch, A., Sandin, B., y Ramos, F. (1995b). Estrés y trastornos emocionales. Orientación teórica sobre el estrés. *Manual de psicopatología*, 2, 4-5. ISBN 844811776-X
- Belloch, A., Sandin, B., y Ramos, F. (1995c). Estrés y trastornos emocionales. Orientación teórica sobre el estrés. *Manual de psicopatología*, 2, 4-5. ISBN 844811776-X
- Belloch, A., Sandin, B., y Ramos, F. (1995d). Estrés y trastornos emocionales. Un modelo de trabajo. *Manual de psicopatología*, 2, 12-13. ISBN 844811776-X
- Berbeo, A. (2016). Caracterización del síndrome de burnout y estrés laboral crónico en instructores del centro de servicios financieros – SENA. *Revista Finnova*, 2 ,4. 25-34.
ISSN 2462-9758
- Bocanument, G. (1994). Naturaleza, origen, clasificación y evaluación de los riesgos psicosociales del trabajo. *Administración de Personal*, 16(52).

- Cañadas-De la Fuente, G., Albendín-García, L., Fuente, E., San Luis, C., Gómez-Urquiza, J. y Cañadas, G. (2016). Síndrome de burnout en profesionales de enfermería que realizan jornada física complementaria en servicios de cuidados críticos y urgencias. *Revista Española de Salud Pública*, 90, e40015. Recuperado de:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272016000100415&lng=esytlng=es.
- Campbell, D. y Stanley, J. (1973): *Diseños Experimentales y Cuasi-experimentales de Investigación*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu.
- Cannon, W. (1932). *The wisdom of the body*. Nueva York: Norton. Doi:
10.3389/fphys.2010.00001
- Corredor, G. (2018). Diferencia entre estrés, eustrés y distrés, Psicoactiva, mujer hoy.com.
Recuperado de <https://www.psicoactiva.com/blog/diferencia-entre-estres-eustres-y-distres/>
- Convenio C100 - Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (Núm. 100). Recuperado de
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312245
- Convenio C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111)
Recuperado de:
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312256:NO
- Convenio C156 - Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981 (Núm. 156) [Recuperado de:
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312301
- Cox, T. (1978). *Stress*. Oxford, England: University Park. Doi 10.1111/j.1469-7610.1981.tb00560.x
- Cox, T. (1978b). *Stress*. Oxford, England: University Park. Doi 10.1111/j.1469-7610.1981.tb00560.x

- Cox, T. (1978c). *Stress*. Oxford, England: University Park. Doi 10.1111/j.1469-7610.1981.tb00560.x
- Decreto Ley 1295 de 1994 Sistema General de Riesgos Profesionales.pdf. Recuperado de: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Decreto%20ley%201295%20de%2094%20Sistema%20General%20de%20Riesgos%20Profesionales.pdf>
- Decreto 2566 del 7 de julio de 2009. Recuperado de: http://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_2566_2009.pdf
- Decreto 614 del 14 de marzo 1984 Recuperado de: http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf
- Federación Onubense De Empresarios. (2018). Gabinete de Prevención de Riesgos Laborales de FOE. Recuperado de www.foe.es
- Fondo de Riesgos Laborales De la República de Colombia (2016) *Consolidado estadísticas accidentes y enfermedades laborales, ministerio del trabajo, dirección de riesgos laborales – 2016*. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/informacion-estadistica/2016.html>
- Fontana, A.,y Frey, J. (2005). The Interview, from neutral stance to political involvement. En N. K. Denzin y S., Lincoln (Comp). *The Sage Handbook of Qualitative Research* ,695-727
- Fundación Mayo para la Educación e Investigación Médica (MFMER). 1998-2019. Recuperado de <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987>
- González, J. (2001). Nosología psiquiátrica del estrés. Versión electrónica. *Psiquis*, 22, 1-7
- González, M. (1996). Estrés en el ejecutivo. *Gestión. Universidad del Norte*.(2), 55-78. Recuperado de <https://goo.gl/Ww1B4f>

- Gómez, G. (1973). Family life styles and parental attitudes in Mexico and the United States. Thesis, M.A. *Educational Psychology*. The University of Texas at Austin.
- Gómez, V., Segura C., Castrillón, D. y Perilla, L. (2016). Estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(2), 221-238. doi: 10.14718/ACP.2016.19.2.10
- Gutiérrez, R., Contreras, C., y Itos, E. (2003). *Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de la salud*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gutiérrez, A. y Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*. 30,1,5-7. ISSN: 0120-5552
- Holmes, T. y Rehe, R. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of psychosomatic research*, 11, 213-218
- Ibarra, Y. y Priscila, A. (2018). Reducción del estrés laboral mediante la aplicación de la Técnica de Relajación Progresiva de Jacobson en trabajadores de la empresa "Creaciones Patricio", en el sector de San Carlos, cantón Quito, periodo Noviembre 2017 - Abril 2018. *Repositorio digital*, Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15343/1/T-UCE-0020-TO033-2018.pdf>
- Ingesem Ltda. (2018). Planeación estratégica. Recuperado de <https://empresite.eleconomistaamerica.co/INGESEM-LTDA.html>
- Ingesem Ltda. (2018). Informe de la evaluación de clima de la constructora Ingesem. Recuperado de archivo físico de la compañía.
- Karasek, R., Brisson, Ch., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., y Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 332-355.

- Kerlinger, F.N. (1982): *Fundamentos de la Investigación del Comportamiento*. México: Nueva Editorial Interamericana
- Lazarus, R. y Folkman S. (1984a). *Estrés y procesos cognitivos*. Recuperado de <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- Lazarus, R. y Folkman S. (1984b). *Estrés y procesos cognitivos*. Recuperado de <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- Lazarus, R. y Folkman S. (1984c). *Estrés y procesos cognitivos*. Recuperado de <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- Lazarus, R. S. (1993a). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. 1-22. Recuperado de <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.ps.44.020193.000245>
- Lazarus, R. S. (1993b). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. 1-22. Recuperado de <https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.ps.44.020193.000245>
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress to the coping process*. New York, McGraw-Hill.
- Lawrence, E. y Hinkle, J.(1974).The Concept of “Stress” in the Biological and Social Sciences. *The International Journal of Psychiatry in Medicine*, 5, 4, 335-357. Doi 2190/91DK-NKAD-1XP0-Y4RG
- La nación 2005. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/economia/empleos/la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia-nid757582>
- Ley 57 de 1915 Rerecuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12998>
- Ley 1562 de 2012.Recuperdo de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

- Ley 1616 Del 21 De Enero De 2013.pdf. Recuperado de:
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/Ley%201616%20Del%2021%20De%20Enero%20De%202013.pdf>
- Manual de diagnóstico de los trastornos mentales, DSM-V (2013) de la American Psychiatric Association. Recuperado de <http://www.psicomed.net/dsmiv/dsmiv7.html>
- Martín, F. (1998). Guía NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Obtenido de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. RECUPERADO DE <https://goo.gl/aViHEA>
- Ministerio de la Protección Social. [MPS] (2010). Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psico social. Bogotá: Autor. Obtenido de <https://goo.gl/x72HVO>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psico sociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Med. segur. trab.* [online].57 (1), 4-19. Doi 10.4321/S0465-546X2011000500002.
- Moreno J. (2018). Marco legal de los factores de riesgo psicosocial. Agosto. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/02-Marco-Legal.pdf>
- Moreno, L., Delgado, M., Flórez, L., Palomino, L. y Villamizar, J. (2017). Avances en el análisis del estrés laboral a partir de la captura de neuroseñales en el cliente interno dentro de una organización textil en la ciudad de Pamplona. *Revistas unipamplona*; 17, 2, 81-90, ISSN 2500-9338
- Moreno, A. y Toro, J. (2010). Factores psico sociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Salud de los Trabajadores*, 18(1), 7-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839295002>
- Navarro, J. (2010) Model of psychosocial intervention in organizations opposed to job stress: operational. Strategy. *Medicina y seguridad en el trabajo*; 55-2015. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2009000200009

- Notas técnicas de prevención de riesgos psicosociales, recuperado de:
https://www.juntadeandalucia.es/empleo/webiapr/larpsico/sites/es.empleo.webiapr.larpsico/files/recursos/documentacion_normativa/NTP_riesgos_psicosociales.pdf
- Porras, N. y Parra, L. (2018). Creencias irracionales como riesgo psico social de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la Psicología de la Salud Ocupacional. *Revista Interacciones, avances en psicología* 4(2), 105-113. doi: 10.24016/2018.v4n2.118
- Peiro J, y Rodriguez I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo* 29 (1): 68-82. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>
- Organización Internacional del trabajo, OIT. (2018). *Seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del trabajo, OIT. (2017). *Seguridad y salud en el trabajo en los Países Andinos*. Recuperado de <https://www.ilo.org/lima/temas/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/lang--es/index.htm>
- Organización mundial de la salud OMS (2004) la organización del trabajo y el estrés 3, 1-26 recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Replinger, J. (2017). Willamette University. Obtenido de Information Literacy: 11. *Primary y Secondary Sources*: libguides.willamette.edu
- Resolución 2646 de 2008 Responsabilidades para la identificación.
 Resolución_2646_2008.pdf recuperado de
http://www.arlsura.com/images/stories/documentos/resolucion_2646_2008.pdf
- Resolución 1016 de 1989. Programas de Salud Ocupacional.pdf . Recuperado de
<http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Programas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>

- Resolución 0312 de 2019. Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ministerio del Trabajo pdf. Recuperado de:
<file:///C:/Users/Jose%20Rafael%20M/Documents/Posgrado%20seguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo/Auditoria%20Integral/Resoluci%C3%B3n%200312%20de%202019.pdf>
- Reyes, A., Rodríguez, A. López, K., Guzmán, F. y Alonso, M. (2017). Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero de nuevo león, México. *Health and Addictions, salud y drogas*, 18, 1, 29-37. ISSN 1578-5319
- Rojas, O. y García, D. (2017). Propuesta de plan de intervención en estrés laboral en las empresas Petroindustrial S.A. y Alfa Gres. (Trabajo de grado Especialización en Psicología de las Organizaciones y del Trabajo). *Universidad de San Buenaventura Colombia, Facultad de Psicología, Recuperado de:*
https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4154/1/Propuesta_Plan_Intervencion_Rojas_2017.pdf
- Rosales, S. (2011). Obtenido de Fuentes de información primaria y secundaria.:
[nuestrasfuentesdeinformacion.blogspot.com.co](https://www.lifeder.com/fuentes-primarias-secundarias/), recuperado de
<https://www.lifeder.com/fuentes-primarias-secundarias/>
- Sandín, B., y Chorot, P. (1992). Evaluación del estrés psico social. *Evaluación el a psicología clínica*, 14, 178-184. Recuperado de:
http://www.consejeria.net/uploads/3/4/1/6/34163570/cuestionario_afrontamiento_estrs.pdf
- Sandín, B.,(1984). Hormonas y proceso cognitivos. *Psiconeuroendocrinología*, 1, 18-26
- Santillán, G. (2012). Estudio del estrés como resultado de los factores psico sociales de trabajo inadecuados en militares de Infantería del Ala N° 11/. Informe final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Clínica. Quito. *Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias* 3-18. C 0466S595

- Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *CiteSeer*, 138,32-32.
Recuperado de
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.192.6419yrep=rep1ytype=pdf>
- Selye, H. (1983). The stress concept: past, present, and future. En CL. Coper(ed), *Stress research*. 1-20. Recuperado de
[http://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1827323](http://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1827323)
- Universidad Manuela Beltrán. (2016). IX congreso de la prevención de riesgo laboral en Iberoamérica. Recuperado de
<http://www.oiss.org/prevenia2016/libponencias/UMANUELABELTRAN.JuanCarlosBeltran.pdf>
- Valera, S (2018). El modelo de Selye. *Psicología ambiental, elementos básicos*, 4 8 21.
Recuperado de http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1
- Weiss, J (1971). Effets of coping behavior in different warning sagnial conditions on strss pathology in rats. *Journal of comparative an physiological psychology*. 1-1-14. Doi. 10.1037/h0031583
- Yáber G., CoralesE., Valarino E. y Bermúdez J.(2007).Estrés ocupacional en despachadores de carga eléctrica. *Revista Latinoamericana de Psicología Fundación Universitaria Konrad Lorenz*. (39), 297-309. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/pdf/805/80539207.pdf>
-

ANEXO N° 1

Descripción: Consentimiento informado para la aplicación de la evaluación de riesgo psico social.

Consentimiento Informado para Para los trabajadores de la empresa INGEM

Yo, _____, identificado (a) con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, Autorizó a la empresa INGEM recolectar toda información referente a la evaluación de riesgo psico social, incluyendo cualquier grabación de audio, video o reporte escrito, de manera confidencial y estas no serán divulgadas ni entregadas a cualquier otra institución o individuo sin mi consentimiento.

FIRMA

FECHA

ANEXO N° 2

Descripción: Presentación de la propuesta para la empresa describiendo las fases y los compromisos al realizar la intervención.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA INGESEM BOGOTÁ.

Dirigido a los trabajadores de la constructora INGESEM, cuya dedicación es la de construcción de proyectos de ingeniería civil: diseño y construcción de obras de servicio público, redes de acueducto y alcantarillado, vías e interventorías de obras. Domiciliada en la ciudad de Bogotá.

Justificación.

Cuando se habla de salud en el ser humano se debe tener en cuenta cuatro dimensiones: físico, mental, emocional y social (OMS, 2013). El nivel de bienestar en el hombre depende en gran medida de la correlación de cuatro dimensiones y el contexto en la cual esta se desarrolla: familiar, social y laboral. En el ambiente laboral, las relaciones personales, dependiendo de la dinámica como se presenta y las variables sociales y demográficas, pueden llegar a ser un factor de riesgo, afectado negativamente el ambiente laboral y la salud del trabajador (Navarro 2010).

Al abordar la salud en el trabajo, se puede hallar desajuste a nivel personal; siendo el estrés una de las afecciones más significativas. La tensión (estrés) profesional (laboral), lo define Gutiérrez, Contreras y Itos (2003) como la percepción (cognitivo) y la respuesta (conductual), que tiene un empleado frente a una situación adversa en el lugar de trabajo, mediado por las variables: apoyo social, factores organizacionales y la falta de realización laboral (Gutiérrez, et al 2003).

Las expresiones de estrés que sobrellevan los empleados de INGESEM, se manifiestan en sintomatologías emocionales y físicas. Las reacciones físicas o también denominadas biológicas se evidencian en las incapacidades asociadas a enfermedades del sistema digestivo, respiratorio y cardiovascular; las reacciones emocionales se evidencian en la evaluación del clima laboral de los trabajadores de INGESEM, en el cual manifiestan aburrimiento, cambios repentinos del estado del humor, agresividad en el lenguaje verbal intralaboral y familiar; entre otras (Ingesem, 2018).

La empresa INGESEM, por su objetivo misional de construcción y ejecución de obras de infraestructura, constantemente se está presentado a licitaciones públicas que ofertan entidades gubernamentales tales como: el acueducto y alcantarillado de Bogotá, INVIAS, alcaldías locales, entre otra. A su vez, compete con otras empresas del mismo sector para acceder a la adjudicación de obras de infraestructura, por lo anterior el ambiente laboral y la dinámica de trabajo suele tornarse agreste para los empleados ya que se mide a los trabajadores a través de

resultados: ganarse licitaciones y ejecución y avances de obras. Por lo anteriormente expuesto, se puede inferir que las perturbaciones emocionales y comportamentales que afectan la salud (física, mental y social), como la calidad de vida del personal INGESEM SAS se ha logrado asociar al ambiente laboral en el cual está inmersa la dinámica de la empresa (INGESEM, 2018).

El no intervenir esta problemática, se precintarían en la empresa consecuencias negativas para los empleados y para INGESEM a corto, medio y largo plazo, tales como inasistencias por inhabilidad de la salud, escape de talentos y pérdidas económicas.

Se ve la necesidad de realizar programas de intervenciones y prevención, debido que es responsabilidad de la empresa velar por la salud de los funcionarios, fomentar políticas promuevan el bienestar de los trabajadores, disminuya el costo derivados de la problemática planteada, acreciente la productividad laboral, provoque la idoneidad organizacional y vele por la salud del equipo de colaboradores.

Objetivo de la propuesta.

Realizar una propuesta de intervención psico social en el manejo del estrés laboral presente en los empleados de INGESEM, formulando medidas preventivas y viables que resulten oportunas en el trabajo, en lo social y personal para lograr condiciones óptimas saludables en la población objeto.

Población Objeto

El personal de la empresa, lo conforman un grupo de veinte trabajadores directos con contratos de trabajo a término indefinido, de los cuales doce (12) son mujeres, ocho (8) hombres. La formación académica del total de empleados es: el 60% profesionales, el 10% técnicos, 12% estudiantes y el 18% son bachilleres. El promedio de las edades del personal se encuentra alrededor de los 35 años. Esta información corresponde al primer semestre del 2018. Es de aclarar que el número de empleados puede triplicarse en el momento de estar ejecutando una obra, vinculado con contratos de obra o labor contratada o por prestación de servicios.

Procedimiento de aplicación.

El procedimiento propuesto está dividido en cuatro fases, las cuales se describen a continuación.

Primera Fase.

Recopilación de la información de la situación actual de la empresa para que sirva como instrumento de orientación y guía para la construcción del programa de intervención.

Segunda Fase.

Indagar sobre la normatividad vigente, sustentada en un marco teórico y metodológico que surge de las investigaciones nacionales e internacionales relacionadas a la intervención psico social en el manejo del estrés laboral.

Tercera Fase.

Análisis de los resultados de la intervención propuestos para los trabajadores de la empresa INGESEM.

Cuarta Fase.

Construcción y entrega de un informe final por la empresa de los procesos de intervención. Establecimiento, con los encargados, de las fechas de seguimiento a la intervención planteada.

Bitácora propuesta para el desarrollo de la intervención.

Se presenta a continuación una posible bitácora para desarrollar en la propuesta de intervención en el cual se muestran los recursos para ser utilizados y las actividades a ejecutar

Tabla 1. Bitácora de actividades y medios utilizados en la investigación.

ACTIVIDAD	RECURSOS	TIEMPO	OBJETIVO
1 Planteamiento y formulación.	Equipo de cómputo e internet.	1 Semana	Planteamiento del problema. Crear un plan de trabajo.
2 Preparación de material, búsqueda de información sobre el estrés laboral.	Equipo de cómputo, internet y libros.	2 semanas	Saber la génesis, las manifestaciones e implicación del estrés laboral
3 Reunión con directivos.	Equipo de cómputo y papelería.	2 horas	Dar a conocer a los miembros directivos de la Organización la investigación y obtener aprobación para ésta.
4 Campaña de socialización en las instalaciones de la empresa	Papelería, folletos, correos corporativos y Equipos de cómputo.	2 semanas	Generar expectativas a las personas para que participen de forma activa en la investigación
5 Reunión con los trabajadores.	Equipos de cómputo, papelería y consentimiento informado	1 hora	Explicar los objetivos y alcance de la investigación. Obtener el consentimiento informado de los

				trabajadores. Despejar dudas e inquietudes de la investigación.
6	Aplicación de los Cuestionarios.	Papelería y ambiente para reunión.	2 horas	Recolectar los datos necesarios para el análisis de la investigación
7	Análisis y tabulación de la información.	Equipo de cómputo		Análisis y representación de la información obtenida.
8	Elaboración de informe para presentación a la dirección	Equipo de cómputo y papelería.	2 semanas	Presentar los resultados a la dirección de la información, formular las medidas de intervención.
9	Presentación de resultados a la población.	Equipo de cómputo.	2 horas	Informar de los resultados a la población y dar a conocer medidas de intervención.
10	Intervención	Equipo de cómputo y Papelería. Folletos Audios	1 mes	- - Educar sobre el estrés. - Enseñar técnicas de afrontamiento. - Realizar rentrenamiento. - Reforzar técnicas
11	Aplicación de los Cuestionarios.	Papelería y ambiente para reunión.	Después de pasado dos meses de la	Recolectar los datos necesarios para el análisis por intervención

intervención				
12	Análisis y tabulación de la información.	Equipo de cómputo	2 semanas	Análisis y representación de la información obtenida. Del pre y pos
13	Elaboración de informe para presentación a la Dirección	Equipo de cómputo y Papelería.	3 semanas	Presentar los resultados a la dirección de la información,
14	Seguimiento.	Cómputo	3 meses	Seguimiento de la intervención del estrés en los trabajadores.

Nota: se relaciona a la bitácora de las actividades propuesta, los materiales, el tiempo y los objetivos a lograr.
Fuente: Autor

NOTA: el informe final, se entregará una vez sea aplicado a los trabajadores todas las actividades propuestas, y después de haber realizado una medición del pre y pos del nivel de estrés que cuentan los empleados.

Información y aclaraciones.

Comunicase con:

Stephanie Salas teléfono 3004490032.
Miladys Ramos Teléfono 3126305302
Rolando Plaza 3003903009

ANEXO N° 3

Descripción: se presenta:

- 1 Instrumento de evaluación de riesgo psicosocial que se utilizó la empresa Ingesen para diagnóstico en el año 2018.
- 2 Resultado de la aplicación.
- 3 Informe de interpretación de los resultados.

1. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

(Versión Breve)

Instrucciones para completar el cuestionario

Se recomienda leer detenidamente cada pregunta antes de responder.

Utilice lápiz pasta para marcar sus alternativas.

Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

Este cuestionario mide la exposición a 18 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y 2 factores de doble presencia y permite conocer cómo está cada uno de ellos en su trabajo.

Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: «siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca»).

Para lograr un adecuado diagnóstico sobre la percepción de riesgos de su organización, es imprescindible que usted responda sinceramente.

Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas.

La aplicación total de la encuesta demora alrededor de 15 a 20 minutos.

Concéntrese y no converse mientras responda la encuesta, recuerde que lo que importa es su opinión respecto de los distintos temas.

Utilice el espacio de la última página para cualquier comentario respecto a este cuestionario.

Muchas gracias por su colaboración

2 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA EVALUACION DE RIEGO PSICOSOCIAL CORESPONDEITE AL AÑOS 2018

Cada pregunta de la encuesta tiene 5 opciones de respuesta, con una puntuación de 0 a 4, de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión.

De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento.

Esta clasificación se presenta en la siguiente tabla:

Dimensiones Psicosociales	Tu puntaje	Puntaje población de referencia		
		Bajo	Medio	Alto
Exigencias Psicológicas		De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo		De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Apoyo Social en Empresa		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones		De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Doble presencia		De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Entonces, estos intervalos significan:

Bajo: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud

Medio: nivel de exposición psicosocial intermedio

Alto: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud

Si en algún apartado la puntuación obtenida te sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le dan pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo Ingesem 2018

3 Resultados de la evaluación de riesgo psicosocial del año 2018 de Ingesem

Tabulación de datos

Puntaje

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas	Tabulación de datos						Puntaje				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	TOTAL	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	1	3	16			20	0	3	32	0	0

En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?		4	10	4	2	20	0	12	20	4	0
En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?		3	11	6		20	0	9	22	6	0
En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?		8	11	1		20	0	24	22	1	0
¿Su trabajo requiere atención constante?	12	6	2			20	48	18	4	0	0

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			8		12	20	0	0	16	0	48
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?			20			20	0	0	40	0	0
¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?			20			20	0	0	40	0	0
Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	20					20	0	0	0	0	0
¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?		5	15			20	0	5	30	0	0

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?		18	2			20	0	18	4	0	0
¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?		18	2			20	0	54	4	0	0
¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?				10	10	20	0	0	0	30	40

Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?		15	5			20	0	15	10	0	0
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?			8	5	7	20	0	0	16	15	28

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	
¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?		15	4	1		20
¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?			11	3	6	20
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco			2	6	12	20

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
	0	45	8	1	0
	0	0	22	3	0
	0	0	4	18	48

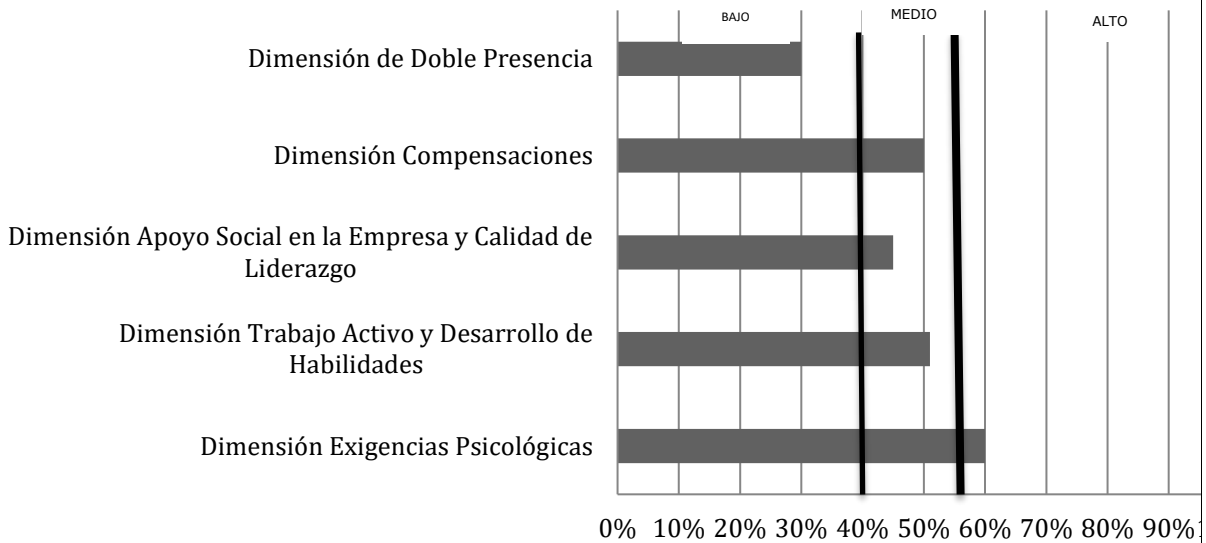
Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	TOTAL
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	5	5	5		5	20
Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?			17		3	20

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
	20	15	10	0	0
	0	0	34	0	0

Análisis de los resultados.

Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta de evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo de Ingresen en el año 2018

Resultado de la evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo 2018



- *Nota:* Para la interpretación de los datos se clasifican en: Bajo 0 a 40%, medio de 41% al 55% y alto del 56% al 100%. Años 2018.
Fuente: Ingesem 2018

De acuerdo a los datos obtenidos las dimensiones de exigencias psicológicas se encuentran clasificada como la de mayor afectación. Las dimensiones trabajo y desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo y dimisión compensación, se encuentra en medio. Y finalmente la dimensión de doble presencia está en bajo.

En términos generales, los resultados del riesgo psicosocial se encuentran en un nivel que se interpreta como una exposición psicosocial desfavorable para la salud de los trabajadores de la empresa Ingesem en el año 2018.

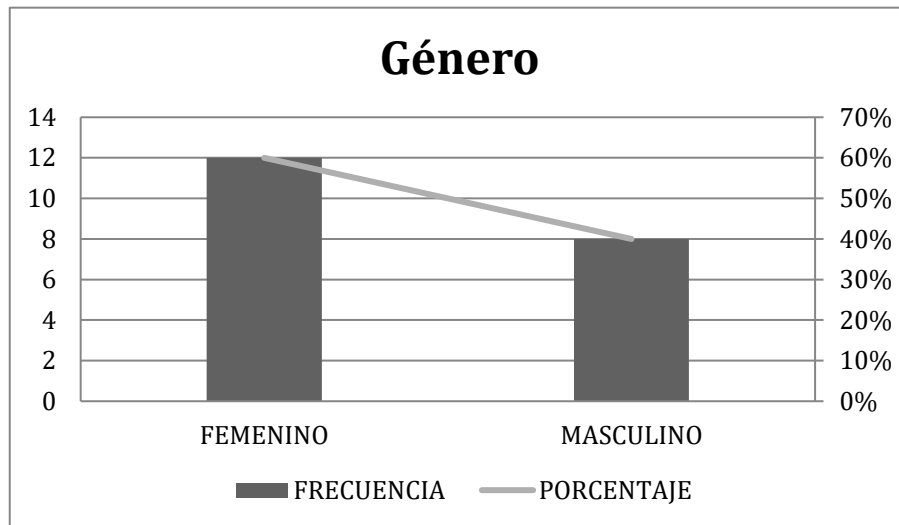
ANEXO 4

Descripción: Se presenta informe de los indicadores de salud de los trabajadores de la empresa Ingesem 2017

INFORME DE LOS INDICADORES DE SALUD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INGASEM 2017

- *Distribución de acuerdo al género:*

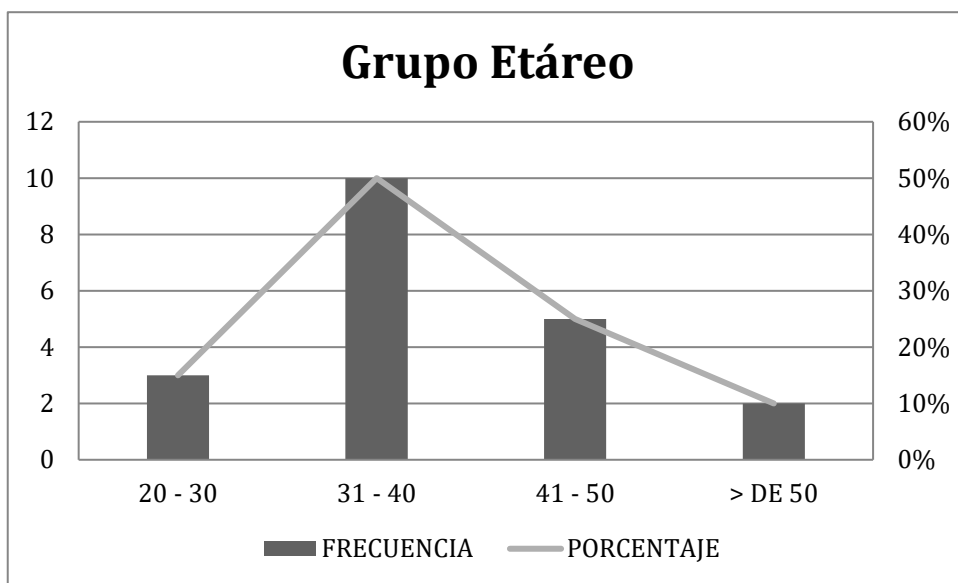
GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	12	60%
MASCULINO	8	40%
TOTAL	20	100%



Interpretación: la población evaluada se califica como un grupo heterogéneo, donde prevalece el género femenino con el 60% de los trabajadores.

- *Distribución por grupo atareó:*

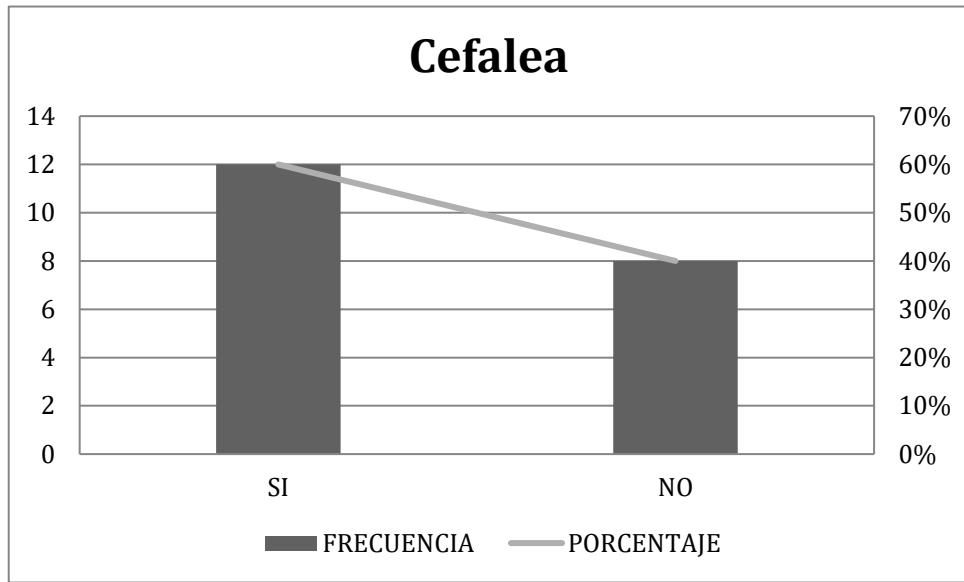
EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20 - 30	3	15%
31 - 40	10	50%
41 - 50	5	25%
> DE 50	2	10%
TOTAL	20	100%



Interpretación: cuentan con una población de adultos jóvenes y con un porcentaje del 65% entre las edades de 20 – 40 años.

ENFERMEDADES MÁS COMUNES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INGESEM

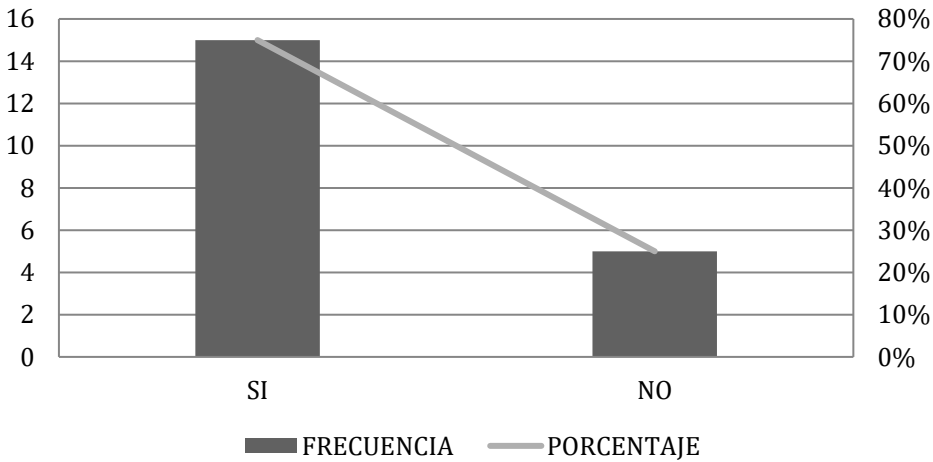
CEFALEA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	60%
NO	8	40%
TOTAL	20	100%



Interpretación: el 60% de los trabajadores han manifestado que han sufrido de la cefalea.

PROBLEMAS DIGESTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

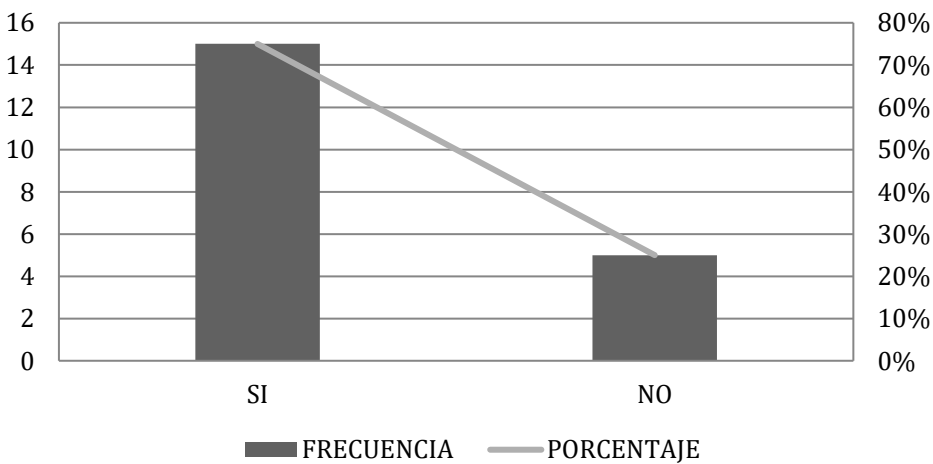
Problemas digestivos



Interpretación: el 60% de los trabajadores han manifestado que han sufrido de la cefalea.

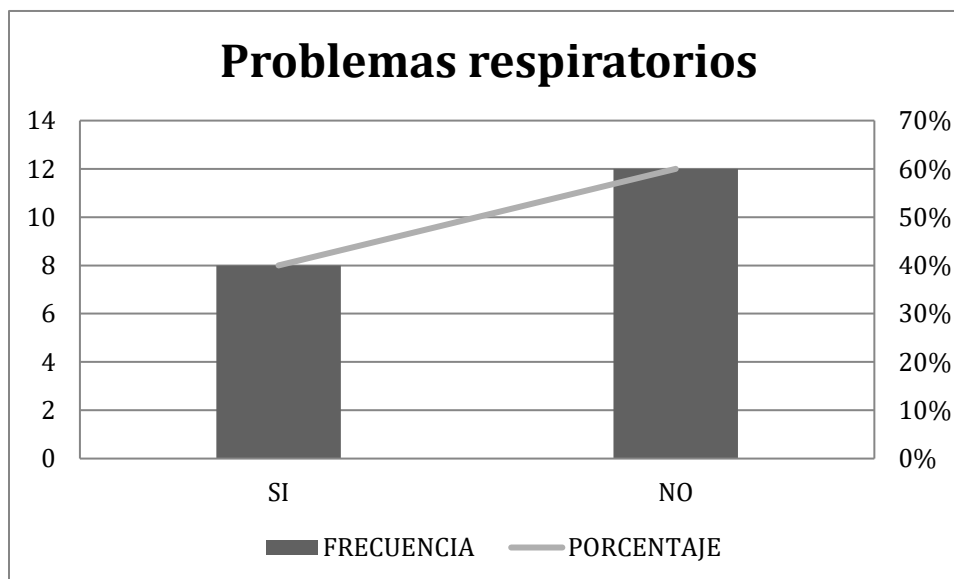
PROBLEMAS DIGESTIVOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%

Problemas digestivos



Interpretación: el 75% de los trabajadores han manifestado tener problemas digestivos.

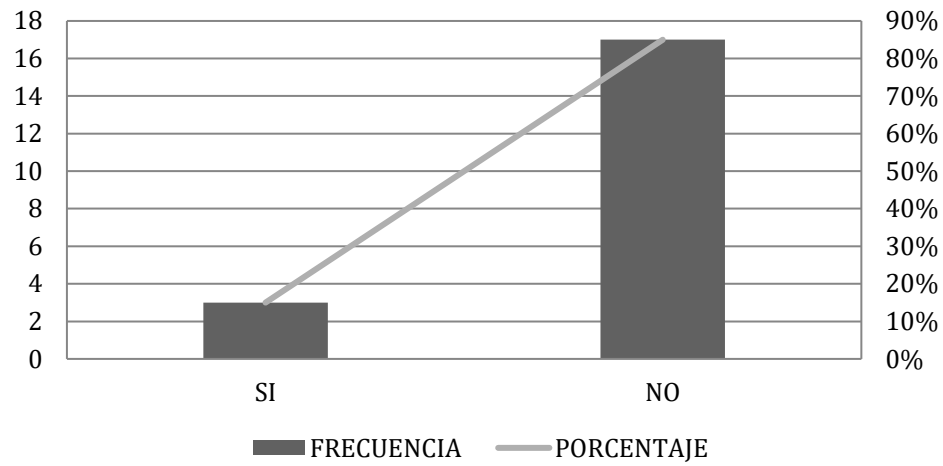
PROBLEMAS RESPIRATORIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	40%
NO	12	60%
TOTAL	20	100%



Interpretación: el 40% de los trabajadores han manifestado tener problemas respiratorios debido a la actividad laboral.

PROBLEMAS CARDIOVASCULARES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	15%
NO	17	85%
TOTAL	20	100%

Problemas Cardiovasculares



Interpretación: el 15% de los trabajadores han manifestado tener problemas cardiovasculares, contra el 75% que no los padece.

ANEXO 5

Descripción: Se presenta el cuestionario de evaluación del estrés – tercera versión. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social 2010)

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN
Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

	Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular				
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3	Problemas respiratorios.				
4	Dolor de cabeza.				
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7	Cambios fuertes del apetito.				
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9	Dificultad en las relaciones familiares.				
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11	Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12	Sensación de aislamiento y desinterés				
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes				
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida				
17	Cansancio, tedio o desgano.				
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				

19	Deseo de no asistir al trabajo.				
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace				
21	Dificultad para tomar decisiones.				
22	Deseo de cambiar de empleo				
23	Sentimiento de soledad y miedo.				
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza				
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios				
27	Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada"				
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida				

ANEXO 6

Descripción: Formato de entrevista.

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social 2010)

FORMATO DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN / ENTREVISTA			
Nombre del puesto de trabajo analizado:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Nombre de la dependencia:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Nombre de la empresa:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Observación / entrevista N°:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Fecha de la observación / entrevista:	<input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="text"/>
			dd mm aaaa
Hora de inicio de la observación / entrevista:	<input style="width: 20%;" type="text"/>	AM PM	Hora de finalización de la observación / entrevista: <input style="width: 20%;" type="text"/>
			AM PM
Lugar específico de la observación / entrevista:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
Tareas o actividades desarrolladas por el trabajador durante la observación / entrevista:	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>		
Nombre del evaluador:	<input style="width: 100%;" type="text"/>		

DEMANDAS CUANTITATIVAS	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA				
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción
	1. Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo					
2. Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada.						
3. Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado						

CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
				Descripción	Descripción	Descripción
4. Exigencia de memoria, atención y concentración.						
5. Exigencia de altos niveles de detalle o precisión (visual o manual).						
6. Elevada cantidad de información que se usa bajo presión de tiempo.						
7. Elevada cantidad de información que se usa de forma simultánea.						
8. La información necesaria para realizar el trabajo es compleja.						

CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
				Descripción	Descripción	Descripción
9. Exposición a sentimientos, emociones y trato negativo de usuarios o clientes.						
10. Exposición a situaciones emocionalmente devastadoras.						
11. Requerimiento de ocultar o simular emociones o sentimientos.						

EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA				
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción
	12. Responsabilidad directa por la vida, salud o seguridad de otras personas.					
13. Responsabilidad directa por supervisión de personal.						
14. Responsabilidad directa por resultados del área de trabajo.						
15. Responsabilidad directa por bienes de elevada cuantía.						
16. Responsabilidad directa por dinero de la organización.						
17. Responsabilidad directa por información confidencial.						

CONSISTENCIA DEL ROL	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA				
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción
	18. Falta de recursos, personas o herramientas necesarias para desarrollar el trabajo.					
19. Órdenes contradictorias provenientes de una o varias personas.						
20. Solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.						
21. Solicitudes o requerimientos que van en contra de los principios éticos, técnicos, de seguridad o de calidad del servicio o producto.						

CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
				Descripción	Descripción	Descripción
22. Ruido que afecta negativamente.						
23. Iluminación que afecta negativamente.						
24. Temperatura que afecta negativamente.						
25. Condiciones de ventilación que afectan negativamente.						
26. Distribución y características del puesto, equipos o herramientas que afectan negativamente.						

CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
				Descripción	Descripción	Descripción
27. Condiciones de orden y aseo que afectan negativamente.						
28. Preocupación por exposición a agentes biológicos en el puesto de trabajo.						
29. Preocupación por exposición a agentes químicos en el puesto de trabajo.						
30. Preocupación ante la probabilidad de sufrir un accidente de trabajo.						
31. Exigencias de esfuerzo físico que afectan negativamente.						

CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción	Intensidad Descripción
32. Trabajo en horario nocturno.						
33. Días de trabajo consecutivos sin descanso.					NO APLICA	