



DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL PARA MITIGAR LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN EN BUCARAMANGA

DESIGN OF A PSYCHOSOCIAL INTERVENTION STRATEGY TO MITIGATE PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN A CONSTRUCTION COMPANY IN BUCARAMANGA

María Andrea Cortés Barreto ¹

Fady Zulay Lozano Anaya ²

Hugo Jakson Lemos Lerma ³

Juan Carlos Acosta ⁴

RESUMEN

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que pueden afectar la salud de las personas en diferentes esferas, lo que hace pertinente evaluar constantemente estos factores y proveer estrategias de prevención para prevenir y mitigar los riesgos. El presente estudio tiene enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, no experimental, y corte transversal, se contó con una muestra de 22 colaboradores de una constructora de la ciudad de Bucaramanga a quienes se les aplicó una pre medición con la batería de riesgos psicosociales, seguidamente, se desarrolló una intervención de una estrategia psicosocial para mitigar factores de riesgo, y, posteriormente se les aplicó la Escala de Estrés Percibido (EEP) para visibilizar el impacto de dicha estrategia. Los resultados de la batería indicaron que los factores intralaborales presentaban señales de alerta y riesgo psicosocial en el dominio “demandas del trabajo” y “control del trabajo”, así como señales de alerta en los factores extralaborales relacionados con situación económica, características de la vivienda y su desplazamiento al trabajo. Posterior a la aplicación de la estrategia de intervención psicosocial, los niveles de estrés registraron que la mayoría de los colaboradores, 50% y 32%, mantiene un nivel de estrés auto percibido bajo y medio bajo, respectivamente. Se evidencia que la estrategia de intervención psicosocial funcionó para mitigar los niveles de estrés de los colaboradores, lo que nos permite concluir que es importante incluir el tema de salud mental en las empresas.

PALABRAS CLAVE: Riesgo psicosocial, estrés laboral, salud mental, intervención psicosocial

ABSTRACT

Psychosocial risk factors are those characteristics of working conditions that can affect people's health in different spheres, which makes it relevant to constantly evaluate these factors and provide prevention strategies to prevent and mitigate risks. The present study has a quantitative approach, descriptive, non-experimental, and cross-sectional scope, with a sample of 22 employees of a construction company in the city of Bucaramanga who underwent a pre-measurement with the psychosocial risk battery, followed by the development of a psychosocial strategy intervention to mitigate risk factors, and then the Perceived Stress Scale (PSS) was applied to them to visualise the impact of this strategy. The results of the battery indicated that the intralabour factors presented warning signs and psychosocial risk in the domain “work demands” and “work control”,

¹Estudiante De La Especialización Gerencia En Talento Humano Y Riesgos Laborales - Corporación Universitaria UNITEC, Colombia. Correo macortesb@hotmail.com

²Estudiante De La Especialización Gerencia En Talento Humano Y Riesgos Laborales - Corporación Universitaria UNITEC, Colombia Correo fadyzulay@hotmail.com

³Estudiante De La Especialización Gerencia En Talento Humano Y Riesgos Laborales - Corporación Universitaria UNITEC, Colombia. Correo hugolemos123@gmail.com

⁴Docente corporación universitaria UNITEC, Colombia. Correo juanacosta@unitec.edu.co

as well as warning signs in the extra-work factors related to the economic situation, housing characteristics and commuting to work. After the implementation of the psychosocial intervention strategy, the stress levels recorded that the majority of the employees, 50% and 32%, maintain a low and medium-low self-perceived stress level, respectively. It is evident that the psychosocial intervention strategy worked to mitigate the stress levels of employees, which allows us to conclude that it is important to include the issue of mental health in companies.

KEYWORDS: Psychosocial risk, occupational stress, mental health, psychosocial intervention

RESUMO

Os factores de risco psicossociais são as características das condições de trabalho que podem afectar a saúde das pessoas em diferentes esferas, o que torna relevante avaliar constantemente estes factores e fornecer estratégias de prevenção para prevenir e mitigar os riscos. O presente estudo tem uma abordagem quantitativa, descritiva, não experimental e transversal, com uma amostra de 22 empregados de uma empresa de construção na cidade de Bucaramanga que foram submetidos a uma pré-medição com a bateria de risco psicossocial, seguida do desenvolvimento de uma intervenção de estratégia psicossocial para mitigar os factores de risco, e depois foi-lhes aplicada a Escala de Stress Percebido (PSS) para visualizar o impacto desta estratégia. Os resultados da bateria indicaram que os factores intralaborais apresentavam sinais de aviso e risco psicossocial no domínio “exigências de trabalho” e “controlo do trabalho”, bem como sinais de aviso nos factores extra-trabalho relacionados com a situação económica, características da habitação e deslocações para o trabalho. Após a implementação da estratégia de intervenção psicossocial, os níveis de stress registaram que a maioria dos trabalhadores, 50% e 32%, mantêm um nível baixo e médio-baixo de stress auto-percebido, respectivamente. É evidente que a estratégia de intervenção psicossocial funcionou para mitigar os níveis de stress dos empregados, o que nos permite concluir que é importante incluir a questão da saúde mental nas empresas.

PALAVRAS-CHAVE: Riscos ocupacionais, estresse ocupacional, saúde mental, intervenção psicossocial

Traducción de LUIS GABRIEL DÍAZ LUNA (Docente Universitario de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y Universitario de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD)

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se refleja que las organizaciones son algo más que una connotación física de un lugar, sino que se configuran como más de la suma de sus partes considerando que son sistemas de gran complejidad que generan niveles de integración entre sus componentes y que su éxito está determinado en gran medida por la adecuada cohesión entre cada parte, esto permite lograr objetivos y metas propuestas además del mantenimiento en el tiempo (Camacho y Mayorga, 2017). Es así, como las organizaciones se han convertido en punto importante de intervención al relacionarla con otras variables, tales como el desarrollo tecnológico, la expansión de la mercadotecnia, los cambios sociales, económicos y políticos (Cárdenas, 2017).

Encuanto al área de la salud mental se refleja cómo tiene mucha más relevancia al interior de las empresas, considerando que las problemáticas relacionadas a la misma, llegando incluso a convertirse en problemas relacionados a nivel de salud pública, uno de los trastornos que con más reincidencia se presenta son los riesgos psicosociales y más asociado al área laboral (Forastieri, 2016). Diversas investigaciones y autores han relacionado que en estos tiempos gran parte de la población presenta síntomas relacionados a los factores de riesgo psicosociales y que pueden ser una expresión de los diferentes factores sociales que ahora rodean a la sociedad, entre estos se encuentran el medio laboral como modificaciones en el medio en el que se labora, cambios de

objetivos y metas además de relacionarse a modificaciones en el ambiente (COVID-19) (Osorio y Cárdenas, 2017; Porras, 2013).

Partiendo de lo anterior, se hace necesario realizar la presente investigación que se encuentra enfocada principalmente en el ámbito laboral y su relación con la salud mental y específicamente con la presencia de síntomas relacionados al estrés, partiendo del hecho de que se refleja el gran número de personas que en contextos laborales presentan este trastorno, y así con esta evaluación posibilitar la creación de estrategias que permitan mitigar la presencia de estos. Lo anterior, podrá facilitar herramientas en los empleados de forma individual además a nivel organizacional y poder lograr un mejor desempeño y cumplimiento de metas.

1.1. Marco Teórico

El trabajo se constituye en una actividad principal del ser humano, pues posibilita la supervivencia y desarrollo de los individuos mediante la obtención de recursos económicos; además de cumplir un rol social ya que permite responder ante las necesidades de interacción con otros, pertenecer a un grupo, generar satisfacción personal y convertirse en una fuente de crecimiento (Charria et al., 2011). El trabajo se ve igualmente influenciado por factores sociales como “la globalización de la economía, la internalización de los mercados, la competitividad, las innovaciones tecnológicas y la diversificación de las

demandas” (Charria et al., 2011, p. 381).

La globalización ha traído dinamismo en el sector laboral y altos índices de rotación frente al aumento de expectativas de mejoras continuas por parte del personal (Salinas y Cordero, 2014). Estudios llevados a cabo por Ipsos Apoyo (2015) muestran que al menos el 60% de las empresas tienen dificultades en retener a sus colaboradores, estando la tasa de rotación anual en promedio en un 15%, esto genera diversas consecuencias para la empresa debido a que este trabajador se lleva consigo conocimientos valiosos necesarios en cualquier proceso de producción.

La sociedad actual acarrea con la creencia de que si las personas se sienten bien en su trabajo podrán laborar mejor, siendo más productivos y rindiendo más eficientemente (Rodríguez y Bakker, 2013). A partir de lo anterior, es importante reconocer la realidad del bienestar psicológico, emocional y mental de sus colaboradores ya que es más rentable prevenir cualquier tipo de problemas relacionados con dificultades en diversas características laborales; y de la misma forma en la efectividad y bienestar de los trabajadores, que sobrellevar dichas situaciones (Córdoba, 2015).

Se reconoce además que la Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales de Gloria Villalobos, (Ministerio de Protección, 2010), se reconoce que el origen de este instrumento nace desde el Ministerio de Protección Social en Colombia, con el fin de medir de manera integral en extraer la información necesaria y lograr articular no solo las narrativas de los sujetos sino también delimitar las lógicas laborales que den un abordaje científico de las categorías inmersas en la investigación y el entendimiento de los Riesgos Psicosociales al interior de las empresas. Lo anterior, se dictaminó por medio de la resolución 2646 de 2008 definió puntualmente los factores psicosociales que deben tenerse en cuenta para identificar, evaluar y prevenir el riesgo psicosocial en las organizaciones. Con el fin de facilitar el proceso de implementación de un sistema de prevención en materia de riesgos psicosociales, la Dirección General de Riesgos Laborales del Ministerio de Trabajo ha propuesto que las empresas lleven a cabo procesos ordenados y de cronograma de estas actividades al interior de las empresas, con el fin de mitigar las consecuencias negativas de estos factores en los colaboradores y en el clima organizacional.

1.1.1. Salud mental en organizaciones

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), los trastornos mentales son una de las principales causas que producen malestar en la salud de las personas en la actualidad. En concordancia con ello, se encuentra que estos trastornos están entre los 10 principales factores que causan discapacidad alrededor del mundo (De la Fuente et al., 2019). De acuerdo con Salvo et al. (2017), el estrés es uno de los trastornos de salud mental más comunes que aquejan a la población mundial, y según las estadísticas de los autores mencionados con anterioridad refieren que para el año 2020 el estrés y los trastornos relacionados se convertirán en la segunda causa de incapacidad a nivel de salud, seguido de las enfermedades laborales.

La salud mental en el trabajo y en las organizaciones es un tema que ha tenido gran relevancia en los últimos años, considerando que aproximadamente 2.2 millones de muertes son asociadas a actividades realizadas en el contexto laboral, 270 millones de personas se lesionan y 160 millones de personas enferman debido a causas laborales (Porras, 2013). Igualmente se refleja que, a nivel económico, los costos son muy altos debido a los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, indemnizaciones, días de trabajo perdidos, interrupciones en la producción, gastos médicos y otros que afectan de forma negativa a la empresa (Organización Mundial de la Salud, 2013).

Las acciones que se desarrollan al interior de esta área se encuentran guiadas específicamente a fortalecer y preservar la calidad de los trabajadores, por medio de la aplicación de estrategias de prevención, promoción, diagnóstico y mitigación de todas aquellas condiciones que puedan poner en riesgo a los colaboradores en el lugar de este trabajo o en situaciones relacionadas a este (Ministerio de Trabajo, 2015). Es necesario que se reconozca la importancia de la salud mental al interior de estos espacios partiendo del reconocimiento de que las situaciones vivenciadas en el día a día laboral pueden repercutir de diversas formas en los sujetos (Merino, 2018).

Por otro lado, hay que tener en cuenta que existen otros aspectos que influyen en la configuración del trabajo, denominados factores psicosociales, entendidos como las condiciones presentes en la manera como se organiza el trabajo, como lo puede ser las características del puesto, el estatus laboral, la cualificación de la tarea, entre otros (Gil Monte, 2012). Estos factores influyen en las condiciones laborales, ya que pueden favorecer o perjudicar el desarrollo de labores y la calidad de vida laboral de los individuos (Da Silva, 2006; Romero, 2017).

Se puede evidenciar además que el estrés y los riesgos psicosociales son predictores relevantes en la aparición de conductas que pueden afectar el proceso laboral como el ausentismo, la rotación constante, accidentes laborales y abandono del puesto de trabajo (Gómez et al., 2014). Por ende, son considerados como variables que pueden tener un impacto directo en el desempeño laboral, la intención de renunciar y el bienestar en el trabajo (Patlán, 2012). Por otra parte, la globalización ha traído en el sector comercial dinamismo y altos índices de rotación específicamente frente al aumento de expectativas de mejoras continuas por parte del personal joven (Salinas y Cordero, 2014).

1.1.2. Riesgo psicosocial

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) los factores de riesgo psicosociales son todas aquellas características de las condiciones de trabajo que pueden llegar a afectar la salud de las personas en diferentes esferas. Es a partir de este planteamiento que puede llegar a determinarse el área psicosocial, puesto que hace referencia a diversas variables

que interfieren de forma integral en el ser humano. generando así dificultades en la psique (conjunto de actos y funciones del área cognitiva) y en el contexto social, teniendo como base que su origen es contextual y va ligado a las características de la cultura organizacional (determinadas características de la organización del trabajo) (Bravo y Nazar, 2015).

De esta manera, los funcionarios interactúan con diferentes factores y elementos del entorno laboral, que les pueden afectar negativa o positivamente en las diversas actividades diarias (Houtman y Kompier, 2012); y estas situaciones pueden influir en la productividad del trabajador y generar la presencia de diferentes riesgos a nivel psicosocial que implican la aparición de afecciones a nivel de salud del trabajador (Gavidia y Talavera, 2012). Entre los factores más comunes de riesgo psicosocial se encuentran el estrés laboral, violencia, acoso laboral, acoso sexual, conflictos laborales y dificultades familiares que influyen en las labores diarias (Moreno y Báez, 2010).

De acuerdo con lo propuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social en Colombia, mediante la Resolución 2646 de 2008, los factores psicosociales están compuestos por componentes intralaborales, extralaborales y características intrínsecas del trabajador, los cuales influyen en la salud y desempeño de las personas. Los factores intralaborales hacen referencia a aquellos que ocurren dentro del entorno laboral, entre los cuales, según la Resolución 2646 de 2008, deben evaluarse como mínimo: Gestión organizacional, Características de la organización del trabajo, Características del grupo social de trabajo, Condiciones de la tarea, Carga física, Condiciones del medio ambiente de trabajo, Interfase persona-tarea, Jornada de trabajo, Número de trabajadores por tipo de contrato, Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa, y, Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

Por otro lado, están los factores extralaborales relacionados al contexto del trabajador fuera del trabajo; en estos se evalúa la utilización del tiempo libre, Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa, Pertenencia a redes de apoyo social, Características de la vivienda, y, Acceso a servicios de salud. Finalmente se encuentran las características intrínsecas de cada trabajador, en el que se indaga sobre la información sociodemográfica, las características de personalidad y estilos de afrontamiento, así como condiciones de salud evaluadas en los exámenes ocupacionales.

1.1.3. Estrés

García, Gelpi, Cano y Romero (2009) definen estrés como un bullicio provocado por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. El estrés laboral es un vivido de ebullición física y psicológica que se produce en el periquete de existir un desequilibrio entre las demandas planteadas por la entidad del deber y el entorno laboral, y los bienes de los trabajadores para hacerles apariencia o controlarlas.

Cabe resaltar que la situación de estrés se ha visto en gran medida intensificada debido a la pandemia a nivel mundial,

está siendo muy influyente en las diversas afectaciones emocionales, sociales, laborales e incluso a nivel económico en la población en general (Gabel et al., 2012). Lo anterior, también ha influido en la cantidad de personas que han perdido su trabajo o que posiblemente han modificado su entorno laboral, puesto que, desde las remuneraciones, las dinámicas del clima laboral y el contexto se han visto gravemente afectados (Hurtado, 2013).

Partiendo de lo anterior, se puede definir “el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre las demandas que el trabajo exige y las propias capacidades de la persona para enfrentarlas.” (Gabel et al., 2012, p.275). Por lo cual es de gran importancia reconocer la influencia de las emociones y situaciones que viven los diferentes trabajadores y colaboradores causadas por los cambios, lo que posteriormente llevaría a un desbalance en su rendimiento laboral. Además, que se debe reconocer la integralidad de los seres humanos, considerando que a pesar de que la empresa se configure como un sistema social diferente y con características del resto de estos contextos puede influir de forma negativa o positiva en la vida de cualquier ser humano (Merino, 2018).

Existen varios aspectos de la definición científica acerca del estrés generalizado y asociado a situaciones de estrés contextual, que son necesarias reconocerlas para conseguir llegar una adecuada comprensión de este: el estrés tiene un constituyente situacional, en primer lugar, se señala que el estrés gremial o relacionado al área laboral tiene una condición situacional, es decir, este grado depende de las condiciones de incumbencia. Ellas redundan en escalas distintas de estrés (Carmona et al., 2015).

Diferencias individuales. Existe otro elemento notable como lo son las diferencias individuales. Existen características singulares asociadas con mayores posiciones de estrés y variables del individuo que usualmente pueden proteger de él. El grado de estrés vivido depende de forma decisiva de los bienes psicológicos disponibles para hacerle frente, por lo que el grado de estrés laboral que se experimenta cambia de acuerdo con el contexto en el que se encuentre inmerso el individuo (Suarez et al., 2014).

Sumado a lo anterior, se reconoce que el estrés es el resultado de la continua interacción entre el tipo y la circunstancia, y por lo mismo puede modificar de una persona a otra, por lo que la dimensionalidad del estrés desde esta perspectiva se entiende como el nivel de estrés al que se está sometido en cada segundo como una dimensión. Por lo que se considera que entre más tiempo se encuentre una persona expuesta al factor estresante, tendrá por consiguiente mayores secuelas y mayores niveles en general (Gabel et al., Aguirre, 2012).

En Colombia los estudios científicos que toman en cuenta las características de empleados y empresas han sido escasos en el caso específico del estrés y de los riesgos psicosociales; asimismo, los estudios que se realizan en población organizacional con relación a la prevalencia de estrés no han tenido en cuenta el área de intervención de salud mental en sus procesos (Porras, 2013). Por lo tanto, este proyecto busca profundizar en los riesgos psicosociales y la sintomatología relacionada al estrés postraumático en colaboradores de una constructora de Bucaramanga y de edad laboral activa, con

el fin obtener información actualizada que permita realizar su caracterización según las medidas variables y la estrategia de intervención (Houtman y Kompier, 2012).

Finalmente, se refleja como el trabajo y los riesgos psicosociales presentes al interior del área laboral y en el contexto organizacional son considerados de forma imperantes para la afectación emocional de los sujetos colaboradores y trabajadores en compañías, por lo que se refiere cómo puede un contexto inadecuado de clima laboral, funciones poco claras, carga laboral excesiva, múltiples horas de trabajo e incluso poca motivación de trabajo pueden generar ansiedad y estrés Hurtado (2013). Otros autores determinan que “se ha comprobado que cuando existen altas demandas laborales y un bajo apoyo social hay una mayor incidencia de ansiedad en los trabajadores” (citado en Goncalves y Feldman, 2008, p.88)

2. MÉTODO

2.1. Estrategias metodológicas

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, no experimental, y de corte transversal, puesto que con base a la medición numérica y el análisis estadístico se pretende medir durante un solo momento los diferentes riesgos psicosociales y los niveles de estrés posterior a la aplicación de una estrategia de intervención desde el área de salud mental (Hernández et al., 2010; Montero y León, 2007). Se considera que el estudio será cuantitativo debido a que se contemplará las variables de interés de acuerdo a la relación medible que existe entre la teoría y la realidad, lo anterior por medio de la administración de dos instrumentos que permiten categorizar y detallar dichos fenómenos de acuerdo a un escala pre- establecida y validada numéricamente, en este caso los riesgos a nivel psicosocial y la posterior medición de los niveles de estrés en los empleados (Moreno y Báez, 2010).

Asimismo, seguirá un modelo de alcance descriptivo, lo que propone principalmente que el estudio se lleva a cabo a un nivel de profundidad cualitativa de los fenómenos estudiados, esto implica contar con adecuado conocimiento de estos, tanto previamente como durante el desarrollo del estudio (Hernández et al., 2010). De esta forma, una investigación podrá proponerse desde un nivel de descripción de diferentes niveles, como el presente que menciona desde el área psicosocial diferentes características y también busca describir niveles de la presencia de estrés posterior a la aplicación de una estrategia a nivel de salud mental, por lo que este tipo de alcance posibilitará a los investigadores evidenciar en los resultados la incorporación de dichos niveles de análisis (Bahari, 2010).

En cuanto al corte transversal, se refiere a todos aquellos estudios que recolectan datos en un sólo momento en un tiempo único, su propósito es identificar las variables y analizar en sus conductas en un momento específico (Aguilar, 2010). Por lo que se hará una medición precisa en una única vez y describiendo todas aquellas características que se evidencian en el proceso de aplicación del estudio, pretendiendo explicar de forma detallada las diferentes

características de la interacción de las variables en la población abordada (García, 2013).

2.1.2. Población y Muestra

El universo del estudio estuvo conformado por los trabajadores del área administrativa y operativa de esta empresa, para la selección de la muestra se llevó a cabo un muestreo no probabilístico, donde se eligieron sujetos representativos que cumplan con determinadas características según los criterios de inclusión propuestos para mejorar el proceso, así mismo la participación de cada una de las personas será de tipo voluntario (Montero y León, 2007; Pimienta, 2000). Es así, como los criterios de inclusión y exclusión propuestos son los siguientes:

Tabla 1: Criterios De Selección De Participantes.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Ser mayor de edad	Dificultades visuales o auditivas no corregidas
Trabajador activo del área administrativa de la empresa	
Llevar al menos seis meses en dicha área	
Capacidad de contestar la prueba por sí mismo	

Fuente: Completamente generada por los autores, 2021.

En cuanto la selección de la muestra se empleó el programa estadístico Survey Monkey, allí se usó la versión gratuita, esta permitió calcular el tamaño de la muestra por medio del ingreso de la estimación total de la población y además facilitó ingresar el margen de error necesario para el estudio, que en este caso fue de 0,5 y así se obtuvo un índice de confiabilidad del 95%. Por lo que al evaluar el número de empleados de las áreas de interés de la constructora y posterior análisis en el programa se determinó que la muestra se conformó por 22 trabajadores de la constructora de Bucaramanga. Los cuales se dividieron de acuerdo a las áreas de trabajo, de ahí que fuesen 8 colaboradores con formación académica, tales como tecnólogos, profesionales y jefes de área; y 14 auxiliares, operarios y constructores. En total se abordaron 12 hombres y 10 mujeres, se evidencia que en su mayoría la población elegida fueron hombres, lo anterior partiendo de que en esta empresa existen más empleados del género masculino que del femenino, con este proceso se garantizó la representatividad de los empleados y así el análisis adecuado de la información.

Los datos fueron recolectados mediante la aplicación de los instrumentos de manera presencial en la empresa con el objetivo de que los participantes tuvieran la disposición y el tiempo necesario para dar respuesta de manera objetiva. Previa a esta aplicación se diligenció la entrega del consentimiento informado en el cual se explicó el objetivo del estudio y que el mismo se realizó de forma voluntaria con un

carácter confidencial y académico. Asimismo, cabe resaltar que este proceso se llevó a cabo junto a una explicación detallada del proyecto y de los dos instrumentos administrados y de la estrategia a aplicar en las diferentes áreas.

Lo anterior, contó con el apoyo constante de los diferentes directivos de las secciones de las empresas implicadas. La aplicación del instrumento fue realizada por un psicólogo especialista en Seguridad y Salud en el trabajo y que realizó un previo acercamiento a la empresa y a los trabajadores con el fin de reconocer a nivel contextual las diferentes características de la dinámica laboral.

2.1.3. Instrumentos de Recogida de Información

Consentimiento informado. Herramienta que es parte del proceso de presentación y sensibilización, informando a los participantes sobre el desarrollo del estudio y la necesidad de autorización del uso de la información consignada mediante la firma del presente, en cumplimiento a lo establecido en la ley 1090.

Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales (Ministerio de Salud y Protección Social, 2010). Se aplicaron cuatro de los ocho instrumentos que la conforman: 1) Ficha de Datos Generales: sociodemográficos y ocupacionales, 2) Cuestionario de Riesgos Psicosociales Intralaborales (formas A y B), que evalúa la afectación del trabajador dentro del entorno de la organización; 3) Cuestionario de Riesgos Psicosociales Extralaborales (forma A); encargado de evaluar el riesgo del trabajador frente a características externas a su trabajo a través de 31 ítems y, 4) Cuestionario para la Evaluación del Estrés, que evalúa los síntomas de estrés (fisiológicos, de comportamiento social, intelectual y laboral, y psicoemocionales) mediante 31 preguntas.

Escala de Estrés Percibido-10 (EEP-10) (Campo-Arias et al., 2014; Cohen et al., 1983; Remor, 2006). Evalúa la percepción de estrés psicológico, tiene cinco opciones de respuesta ‘nunca’, ‘casi nunca’, ‘de vez en cuando’, ‘muchas veces’ y ‘siempre’, que se clasifican de cero a cuatro. Este instrumento fue validado y adaptado en Colombia, por lo que se halló una investigación realizada a 175 mujeres estudiantes universitarias de Bogotá, es así como se encontró una consistencia interna de 0.87 y se presentó dos dimensiones importantes en la percepción de estrés y la capacidad de afrontamiento, que explicaron la varianza 50 y el coeficiente alfa de Cronbach EEP-10 de 0.86 y un factor que hizo que la varianza total explicada. Esto refleja apropiada confiabilidad en el instrumento y validez en el país además de reconocer la opción de aplicarlo en diversas áreas, no solo la clínica sino también a nivel organizacional y de compañía (Campo-Arias et al., 2014; Cohen et al., 1983; Remor, 2006)

2.1.4. Procedimiento

El procedimiento de obtención de datos se llevó a cabo en dos fases:

- Fase 1. Recolección de los datos mediante la aplicación del consentimiento informado y la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales. A continuación, se relaciona la cantidad de trabajadores a los que le fue aplicado cada ficha de la batería de riesgo psicosocial.

Tabla 2: Trabajadores Y Aplicación De Ficha De Riesgo Psicosocial.

CUESTIONARIO	TIPO DE CARGO	# DE PARTICIPANTES
Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral - Forma A	Jefatura - Tiene personal a cargo, profesionales, técnicos	8
Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral - Forma B	Asistente Administrativo, Auxiliar, Asistente Técnico, Operario, Operador	14
Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	A todo el personal	22
Cuestionario para la Evaluación del Estrés	A todo el personal	22

Fonte: Elaboração própria, adaptado da CCEE 2021

- Fase 2. Registro y proceso de información, realizado bajo los principios de confidencialidad. Se establecieron criterios de significancia para valorar objetivamente el riesgo presente en los trabajadores, y la pertinencia de las intervenciones a sugerir, teniendo en cuenta el grado de significancia de los niveles de riesgo en cada una de las dimensiones, en cuanto al grado de afectación a determinado porcentaje de trabajadores.
- Fase 3. Construcción de la metodología de intervención psicosocial, posterior a la administración de los instrumentos de medición y la identificación de la presencia de la sintomatología relacionada al estrés en los colaboradores. Esto se diseñó considerando la técnica de relajación sistemática de Jacobson y técnicas de respiración, estas administradas por medio de la economía de fichas con el fin de promover el cumplimiento de estas de forma diaria. Asimismo, se llevaron a cabo sesiones de entrenamiento a los colaboradores durante sus espacios laborales, lo anterior con el fin de instruir previamente y posibilitar sus réplicas en casa.
- Fase 4. Medición posterior a la aplicación de la intervención psicosocial, en esta fase se aplicó el Inventario de Escala de Estrés Percibido-10 (EEP-10), allí se reflejó la disminución en el de los intervenidos posterior a la aplicación de los módulos tanto a en el área laboral y también a nivel individual y de forma personal en los diferentes hogares. Considerando que solo el 1% de los participantes obtuvieron puntajes significativos en cuanto a estrés, esto reflejando a nivel metodológico la eficiencia de dicha estrategia.
- Fase 5. Análisis de los resultados obtenidos en las mediciones, este proceso de evaluación se llevó a cabo por medio del programa SPSS versión 23, allí se identificaron los diferentes rangos y niveles de significancia en los puntajes recolectados. Es así, como se identificó una disminución del 85% en la sintomatología relacionada a la ansiedad, reflejando así la eficiencia de la aplicación de la intervención en los colaboradores.

3. RESULTADOS

3.1. Interpretación de los niveles de riesgo

Los puntajes globales del riesgo psicosocial indica un puntaje de 19,4 para el factor de riesgo intralaboral, lo que implica sin riesgo o riesgo despreciable. Se obtiene un puntaje de 15,2 en el riesgo extralaboral, lo que muestra la presencia de un riesgo bajo. Finalmente, el puntaje total es 18,6 que indica sin riesgo o riesgo despreciable.

3.1.1. Resultados Factor De Riesgo Intralaboral

Los resultados indica que los dominios “Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo” y “Recompensa” no presentan riesgo psicosocial, sino que se constituyen como factores protectores en todas sus dimensiones. En el dominio “Control sobre el trabajo”, se encuentra factor de riesgo psicosocial en la dimensión “claridad del rol”, mientras que el resto de las dimensiones se constituyen como factores protectores. Finalmente, el dominio “Demandas del trabajo” es el que presenta una mayor presencia de señales de alerta y factores de riesgo, encontrando señales de alerta en los dominios “Cuantitativo”, “Carga mental”, “Emocional” “Ambientales y de esfuerzo físico”, y “Consistencia del rol”; así como factores de riesgo en los dominios “Exigencias y responsabilidades” y “Influencia del trabajo”; encontrando que solamente el dominio “Jornada de trabajo” se constituye como factor protector.

Tabla 3: Resultados Del Dominio Liderazgo Y Relaciones Sociales En El Trabajo.

DOMINIO	DIMENSIÓN	NO EVALUADOS	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	0%	54%	18%	14%	14%	0%
	Relaciones sociales en el trabajo	0%	45%	40%	5%	5%	5%
	Retroalimentación del desempeño	0%	59%	18%	18%	0%	5%
	Relación con los colaboradores (Se evalúa solo cargos de jefatura)	64%	22%	5%	9%	0%	0%

La tabla 3, presenta los resultados del dominio “Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo”, los cuales indican en todas las dimensiones puntajes mayores en la categoría “sin riesgo”, puntuando más alto la dimensión de retroalimentación del desempeño (59%) y características del liderazgo (54%). Esto parece indicar que en la organización existen buenos canales de comunicación, retroalimentación del desempeño y una excelente gestión en la planificación, solución de problemas y consecución de resultados.

Tabla 4: Resultados Del Dominio Control Del Trabajo.

DOMINIO	DIMENSIÓN	NO EVALUADOS	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	Control y autonomía sobre el trabajo	0%	45%	41%	5%	0%	9%
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	0%	50%	26%	5%	14%	5%
	Participación y manejo del cambio	0%	36%	27%	23%	5%	9%
	Claridad de rol	0%	41%	9%	9%	23%	18%
	Capacitación	0%	73%	9%	9%	9%	0%

Fuente: Completamente generada por los autores, 2021.

Los resultados del dominio “Control sobre el trabajo”, expuestos en la Tabla 4, encuentra la mayoría de los puntajes en la categoría “sin riesgo” para todas sus dimensiones. Sin embargo, se evidencia riesgo psicosocial en la dimensión claridad del rol, con un 23% en riesgo alto y 18% en riesgo muy alto.

DIMENSIÓN CLARIDAD DEL ROL	NO EVALUADOS	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Área administrativa	0%	37%	9%	18%	18%	18%
Área operativa	0%	46%	0%	9%	27%	18%

Fuente: Completamente generada por los autores, 2021.

La tabla 5 expresa los resultados de la dimensión “Claridad del rol” especificando la aplicación de la forma A realizada al área administrativa, y la aplicación de la forma B llevada a cabo con el área operativa, teniendo en cuenta la presencia de factor de riesgo psicosocial en esta dimensión. Si bien, tanto en el área administrativa como operativa se encuentran mayores porcentajes en la categoría “sin riesgo” (37% y 46%, respectivamente); en el área administrativa se encuentra un 18% de riesgo tanto medio, como alto, y muy alto; y en el área operativa se encuentra un 27% de riesgo alto y un 18% de riesgo muy alto. Se considera necesario, tanto en el área administrativa como operativa, revisar los tipos de funciones y relevancia de cada tarea para el alcance de los resultados en general.

Tabla 6: Resultados Dominio Demandas Del Trabajo

DOMINIO	DIMENSIÓN	NO EVALUADOS	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas	0%	23%	41%	9%	9%	18%
	Demandas de carga mental	0%	32%	27%	23%	18%	0%
	Demandas emocionales	0%	59%	0%	18%	5%	18%
	Exigencias de responsabilidad del cargo (se evalúa en cargos de jefatura)	64%	5%	13%	0%	13%	5%
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0%	45%	27%	23%	5%	0%
	Demandas de la jornada de trabajo	0%	62%	14%	5%	14%	5%
	Consistencia del rol (se evalúa en cargos de jefatura)	64%	13%	0%	18%	5%	0%
	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	0%	14%	32%	18%	18%	18%

Fuente: Completamente generada por los autores, 2021.

La tabla 6 presenta los resultados del dominio “Demandas del trabajo”, el cual encontró varias dimensiones con señal de alerta: demanda cuantitativa con un 18% de riesgo muy alto, demanda carga mental con un 18% de riesgo alto, demandas emocionales con un 18% de riesgo muy alto y demandas ambientales con un riesgo medio de 23%. Lo que indica la necesidad de revisión de los recursos, volumen y entrenamiento en las tareas asignadas y esfuerzos adaptativos.

Los cargos de jefatura presentaron un riesgo psicosocial en la dimensión de exigencias de responsabilidad del cargo, con 13% en riesgo alto y señal de alerta en la consistencia del rol, con un 18% de riesgo medio y 5% de riesgo alto.

Tabla 7: Resultados Dimensión Influencia Del Ambiente Laboral Sobre El Extralaboral Del Dominio Demandas Del Trabajo

DIMENSIÓN INFLUENCIA DEL AMBIENTE LABORAL SOBRE EL EXTRALABORAL	NO EVALUADOS	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Área administrativa	0%	18%	37%	27%	18%	0%
Área operativa	0%	9%	27%	9%	37%	18%

La anterior tabla 7 muestra los resultados de la dimensión “Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral” especificando la aplicación de la forma A realizada al área administrativa, y la aplicación de la forma B llevada a cabo con el área operativa, teniendo en cuenta la presencia de factor de riesgo psicosocial en esta dimensión. Toda la plantilla percibe como factor de riesgo la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, encontrando una puntuación de 37% de riesgo alto en el área operativa y un 18% en el área administrativa. Esta variable puede estar influenciada por las puntuaciones altas en el dominio demanda del trabajo.

Tabla 8: Resultados Dominio Recompensa

DOMINIO	DIMENSIÓN	NO EVALUADOS	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación	0%	36%	36%	19%	9%	0%
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0%	82%	13%	0%	5%	0%

Fuente: Completamente generada por los autores, 2021.

Finalmente, la tabla 8 analiza los resultados del dominio “Recompensa”, encontrando que ambas dimensiones que la conforman (“Reconocimiento y compensación”, y “Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza”) son consideradas factores protectores, en un 36% y 82%, respectivamente. Se puede inferir que los colaboradores se sienten a gusto con la remuneración económica y el salario emocional que reciben.

3.1.2. Resultados Factor De Riesgo Extralaboral

Tabla 9: Resultados Factor De Riesgo Extralaboral.

DIMENSIÓN	NO EVALUADOS	SIN RIESGO	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	RIESGO MUY ALTO
Tiempo fuera del trabajo	0%	32%	36%	18%	9%	5%
Relaciones Familiares	0%	90%	5%	5%	0%	0%
Comunicación y relaciones interpersonales	0%	32%	36%	18%	9%	5%
Situación económica del grupo familiar	0%	27%	32%	5%	18%	18%
Características de la vivienda y de su entorno	0%	50%	9%	5%	22%	14%
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	0%	63%	0%	23%	14%	0%
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda	0%	36%	18%	23%	9%	14%

La tabla 9 muestra los resultados encontrados en el factor psicosocial extralaboral, especificando las puntuaciones encontradas en cada dimensión. Si bien se encontró en todas las dimensiones puntajes mayores en las categorías “sin riesgo” y “riesgo bajo”, especialmente en las dimensiones “Relaciones Familiares” (90%) , “Comunicación y relaciones interpersonales” (54%), y “Tiempo fuera del trabajo” (32%); se evidencia mayores puntajes de riesgo en las dimensiones “características de la vivienda y de su entorno” con un 22% de riesgo alto, “influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo” con un 14% del riesgo alto y “desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda” con un 14% de riesgo muy alto.

3.1.3. Resultados Nivel De Estrés

Tabla 10: Resultados Estrés.

DIMENSIÓN	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
GLOBAL	50%	32%	0%	18%	0%
FORMA A	0%	25%	25%	0%	0%
FORMA B	0%	36%	0%	0%	14%

Fuente: Completamente generada por los autores, 2021.

El estrés según el instrumento EEP (Escala de Estrés Percibido) se describe como una tendencia a reaccionar a los acontecimientos estresantes con síntomas tales como tensión, irritabilidad y activación persistente, con un bajo umbral para ser perturbado o frustrado (Amezaga y Saiz, 2015), sugiriéndose que hay una continuidad natural entre los síndromes y sintomatologías asociadas a los riesgos psicosociales, siendo un punto importante para la evaluación de estos factores y así la prevención a futuro de los mismos.

De manera global, el 50% (11 empleados) de los participantes considera que su percepción de estrés es muy baja, y el 32% (7 empleados) estima que es baja y finalmente, 18% (4 empleados) como alto, lo que refleja así la prevalencia general de la puntuación de percepción de estrés. Por otra parte, en los colaboradores Tipo A, el 50% percibe el estrés como muy bajo, el 25% como bajo y el 25% percibe el estrés como medio. Mientras que en los colaboradores Tipo B, el 50% percibe el estrés como muy bajo, el 36% lo estima como bajo, y el 14% manifiesta estrés muy alto.

A pesar de que se refleja que en su mayoría los niveles de estrés no representan un porcentaje alto, si se evidencia que la percepción de estrés por parte de los colaboradores y su relación al área laboral si son altos, en el caso del estrés tipo A fueron del 25% en el nivel medio y en el tipo B fueron del 14% en el nivel muy alto. Por lo que considerando esto, se diseñó una estrategia de intervención psicosocial que se aplicó en las diversas áreas de los empleados abordados.

3.2. Aplicación de la estrategia de intervención psicosocial

Se diseñó la estrategia considerando la técnica de relajación sistemática de Jacobson (1929) y técnicas de respiración, de las cuales se han encontrado resultados positivos en la disminución del estrés y tensión muscular de los trabajadores, mejorando el desempeño laboral de los mismos (Macias, 2018; Rivera, 2018; Vera, 2021). Estas fueron administradas por medio de la economía de fichas con el fin de promover el cumplimiento de las mismas de forma diaria.

Asimismo, se llevaron a cabo sesiones de entrenamiento a los colaboradores durante sus espacios laborales, lo anterior con el fin de instruir previamente y posibilitar sus réplicas en casa. El diseño de la metodología de la estrategia estuvo compuesto por tres pasos, que serán descritos a continuación:

- Revisión de la bibliografía relacionada con intervenciones al estrés en trabajadores.
- Selección de las estrategias con mayor efectividad según estudios encontrados.
- Diseño del programa a ser desarrollado.

En la siguiente tabla, se explican los temas seleccionados, las estrategias aplicadas a cada tema y la periodicidad de su intervención.

Tabla 11: Estrategia De Intervención Psicosocial.

DOMINIO	PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA MITIGAR LA SINTOMATOLOGÍA RELACIONADA AL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE UNA CONSTRUCTORA	
OBJETIVO	Diseñar un programa de intervención para la prevención del estrés laboral, en la población de adultos jóvenes que se desempeñan como asesores comerciales en recuperación de cartera del sector financiero	
TEMA	ESTRATEGIA APLICADA	PERIODICIDAD
Relajación y técnicas de respiración	Relajación progresiva Discriminación perceptiva tensión/relajación Entrenamiento en detección de pensamientos automáticos Representaciones mentales de las sensaciones (Zaldivar et al., 2005)	Dos veces semanalmente durante media hora en intervalos de trabajo por áreas de servicio de la compañía. Se llevó a cabo durante un mes
Higiene del sueño	Relajación progresiva Imaginación Preparación del espacio para dormir (Varela et al., 2010).	Dos veces semanalmente durante media hora en intervalos de trabajo por áreas de servicio de la compañía. Se llevó a cabo durante un mes
Uso adecuado del tiempo libre	Comprensión del tiempo libre Actividades relacionadas al tiempo libre (Gil, 1998)	Dos veces semanalmente durante media hora en intervalos de trabajo por áreas de servicio de la compañía. Se llevó a cabo durante un mes
Gestión de emociones	Manejo del enojo Identificación de emociones Manejo del estrés (Manucci, 2016).	Dos veces semanalmente durante media hora en intervalos de trabajo por áreas de servicio de la compañía. Se llevó a cabo durante un mes

Fuente: Completamente generada por los autores, 2021.

Cada espacio estuvo coordinado por las diferentes áreas de la empresa y de talento humano de la empresa, por lo que se aplicó a los diferentes empleados por medio de la presentación de las temáticas con apoyo de folletos, guías, presentaciones y charlas de carácter teórico. En estos se reflejó la activa participación de los empleados y asimismo el interés y expresión de la importancia de estos, estas técnicas se llevaron a cabo teniendo en cuenta las diferentes teorías allí expuestas, algunas clásicas considerando su efectividad y otras más recientes contextualizadas a la situación global actual.

Algunas de las técnicas empleadas al interior de la organización para el manejo del estrés y de relajación, fueron las siguientes:

Las técnicas propuestas en este apartado son aquellas consideradas mayormente pertinentes para relajarse (Soriano, 2012; American Psychiatric Association, 2014). A continuación, se nombran algunas instrucciones:

- Relaje su cuerpo a menudo con técnicas de respiración profunda, meditación, relajación muscular o participe de actividades que le diviertan.
- Hacer ejercicio en casa le puede ayudar a mantener la forma y disminuir la tensión.
- Intente hacer cosas que habitualmente le resultan entretenidas.

- Hable con sus personas cercanas de su confinamiento si eso le alivia.
- Mantenga buen ánimo y considere que este regreso al trabajo le puede resultar provechoso. Aun así, sepa que encontrarse triste, con ansiedad y preocupación entra dentro de lo esperable para esta situación.

Durante todo este proceso va a sentir diversas emociones que le generan malestar y otras por el contrario que le generan bienestar, intente gestionarlás, el problema no está en sentirlas, la gran dificultad es cómo la vamos a gestionar.

- Entrenamiento en detección de pensamientos: Según Varela et al. (2010), las creencias irracionales se caracterizan por:

- a) Derivar de deducciones imprecisas no apoyadas en la realidad.
- b) Se expresan como demandas, deberes o necesidades.
- c) Conducen a emociones que generan alto grado de malestar.
- d) Interfieren en la obtención y el logro de las metas personales. (David, Lynn & Ellis, 2010).

El primer paso para trabajar en ellos es saber identificarlos, si cumplen las características antes mencionadas, puede preguntarse:

- a. ¿Puedo racionalmente apoyar este pensamiento?
- b. ¿Dónde está la evidencia de la falsedad de este pensamiento?
- c. ¿Existe alguna evidencia de la verdad de este pensamiento?
- d. ¿Cuáles son las cosas que actualmente me pueden pasar si yo no obtengo lo que pienso que tengo (o tengo lo que yo pienso que debería tener)?

e. ¿Qué es lo peor que podría actualmente suceder si no obtengo lo que pienso que tendría (u obtengo lo que pienso que no tendría)?

f. ¿Qué cosas buenas pueden ocurrirme si no obtengo lo que pienso que tendría (u obtengo lo que pienso que no tendría que obtener)? Si ha identificado que es una idea irracional, recuerde situaciones previas en las que también se han presentado estos pensamientos, de esta manera aprenderá a reconocerlos y a debatirlos cada vez que aparezcan.

- Ejercicios para dejar ir pensamientos: Según Vidal (2019), los pasos para detener los pensamientos son:

a. Parar un momento la actividad que se esté realizando

b. Hacer 3 respiraciones profundas

c. Identificar el pensamiento

d. La siguiente metáfora puede emplearse para dejar ir el pensamiento:

Podemos imaginar que estamos parados en la cima de una montaña y vemos pasar un tren, vamos poniendo los pensamientos en cada uno de los vagones y dejamos ir el tren. Imaginar que estamos frente a un río y va pasando una flota de barcos, poner cada pensamiento en cada uno de los barcos y dejarlos ir. Imaginar que estamos jugando con burbujas de jabón, poner el pensamiento en una burbuja de jabón y dejarla ir. Imaginar el pensamiento en la sección de créditos de una película, podemos ver como sube y después desaparece.

- ¿Cómo regresar al trabajo posterior al COVID- 19?

I. Empatía: este es un tiempo para cuidarte y cuidar a los demás, tu conducta puede depender del estado de ánimo de las personas que están a tu alrededor, trata de comprenderlos y genera un lenguaje claro y tranquilo.

II. Potencializa tus estrategias de afrontamiento: eres capaz de enfrentar las situaciones difíciles de la vida. Ante una situación inicialmente devastadora, los miembros de una comunidad frecuentemente muestran mayor nivel de altruismo y cooperación, las personas pueden llegar a experimentar una gran satisfacción por el hecho de poder ayudar a otros. Y es en los pequeños detalles que tenemos la ayuda en nuestras manos.

III. Controla lo que puedes controlar. Acepta lo que no está bajo tu control.

IV. El no saber lo que va a pasar genera incertidumbre y emociones como la ansiedad. Aunque la ansiedad ante situaciones de estrés o de crisis es normal y nos puede ayudar a actuar para resolverlas.

V. Cuida tus relaciones: Mantén la comunicación a tus seres queridos y comunidad, llámalos, envíales mensajes, hazles saber que todos juntos podemos afrontar la situación

VI. Manifiesta tus necesidades: Pide ayuda, comenta con otros tus emociones y pensamientos, contrástalos con los de los demás.

VII. Cree en tus capacidades y en las de los demás. Es una posibilidad de vivir experiencias positivas, tales como el poder sentirse orgullosos de detectar nuevas formas de enfrentar la adversidad, ser resilientes y altruistas.

VIII. Identifica tu red de apoyo y líneas de ayuda, ante situaciones de riesgo.

Los anteriores, apartados describen algunas técnicas de los módulos aplicados al interior de la empresa en las diferentes áreas, cabe resaltar que estas fueron administradas por un psicólogo experto y que además se contó con el apoyo de los trabajadores y de los jefes de áreas. Estos módulos se aplicaron durante un mes y se destinó un espacio libre y de pausa activa para aplicarlos, de ahí que se hayan direccionado en forma de entrenamiento y acercamiento básico a técnicas de intervención cognitivas conductuales (TCC) (Gabel, Peralta, Paiva & Aguirre, 2012). Finalmente, las metas propuestas para esta intervención fueron:

- Mitigar consecuencias negativas del desgaste emocional presentes en el personal de acuerdo con lo obtenido en la batería riesgo psicosocial.

- Minimizar los niveles de sintomatología relacionada al estrés en el personal a intervenir en las diferentes áreas de la empresa, haciendo énfasis en los administradores y operarios.

- Desarrollo de estrategia de intervención psicosocial de acuerdo con las principales necesidades identificadas en el personal asistencial

- Planes de promoción y prevención para intervenciones futuras a personal asistencial, lo anterior, promoviendo el accionar desde el área de seguridad y salud en el trabajo en estos procesos.

3.3. Medición post aplicación de la estrategia

Después del desarrollo de la estrategia con los trabajadores, se realizó la aplicación de Escala de Estrés Percibido-10 que mide estrés percibido a los 22 colaboradores evaluados en la fase uno. A continuación, se presentan los porcentajes obtenidos en esta escala.

La mayoría de los encuestados, con el 50% mantiene un nivel de estrés auto percibido bajo, le sigue el 32% con un nivel medio bajo, después el 14% con un nivel medio, posteriormente, el nivel medio alto con el 3% y finalmente el 1% con un nivel alto. Cabe resaltar que esta escala pretende medir el estrés desde lo subjetivo, por lo que se puede afirmar que muchas de estas sintomatologías descritas se relacionan con características intrínsecas al área laboral pero que pueden aun así asociarse con factores y variables externas a nivel personal, tales como el contexto individual, personalidad, redes de apoyo, entre otros.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Se reflejó que el estrés laboral ha sido una problemática muy común en todas las organizaciones y la cual se ha visto aumentada en los últimos años tras la influencia de la globalización y el uso de instrumentos tecnológicos, generado por la situación mundial de sobrecarga, de regreso al trabajo presencial, del intercambio de dinámicas a nivel organizacional además de los múltiples cambios a nivel social, comunitario e incluso económico. Asimismo, como manifiestan algunos autores las sobrecargas laborales que ha traído esta situación, interfiere de manera significativa en la salud y la productividad de los trabajadores dentro de toda organización.

Es así como al considerar lo obtenido en el presente estudio y las mediciones aplicadas en la fase post en la sintomatología asociada al estrés disminuyó en todos los casos, con esto se evidencia el impacto positivo que tuvieron las intervenciones grupales de briefing y debriefing en los diferentes servicios. La intervención en crisis se ha posicionado en un papel muy importante en las funciones de los trabajadores de la salud mental y en la intervención a otros desde hace muchos años, considerando las diversas situaciones a las que en ocasiones el ser humano se encuentra expuesto, asimismo resalta el impacto positivo que estos procesos poseen en la salud mental de individuos que han sido expuesto prolongadamente a una situación estresante. Es así como se evidencia la eficacia de esta intervención a corto plazo en personal puede ser de gran importancia.

Al realizar el cruce de las variables de los dominios con puntuaciones de alerta y riesgo psicosocial, se puede deducir que existen señales de alerta y riesgo psicosocial tanto en los factores intralaborales como los extralaborales. En los factores psicosociales intralaborales, se encuentra el dominio “demandas del trabajo”, con señales de alerta en las dimensiones cuantitativa, carga mental, emocional, ambientales y de esfuerzo físico, consistencia del rol; así como riesgo psicosocial en las dimensiones exigencias y responsabilidades, e influencia del trabajo. Estas variables ya mencionadas por otros autores como de riesgo en el contexto laboral y que predisponen al estrés de forma notoria en los colaboradores.

Igualmente, diferentes a estos factores de riesgo se reconoce que inicialmente los niveles de frecuencia de estrés laboral percibidos por parte de los colaboradores se encuentran que en todos los componentes la mayor frecuencia de colaboradores presenta un nivel medio, seguido de colaboradores que presentan un nivel alto y un porcentaje considerable un nivel bajo. Partiendo de esto se reconoció la importancia de implementar una estrategia psicosocial con el fin de mitigar estos niveles de estrés y a su vez los diferentes factores riesgo psicosocial que según el análisis realizado se encuentran intrínsecamente relacionados a los niveles de estrés.

Partiendo de lo anterior se abordaron las siguientes temáticas: manejo efectivo del tiempo, afrontamiento de problemas al interior laboral, técnicas de relajación, técnicas de respiración, gestión de emociones, manejo del estrés, manejo del enojo, fortalecimiento de estrategias de afrontamiento y comunicación asertiva. Que tal y como evidencian los resultados y los antecedentes teóricos tuvieron un impacto positivo en el abordaje de estas temáticas y la relación con la presencia de estrés en los colaboradores. Se refleja asimismo la importancia del área psicosocial en las diferentes áreas de la compañía y así mitigar las diversas problemáticas a nivel de salud mental, por lo que se hace evidente la necesidad de la intervención de la psicología de las organizaciones y de la salud en las compañías, puesto que facilitará a los colaboradores estrategias para mitigar aspectos negativos y fortalecer herramientas a nivel laboral.

Es necesario que, una vez reconocidos los riesgos psicosociales, se realice un trabajo interdisciplinario, con compromiso gerencial, para implementar y mantener estrategias de manejo y control de estos y que la intervención se proyecte hacia el trabajador como persona, a su familia y a la comunidad. Además de seguir promoviendo las pausas físicas y/o cognitivas de recuperación durante la jornada laboral, de tal manera que se logre revertir la fatiga, el cansancio físico y/o mental, lo anterior por medio de la continua generación de estrategias de contención emocional en conjunto con el plan de bienestar laboral que maneje la empresa para mejorar los recursos de adaptación y disminuir la presión en la carga cuantitativa, emocional y mental.

Por otro lado, se evidenció en el estudio que de acuerdo con los resultados de la Escala de Estrés Percibido (EEP), se identificó que los directivos tienen a nivel general un perfil de estrés más alto referente establecido por la prueba en cuanto a sus parámetros de distribución normativa, sin embargo, se resalta que no reconocen las herramientas adecuadas para abordarlo de forma efectiva. Asimismo, el grupo de estudio evaluado presenta capacidad de liderazgo e influencia, lo que les permite ejercer efectivamente sus labores de dirección, coordinando y gestionando las actividades de su equipo de trabajo para el logro de los objetivos institucionales, no obstante, se recomienda diseñar e implementar estrategias para el fomento, desarrollo y potencialización de estas.

Las siguientes recomendaciones que pueden ser usadas como punto de partida para la generación de un plan de acción enfocado a la mitigación de estas puntuaciones y de las consecuencias negativas de los factores de riesgo además de facilitar estrategias de seguimiento y monitoreo a los dominios y dimensiones identificadas en riesgo medio, alto y muy alto en el programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos relacionados con el factor de riesgo psicosocial. Finalmente, se propone revisar los procesos de inducción, entrenamiento a cargos, manuales de funciones y divulgación de los parámetros que desencadenan claridad del rol que van a desempeñar los nuevos trabajadores y así minimizar la posibilidad de aparición de síntomas relacionados a ansiedad y estrés a futuro.



REFERENCIAS



- Amezaga, P., & Saiz, M. (2015). Tipos psicológicos y trastornos depresivos. *Ciencias Psicológicas*, (9), 141-152.
- American Psychiatric Association., et al. (2014). *DSM-5: Manual Diagnóstico Y Estadístico De Los Trastornos Mentales*. 5a ed. Madrid. Editorial Médica Panamericana
- Bahari, S. (2010). Qualitative versus quantitative research strategies: contrasting epistemological and ontological assumptions. *Jurnal Teknologi*, 52, 12.
- Bravo, C., & Nazar, G. (2015). Área psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile. *Rev. Salud de los trabajadores*. 23(2). 105-114 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375844217004>
- Camacho, A., & Rocío, D. (2017). Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva Organizacional, Jurídica Y Social. *Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159–172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Campo-Arias, A., Oviedo, H., & Herazo, E. (2014). Escala de Estrés Percibido-10: Desempeño psicométrico en estudiantes de medicina de Bucaramanga, Colombia. *Rev. Fac. Med.*, 62(3), 407-413.
- Cárdenas, D. (2017). Las condiciones de vida y trabajo relacionadas con la probabilidad de sufrir estrés laboral y familiar. *DYNA – Ingeniería e Industria*, 92(4), 337-378. <http://dx.doi.org/10.6036/MN8293>
- Carmona, P., Vargas, J. & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2 (3), 53-68. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Charria, V. H., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>
- Cohen, S. Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396
- Córdoba, N. (2015). Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Da Silva, M. (2006). Nuevas perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. Universidad de Barcelona. http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2669/MDS_TESIS.pdf?sequence=1
- De la Fuente, L., Sánchez, M., García, L., González, L., Velasco, A., Sáiz, P., García, M. y Bobes, J. (2019). Estadificación clínica en los trastornos mentales graves: trastorno bipolar, depresión y esquizofrenia. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental*, 12(2), 106-115.
- Forastieri, V. (2016). Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(1/2), 11–37.
- Gabel, R., Peralta, V., Paiva R. & Aguirre G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>
- García, M., Gelpi, H., Cano, J., Román, J. (2009). Cómo combatir el estrés laboral. En J. Román García, *Cómo combatir el estrés laboral* (págs. 44-109). Madrid: Editorial y Producción Arteamina.
- Gavidia, V., & Talavera, M. (2012). La construcción del concepto de salud. *Didáctica de las ciencias experimentales y sociales*, 26, 161-175.
- Gil, F. (1998). *Para comprender el ocio*. Ed verbo divino.
- Gil Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Mediana Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
- Gómez, P., Hernández, J., y Méndez, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de mina. *Ciencia y Trabajo*, 16(49), 9-16.



- IV CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN TEINCO 2021