

**Propuesta de un programa de mecanismos de prevención, intervención y monitoreo permanente
de los factores de riesgo psicosocial en la compañía CI Bogotá Emerald Mart SAS**

Lizeth Briggit Pérez Parra

Leidy Bastidas Pedraza

Erika Leonor Espinosa

Jeisson Andrés Fajardo

Proyecto obtención del grado de:

Esp. En Gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

Director:

John Harold Ruiz Patiño.

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Facultad Ciencias de la Salud

Esp. En Gerencia en riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo

Bogotá, Colombia

2019

Tabla de contenido

1. Introducción	13
2. Capítulo I. Formulación y Direccionamiento	14
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Objetivos.....	16
1.3 Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificación	17
3. Capítulo II. Marco Referencial	19
2.1 Fundamentos Teóricos.....	19
2.1.1 Riesgo Psicosocial.....	19
2.1.2 Terapia de Aceptación y Compromiso	20
2.1.3 Competencias Blandas.....	23
2.2 Fundamentos Legales.....	25
2.2.1 Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo	25
2.3 Fundamentos Contextuales	26
2.3.1 CI Bogotá Emerald Mart SAS	28
4. Capítulo III. Metodología y proceso de Investigación	29
3.1 Metodología	27
3.2 Participantes	30
3.2.1 Participante (P01).....	30
3.2.2 Participante (P02).....	30
3.2.3 Participante (P03).....	31
3.2.4 Participante (P04).....	31
3.2.5 Participante (P05).....	31
3.2.6 Participante (P06).....	32
3.2.7 Participante (P07).....	32

3.2.8 Participante (P08).....	32
3.3 Instrumentos.....	33
3.3.1 Batería de Riesgo Psicosocial	33
3.3.2 Entrevista Semi-Estructurada.....	33
3.4 Procedimiento	34
5. Capítulo IV. Direccionamiento estratégico de la propuesta	36
4.1 Análisis Organizacional DOFA	36
4.2 Objetivos Estratégicos	37
4.3 Resultados	37
4.3.1 Resultados Información Socio Demográfica	38
4.3.2 Resultados Forma A	43
4.3.3 Resultados Forma B	62
4.3.4 Propuesta - Talleres.....	81
4.4 Presupuesto	93
6. Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones	93
5.1 Conclusiones	93
5.2 Recomendaciones.....	96
6. Agradecimientos.....	97
7. Referencias.....	98

Listado de tablas

<i>Tabla 1</i> Tabla DOFA	36
<i>Tabla 2</i> Presupuesto.....	93

Lista de Figuras

<i>Figura 1</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial poblaciones por sexo	38
<i>Figura 2</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por rango de edad.....	38
<i>Figura 3</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población estado civil	39
<i>Figura 4</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población escolaridad	39
<i>Figura 5</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por estrato social	40
<i>Figura 6</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por Tipo de vivienda	40
<i>Figura 7</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por personas a cargo.....	41
<i>Figura 8</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por antigüedad en la empresa.....	41
<i>Figura 9</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por horas de trabajo diarias	42

<i>Figura 10</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por tipo de contrato	42
<i>Figura 11</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por tipo de salario	43
<i>Figura 12</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	44
<i>Figura 13</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Control Sobre Trabajo	44
<i>Figura 14</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Demandas del Trabajo	44
<i>Figura 15</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Recompensas	45
<i>Figura 16</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones recompensas	46
<i>Figura 17</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones reconocimiento y compensación	46
<i>Figura 18</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Características del Liderazgo	47

<i>Figura 19</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones Relaciones Sociales en el Trabajo	48
<i>Figura 20</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones Retroalimentación del Desempeño	48
<i>Figura 21</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones Relación con los colaboradores	48
<i>Figura 22</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones Demandas Ambientales y de esfuerzo físico	49
<i>Figura 23</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones Demanda Emocionales	50
<i>Figura 24</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones Demandas Cuantitativas	50
<i>Figura 25</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones de Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	50
<i>Figura 26</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones de Exigencias de responsabilidad del Cargo	51
<i>Figura 27</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones de Demandas de Carga Mental	51

<i>Figura 28</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones de Consistencia del Rol	52
<i>Figura 29</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones de demandas de la jornada de Trabajo	52
<i>Figura 30</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones Claridad del Rol	53
<i>Figura 31</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones Capacitación	54
<i>Figura 32</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones Participación y Manejo del Cambio	54
<i>Figura 33</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones de Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento	55
<i>Figura 34</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Intralaboral – Dimensiones de Control y autonomía sobre el trabajo	55
<i>Figura 35</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Extralaboral – Dimensiones Tiempo fuera del Trabajo.	56
<i>Figura 36</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A	
Extralaboral – Dimensiones Relaciones Familiares	56

<i>Figura 37</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Comunicación y relaciones interpersonales	57
<i>Figura 38</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Situación Económica.....	57
<i>Figura 39</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Características de la vivienda y su entorno	58
<i>Figura 40</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	58
<i>Figura 41</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Desplazamiento Vivienda-Trabajo- Vivienda.....	58
<i>Figura 42</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Estrés – Dimensiones Síntomas Fisiológicos	59
<i>Figura 43</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Estrés – Dimensiones Síntomas de comportamiento social	60
<i>Figura 44</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Estrés – Dimensiones Síntomas Psicoemocionales	60
<i>Figura 45</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Estrés – Dimensiones Síntomas de intelectuales y laborales.....	61

<i>Figura 46</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	62
<i>Figura 47</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Control Sobre Trabajo	63
<i>Figura 48</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Demandas del Trabajo	63
<i>Figura 49</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Recompensas	63
<i>Figura 50</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones recompensas	64
<i>Figura 51</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B I	
Intralaboral – Dimensiones reconocimiento y compensación	64
<i>Figura 52</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones Características del Liderazgo	65
<i>Figura 53</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones Relaciones Sociales en el Trabajo	66
<i>Figura 54</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones Retroalimentación del Desempeño	66

<i>Figura 55</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones Relación con los colaboradores	67
<i>Figura 56</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones Demandas Ambientales y de esfuerzo físico	68
<i>Figura 57</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones Demanda Emocionales	68
<i>Figura 58</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones Demandas Cuantitativas	69
<i>Figura 59</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones de Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	69
<i>Figura 60</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones de Exigencias de responsabilidad del Cargo	70
<i>Figura 61</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones de Demandas de Carga Mental	70
<i>Figura 62</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones de Consistencia del Rol	71
<i>Figura 63</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B	
Intralaboral – Dimensiones de demandas de la jornada de Trabajo	71

Figura 64 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B

Intralaboral – Dimensiones Claridad del Rol 72

Figura 65 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B

Intralaboral – Dimensiones Capacitación 73

Figura 66 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B

Intralaboral – Dimensiones Participación y Manejo del Cambio 73

Figura 67 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B

Intralaboral – Dimensiones de Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento

..... 74

Figura 68 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B

Intralaboral – Dimensiones de Control y autonomía sobre el trabajo 74

Figura 69 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B

Extralaboral – Dimensiones Tiempo fuera del Trabajo. 75

Figura 70 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B

Extralaboral – Dimensiones Relaciones Familiares 75

Figura 71 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B

Extralaboral – Dimensiones Comunicación y relaciones interpersonales 76

Figura 72 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B

Extralaboral – Dimensiones Situación Económica..... 76

<i>Figura 73</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Extralaboral – Dimensiones Características de la vivienda y su entorno	77
<i>Figura 74</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Extralaboral – Dimensiones Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	77
<i>Figura 75</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Extralaboral – Dimensiones Desplazamiento Vivienda-Trabajo- Vivienda.....	78
<i>Figura 76</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Estrés – Dimensiones Síntomas Fisiológicos	79
<i>Figura 77</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Estrés – Dimensiones Síntomas de comportamiento social	79
<i>Figura 78</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Estrés – Dimensiones Síntomas Psicoemocionales	80
<i>Figura 79</i> Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Estrés – Dimensiones Síntomas de intelectuales y laborales.....	80
<i>Figura 80</i> Cronograma	100

Introducción

En los últimos años se han actualizado y renovado decretos y resoluciones para la implementación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo ya que se busca reducir los accidentes y enfermedades laborales en las compañías tanto físicos, biológicos y psicosociales ya que estos pueden afectar la productividad de las empresas porque no tienen sus empleados con su 100% de capacidades.

Es por ello que este trabajo se va a fundamentar en la compañía CI Bogotá Emerald Mart SAS bajo el riesgo psicosocial según la Ley 1616 de 2013 que se expide sobre salud mental, la resolución 2646 del 2008 para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional; y donde se identificó por medio de la matriz de riesgo como lo indica el decreto 1072 del 2015 y la evaluación de los estándares mínimos de la resolución 0312 del 2019 y utilizando la guía técnica de la resolución 2404 del 2019 para la promoción, prevención, e intervención de los riesgos psicosociales de una población trabajadora.

Palabras claves: Riesgo Psicosocial, Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Capítulo I

Planteamiento del problema

El propósito de esta investigación es indagar cuales son los factores del riesgos psicosocial que están causando el ausentismo e incapacidades y malestar en los trabajadores de la compañía CI Bogotá Emerald SAS, además la influencia que tiene el choque cultural y religioso entre los gerentes y trabajadores y como estos deben acoplarse a sus costumbres. La actividad económica de esta compañía es la exportación de esmeraldas, sus dueños son judíos de tal manera la cultura en la compañía es muy importante ya que se deben respetar sus creencias y costumbres; los clientes de la compañía son Hindús, Judíos, Americanos y Brasileños por tal razón Sus empleados deben acogerse a las diferentes culturas.

La evaluación de los riesgos laborales en una compañía ha tenido un impacto con algunos factores como; los biológicos, físicos, químicos, biomecánicos y fenómenos naturales. Pero cuando se habla del riesgo psicosocial las empresas poco conocen ya que no tiene información del tema y los empleadores no tienen mucho conocimiento de este riesgo que habla de las condiciones mentales y sociales de los empleados.

En este sentido, nace la necesidad de fusionar la práctica de la psicología con estrategias para lograr los procesos de aplicación de la batería de riesgo psicosocial. Esta recurre para los empleados que puedan estar afectados desde la parte fisiológica, psicológica y social al hacer sus actividades laborales y estas afectan su desempeño y productividad a la hora de ejecutar sus funciones, debido a las malas relaciones entre compañeros, el ambiente hostil en sus áreas de trabajo, la insatisfacción laboral, personales y monetarias que no están siendo sustituidas.

De esta manera dando cumplimiento a la resolución del Ministerio de la Protección Social, que tiene por objeto: “Dar los parámetros que ayuden a establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional”. (Resolución 2646 , 2008)

Además con la Ley 1616 que garantiza el ejercicio pleno del derecho a la salud mental y la nueva resolución Resolución 2404 (2019) que permitirá realizar la identificación y evaluación los factores psicosociales intra-laborales, extra laborales e individuales y de estrés para determinar medidas de intervenciones tanto preventivas como correctivas de los factores de riesgo psicosocial.

Objetivos

Objetivo General: Diseñar una propuesta de programa para la prevención, intervención y monitoreo de los factores del riesgo psicosocial de los trabajadores de la compañía CI Bogotá Emerald Mart SAS.

Objetivos Específicos

Recopilar la información sobre incapacidades, ausentismo y diagnósticos de los trabajadores por posibles casos de factores de riesgo psicosocial.

Identificar la exposición de los factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores de la compañía aplicando la batería de riesgo psicosocial.

Evaluar los factores de riesgo psicosocial con la batería de instrumentos de medición avalado por el Ministerio de la Protección Social.

Justificación

El tema de la siguiente investigación son los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores administrativos en una compañía que tiene como actividad económica la exportación de esmeraldas. El concepto de riesgo en los trabajadores debe ser priorizado en todas las empresas ya que la ley lo establece en Colombia y esto con el fin de que el trabajador cuente con todo lo de seguridad en su puesto de trabajo ya sea físico, biológico o psicosocial.

De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros” (Decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.15)

Dicho lo anterior también el Ministerio de la Protección Social emitió la Resolución 2646 del 17 de Julio de 2008, mediante la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Adicional, en el capítulo 1, Artículo 2, menciona el ámbito de aplicación que da cobertura a entidades públicas y privadas, trabajadores dependientes e independientes, contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral que tengan más de dos empleados. (Resolución 2646 , 2008)

El cumplimiento de la normatividad anteriormente mencionada decreto 1072 de 2015 y resolución 2646 de 2008, permitirá realizar la identificación y evaluación los factores psicosociales intra-laborales, extra laborales e individuales y estrés para determinar medidas de intervención tanto preventivas como correctivas y adelantar un programa de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial que vayan orientados hacia la salud, bienestar, motivación de los colaboradores y por ende hacia la rentabilidad y producción de la compañía.

De esta manera y dando cumplimiento al decreto y la resolución la compañía mencionada anteriormente debe aplicar la batería de riesgo psicosocial ya que haciendo su evaluación inicial que tiene un porcentaje de 70.25% de la evaluación inicial y cuando se evaluó la matriz de riesgos se identificó que el riesgo más alto es el psicosocial, también se encuentra que el control de ausentismo e incapacidades son de bastantes ya que haciendo un promedio por mes se incapacita 1 persona por cefaleas y varios de los trabadores piden contante permisos para ir al médico y ausentarse de la compañía.

Por consiguiente, el propósito de esta investigación es indagar cuales son los factores del riesgos psicosocial que están causando el ausentismo e incapacidades y malestar en los trabajadores de la compañía CI Bogota Emerald SAS, además la influencia que tiene el choque cultural y religioso entre los gerentes y trabajadores y como estos deben acoplarse a sus costumbres. (Garcés, 2013)

Capítulo II

Marco teórico

Riesgo Psicosocial

Cuando se habla de riesgo psicosocial en una empresa, se dirige a la parte social e interacción de todas las personas que hacen parte de la compañía, pero no solo se habla de los que trabajan para ella sino de los gerentes, socios, administradores, etc. ya que si se habla de la palabra psico remontándonos al origen griego son almas o mentes, y no se puede hablar de una sola mente sino de varias ya que el ser humano es el complemento de psicológico, biológico y social , porque sin una de las tres partes no podría complementarse como individuo (Valladare, 2008).

Es por eso que uno de los riesgos que contempla la matriz de riesgo es el psicosocial, aunque las empresas no lo suelen tener en cuenta ya que “aparentemente” no se ve, desde la parte psicológica pero que después de un tiempo los síntomas de una persona que este afectada en la parte mental se reflejaran en la parte biológica y luego en lo social. Causando así bajo rendimiento en sus lugares de trabajo, una mala praxis de su oficio y las malas relaciones entre los mismos compañeros.

La literatura nos dice que Hein & Barrientos (2004) los factores de riesgo son condiciones sociales, comunitarias e individuales o personales que obstaculizan el logro del bienestar e incrementan las probabilidades que las personas desarrollen problemas emocionales, conductuales y de salud. Martínez & Muñoz (2018) Los factores de riesgo “conducen a actitudes peligrosas e inhiben el desarrollo saludable”.

En Colombia, el Ministerio de Protección Social mediante la Resolución 2646 de 2008, establece disposiciones y compromisos que van desde la caracterización hasta la intervención y monitoreo de los riesgos psicosociales, en la misma, en su artículo 3, define los factores de riesgo psicosocial como todas aquellas condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestran efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo; además, considera como fuentes de riesgo los factores intralaborales, extra laborales e individuales. (Resolución 2646 , 2008, art. 3)

Una de las cosas a resaltar es que los riesgos psicosociales si es un factor que muestra baja productividad en los indicadores propuestos para cada empresa, y esto para las organizaciones pueden afectar en su producción y hasta el ambiente con sus demás compañeros.

La evolución que ha tenido el mundo laboral en los últimos años, sus cambios socioeconómicos, adaptándose a la globalización, ha originado riesgos psicosociales que afectan la salud de los trabajadores y a su vez aumentan el estrés. Por lo tanto, “los factores psicosociales de riesgo pueden impactar de forma negativa no sólo a los trabajadores, además afecta el funcionamiento de la organización, los trabajadores expuestos a este tipo de factores reducen su desempeño, comprometiendo su productividad.” (Rivera, 2018)

Terapias de Aceptación y Compromiso

La psicología es una ciencia que difiere varios enfoques y corrientes, pasando desde el psicoanálisis, el conductismo, cognitivo, humanístico, sistémico y la última corriente que son las terapias de tercera generación. Los profesionales en psicología suelen tener una corriente y de esta

manera se aplica al enfoque que se dedique como psicólogo, ya sea clínico, educativo, social, jurídico y organizacional.

De acuerdo con lo anterior la psicología han surgido nuevas corrientes una de ellas es la de aceptación y compromiso que pertenece a una de las terapias de tercera generación. “ha tenido gran fluencia, y uno de sus prototipos es el “análisis de la conducta el cual se divide en diferentes filosofías representadas por diferentes autores; entre ellos se encuentra Steve Hayes con el contextualismo funcional” (Perez, Guerrero, & López, 2002)

El objetivo de la aceptación y flexibilidad psicológica es expuesto en la ACT, terapia que tiene un enfoque basado en la ciencia conductual contextual el cual supone que las formas de una vivencia interna son causales y por ende se debe cambiar no la forma de esta vivencia, sino la función de la misma. De igual manera, la flexibilidad psicológica implica comprender que el dolor es consecuencia natural del vivir y la gente sufre sin necesidad cuando su nivel global de rigidez psíquica le impide adaptarse a los contextos interno y externo. (Hayes, Strosahl, & Kelly, 2014)

De tal manera la aceptación se puede convertir en el mayor aliado de un sujeto frente al cambio como dice Ferro (2000) que no consiste en evitar, ni controlar o cambiar los elementos que forman parte de una condición de evitación experiencial. Ante semejante condición, lo que se propone es no hacer nada, no enfrentarse a las emociones y/o pensamientos. Por lo contrario en esta terapia se busca que el paciente o cliente acepte y admita cualquier situación que se le presente o tenga que enfrentar en cualquier ámbito de su vida ya sea personal, laboral o profesional sin evitar modificar o controlar las circunstancias.

Por consiguiente esta terapia lo busca es hacer frente a la ansiedad, estrés y depresión ya que “Esta se enmarca en una posición filosófica funcional, fundamentada en nueva teoría del lenguaje y la cognición; ofreciendo una alternativa a la psicopatología tradicional, la dimensión funcional de la evitación experiencial y promueve la investigación básica y los ensayos controlados” (Perez & Trujillo, 2018)

En la población adulta, se están realizando esfuerzos en el ámbito laboral como la creación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y programas de entorno saludable para promover estilos de vida saludables, (Norte, Sansano, Martinez, López, & Hurtado, 2016) mediante el incremento de la actividad física y la adopción de hábitos nutricionales adecuados, entre otros. Sin embargo, el aspecto psicológico para favorecer la adherencia parece vital como lo postulan los diferentes modelos para el cambio conductual en la promoción de la salud (Sallis, Cervero, Ascher, Henderson, & Kraft, 2006); además, es reconocido el rol de factores psicológicos como el estrés y la ansiedad como desencadenantes del aumento de la ingesta en gran parte de la población. (Taylor, 2007).

Es así como los ejercicios de ACT hacen parte de las terapias de tercera generación, y son efectivos para amplificar el bienestar profesional de los individuos dentro de su contexto laboral, a su vez, disminuyendo la somatización generada por factores de riesgo psicosocial; este tratamiento se podrá realizar de manera tanto preventivo como de intervención.

Competencias Blandas

Las competencias blandas son asociadas a las capacidades que tiene un individuo para desenvolverse en un papel ya sea como trabajador o estudiante con respecto a su creatividad, proactividad, la empatía que tiene con sus compañeros, y con la adaptación al cambio, trabajo en equipo y comunicación entre otras.

Especialistas en educación coinciden en que las habilidades técnicas se pueden enseñar mucho más fácilmente que las habilidades blandas. Muchos empresarios, directivos y expertos en materia laboral especialmente capacitadores plantean que si tiene trabajadores con una gran comunicación, negociación y habilidades interpersonales, éstos deben ser retenidos en su organización. Alvarado (2015) y Mauren (2015) manifiestan que una encuesta realizada por la Sociedad de Gestión de Recursos Humanos (SHRM, por sus siglas en inglés) en el 2014, sobre la brecha entre las condiciones económicas y las habilidades demandadas, encontró que los 2.583 encuestados citaron el pensamiento crítico / resolución de problemas (40%), el profesionalismo / conducta ética de trabajo (38%), liderazgo (34%) y las comunicaciones escritas (27%) como las cuatro principales habilidades en que fallan los empleados. (Ortega, 2017)

De esta manera los empleadores saben que es importante tener a su capital humano en óptimas condiciones capacitado desde su parte técnica como desde sus habilidades personales ya que si hay un buen clima laboral, los trabajadores van a tener un mejor rendimiento porque pueden contar con su equipo de trabajo sin presión, sin rivalidades logrando así manejar sus emociones en momentos de crisis. “mientras el individuo este más integrado en su grupo de trabajo le permitirá obtener mejores resultados. De esta manera, los administradores hoy en día se preocupan por los aspectos psicológicos y

sociológicos del hombre; y tienen un gran interés por la dinámica de grupo. Por lo tanto lo más importante son las personas, ya que constituyen el activo más importante de la empresa.” (Panta & Masias, 2017)

Ahora bien para que en una compañía sus empelados cumplan con estas habilidades es porque la empresa tiene una cultura organizacional, habilidades administrativas y un buen líder que lleve a cabo esta estrategia con base a una buena orientación con respecto a la visión, misión y los valores corporativos. “De esta forma deben buscar mantener a los mejores talentos, trabajadores proactiva, con decisión, que forje un impacto positivo en sus compañeros de trabajo y que favorezca la realización del trabajo conjunto de varios miembros de la organización” (Panta & Masias, 2017)

Según el enfoque neoclásico Peter Drucker dice “hoy en día está de moda menospreciar a Taylor y desacreditar su anticuada psicología, pero Él (sic) fue el primero de quien se tenga noticia, que no acepto (sic) el trabajo como un hecho cierto sino que lo examino (sic) y estudió a fondo. La manera como enfocó el trabajo sigue siendo un fundamento básico. Y aunque Taylor en su enfoque del trabajo haya sido un hombre del siglo XIX, partió de los objetivo sociales y no de la ingeniería ni del lucro...” (Chiavenato; citado por Machuca, 2009, p. 26)

Por consiguiente en la administración tiene muchos teóricos, entre estos autores hay muchos que hablan desde la humanidad dándole un puesto importante a cada empleado y a su bienestar.

Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

En la actualidad SG-SST en Colombia ha generado grandes avances en la implementación de este procedimiento, pero también ha forjado incertidumbre en los empresarios que es lo que deben efectuar en sus compañías y quienes lo deben implementar y es aquí donde aparece un ente supranacional la CAN quien se encargara de dar los pasos del Sistema de Gestión.

Frente a implementar el sistema de gestión en Colombia se debe adoptar por las medidas legislativas que hacen parte de la Comunidad Andina de Naciones de esta manera son formalizadas e ineludibles ante cualquier miembro de la CAN.

Con el fin de armonizar los principios contenidos en sus legislaciones nacionales, los Países Miembros de la Comunidad Andina adoptarán las medidas legislativas y reglamentarias necesarias, teniendo como base los principios de eficacia, coordinación y participación de los actores involucrados, para que sus respectivas legislaciones sobre seguridad y salud en el trabajo (Decisión 584, 2004, art. 7)

Entre esta decisión 584 se dice que se debe regular y disponer:

1. Niveles mínimos de seguridad y salud que deben reunir las condiciones de trabajo.
2. Restricción de operaciones y procesos, así como de utilización de sustancias y otros elementos en los centros de trabajo que entrañen exposiciones a agentes o factores de riesgo debidamente comprobados y que resulten nocivos para la salud de los trabajadores. Estas restricciones, que se decidirán a nivel nacional, deberán incluir el establecimiento de requisitos especiales para su autorización.

3. Prohibición de operaciones y procesos, así como la de utilización de sustancias y otros elementos en los lugares de trabajo que resulten nocivos para la salud de los trabajadores.
4. Condiciones de trabajo o medidas preventivas específicas en trabajos especialmente peligrosos.
5. Establecimiento de normas o procedimientos de evaluación de los riesgos para la salud y la seguridad de los trabajadores, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional u otros procedimientos similares.
6. Procedimientos para la calificación de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, así como los requisitos y procedimientos para la comunicación e información de los accidentes, incidentes, lesiones y daños derivados del trabajo a la autoridad competente.
7. Procedimientos para la rehabilitación integral, readaptación, reinserción y reubicación laborales de los trabajadores con discapacidad temporal o permanente por accidentes y/o enfermedades ocupacionales.
8. Procedimientos de inspección, de vigilancia y control de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
9. Modalidades de organización, funcionamiento y control de los servicios de salud atendiendo a las particularidades de cada lugar de trabajo.
10. Procedimientos para asegurar que el empleador, previa consulta con los trabajadores y sus representantes, adopte medidas en la empresa, de conformidad con las leyes o los reglamentos nacionales, para la notificación de los accidentes del trabajo, las enfermedades profesionales y los incidentes peligrosos. La notificación a la autoridad

competente, al servicio de inspección del trabajo, a la institución aseguradora, o a cualquier otro organismo, deberá ocurrir: i) inmediatamente después de recibir el informe en el caso de accidentes que son causa de defunción; y ii) dentro de los plazos prescritos, en el caso de otros accidentes del trabajo.

Después de esta decisión la CAN (2004) decidió aprobar el instrumento base para que todos los países que lo conformen lo implementen, puesto que en la decisión 584 (2004) dio los aspectos que deben relacionarse con los niveles de seguridad y salud en el trabajo. De esta manera aprueba el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante el cual se señalan parámetros para el desarrollo de los Sistemas de Gestión de SST en los países miembros. (Resolución 957, 2005)

Las empresas deben cumplir con los estándares del SG-SST de acuerdo con el decreto 1072 del 2015 que sin importar el número de trabajadores y clasificación de los riesgos debe darse a cabalidad la implementación de los estándares. Aunque en la última resolución dice que las empresas deben cumplir con los estándares mínimos SG-SST, teniendo en cuenta la cantidad de trabajadores y la clasificación del riesgo según lo que estipula la resolución 0312 de 2019.

Se aplica a los empleadores públicos y privados, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a los trabajadores dependientes e independientes, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral, a las empresas de servicios temporales, a los estudiantes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales y los trabajadores en misión; a las administradoras de riesgos laborales; a la

Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares. (Resolución 0312, 2019, art. 2.)

CI Bogota Emerald Mart SAS

Desde 1988, C.I Bogotá esmeralda S.A.S está catalogada como una de las principales exportadoras internacionales de Colombia de esmeraldas. La empresa es familiar y cuenta con 4 socios que conformada por los padres y sus dos hijos; actualmente la empresa está liderada por el gerente y socio mayoritario Benyamin Bazalel y su hijo Jonathan Bazalel que será el próximo sucesor la administración de la compañía. (CI Bogotá Emerald Mart, 2007)

La empresa está ubicada en un sector estratégico de Bogotá, donde tiene unas instalaciones que han sido adecuadas para las diferentes culturas que sus clientes traen por su procedencia. Cuenta con una cocina internacional ya que los alimentos deben ser preparados allí mismo porque los socios son judíos y por su creencia y cultura tienen unos estándares a la hora de preparar y consumir alimentos.

Los trabajadores que conforman esta nomina son 12 personas 2 cocineros, 2 de oficios varios, 2 conductores, 2 asesores, 1 persona encargada de asistencia de gerencia, un contador y un auxiliar contable las dos últimas personas son el gerente y el subgerente que son los mismo socios. Estos trabajadores tiene un promedio de estar laborando entre 3 años a 20 años; estos se han acoplado a la cultura de la empresa y a las reglas internas que se acordaron al iniciar los contratos. Entre estas reglas

están, que no se trabajaran las festividades judías, se debe ayunar, la comida será kosher para todos y las vacaciones serán colectivas a final de año.

La actividad de esta compañía es la exportación de esmeraldas talladas o en bruto, sus principales clientes vienen de Hong Kong, Tailandia, Israel, Italia, Estados Unidos y Brasil de tal manera que el personal debe estar capacitado para el trato y asesoramiento de cada cliente, como hablar inglés, ser experto en tallas de la esmeralda y su procedencia. Desde la parte administrativa se tiene un equipo capacitado para hacer la exportación con todo lo que exige el país, manejo de la plataforma VUCE, manejar herramientas de la ANM y negociar lo reintegros a la TRM del día llega del extranjero. (CI Bogotá Emerald Mart, 2007)

Capítulo III

Metodología

El enfoque de esta exploración se usó la metodología cualitativa y el tipo de investigación proyectiva, ya que se busca es identificar el riesgo psicosocial de los trabajadores de la compañía.

“También conocida como proyecto factible, consiste en la elaboración de una propuesta o modelo para solucionar un problema que se plantea, intenta responder preguntas hipotéticas sobre el futuro o pasado a partir de datos actuales.” (Sanca, 2011)

Participantes

Los participantes de esta investigación están compuestos por 8 empleados de la compañía CI Bogota Emerlad Mart SAS, con 4 cargos administrativos, 2 auxiliares de cocina y 2 conductores, con edades comprendidas entre los 27 años a 53 años, con una estabilidad laboral de menor a mayor en contrato, 3 meses a 22 años de servicio.

Participante 01 (P01)

Mujer de 53 años, lleva laborando 19 años para la compañía con el cargo de oficios varios entre sus actividades esta hacer limpieza en las áreas de la oficina, y preparación de alimentos en el casino y cafetería. Actualmente presenta perdida de movilidad en sus manos ya que está sufriendo una tendinitis, túnel del Carpio y manguito rotador el proceso lo lleva el ARL seguros Bolívar. Actualmente vivo con su esposo y tiene el único hijo viviendo en Panamá y ella responde por su nieto y su hermana la mayor.

Participante 02 (P02)

Mujer de 27 años, lleva laborando seis meses para la compañía luego haciendo el reemplazo de la anterior cocinera, su contrato tiene como funciones, aseo general y encargarse de la cocina internacional para los clientes que tiene la empresa. En los exámenes ocupacionales no tiene ningún problema físico. Actualmente vive con su esposo e hijos que comprenden las edades de 8 y 6 años.

Participante 03 (P03)

Mujer de 49 años, lleva laborando 22 años en la compañía ejerciendo como contadora, debe pagar generar los impuestos, causar facturas, legalizar el dinero que llega del extranjero etc. Es la trabajadora más antigua de la compañía, segunda al mando después del gerente y subgerente. Actualmente vive con su esposo e hijos que comprende entre edades de 16 años y 8 años.

Participante 04 (P04)

Mujer de 29 años, lleva laborando 5 años en la compañía ejerciendo como Asistente de gerencia bilingüe, entre sus funciones esta tener las cuentas de la empresa al día, fechas de pagos y cosas personales de gerencia, además debe viajar a la mina para hacer las actas que se deben hacer en Boyacá. Actualmente vive con su mama y su hija y está en estado de embarazo con planes organizase con su esposo.

Participante 05 (P05)

Hombre de 49 años, lleva laborando para la compañía 20 años con el cargo de asesor comercial bilingüe, su función es asesorar a los clientes en la compra de las esmeraldas detallando la calidad de la mercancía, debe encargarse de apoyar al cliente en su traducción y en acompañamiento en su estadía en el país. Actualmente vive con su esposa y ayuda económicamente a su hijo mayor en el pago de la universidad.

Participante 06 (P06)

Hombre de 51 años, lleva laborando en la compañía 15 años con el cargo de asesor comercial bilingüe, su función es asesorar a los clientes en la compra de las esmeraldas detallando la calidad de la mercancía, debe encargarse de apoyar al cliente en su traducción y en acompañamiento en su estadía en el país. Actualmente vive con su esposa y su hijo de 3 años.

Participante 07 (P07)

Hombre de 51 años, lleva laborando 16 años con el cargo auxiliar administrativo pero en sus funciones esta transportar a los clientes, registrar en unas planillas los cheques y vales que se entregan a diario y hacer pagos como recibos y administraciones. Actualmente vive con su hijo, nietos y nuera.

Participante 08 (P08)

Hombre de 48 años, lleva laborando 15 años para la compañía con el cargo de conductor, él debe transportar los clientes y hacer el papel de mensajero. Actualmente vive con su esposa y sus dos hijos hace 8 años perdieron a unos de sus hijos en un accidente.

Instrumentos

Batería de Riesgo Psicosocial

La herramienta de intervención es la planteada por el (Pontificia Universidad Javeriana, Ministerio de la Protección Social, 2010) Que identifica y evalúa por medio de unos cuestionarios y entrevistas los factores de riesgo psicosocial intra y extra laboral e individual y estrés de cada empleado; cuenta con dos constructos que son la información sociodemográfica e información ocupacional.

Un cuestionarios intralaboral en forma A y B que tiene 4 dominios comprendidos en “liderazgo y relaciones sociales en trabajo” “control sobre el trabajo”, “demandas de trabajo “y “recompensas”. El segundo cuestionario es el extra laboral que tiene como constructo “condiciones extra laborales” las cuales son las actividades y características del empleado fuera de la empresa y el último cuestionario es la evaluación del estrés que cuenta con 4 categorías, síntomas fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales y psico-emocionales.

Entrevista Semi-Estructurada

La entrevista semi estructurada tiene estos factores para aplicarla “Tiene flexibilidad, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismo” (Díaz, García, Martínez, & Varela, 2013)

Esto quiere decir que cuando se aplica esta entrevista se tiene preparada, pero en el momento de la ejecución no necesariamente se debe llevar como se programó porque no tiene un orden pero si se busca llegar a la finalidad de una entrevista estructurada, ya que quiere lograr el entrevistador es tener la sensibilidad en cuanto escucha las respuestas, observar el comportamiento no verbal y las reacciones ante las respuestas a partir de ahí deberá tomar decisiones para tomar el rumbo de la entrevista.

Parámetros que se deben tener en cuenta para la entrevista semi estructurada (Martinez, 1998)

1. Contar con una guía de entrevista, con preguntas agrupadas por temas o categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura del tema.
2. La actitud general del entrevistador debe ser receptiva y sensible, no mostrar desaprobación en los testimonios.
3. Seguir la guía de preguntas de manera que el entrevistado hable de manera libre y espontánea, si es necesario se modifica el orden y contenido de las preguntas acorde al proceso de la entrevista.
4. Con prudencia y sin presión invitar al entrevistado a explicar, profundizar o aclarar aspectos relevantes para el propósito del estudio.

Procedimiento

La investigación se dividió en 6 fases, que son descritas a continuación:

Fase I: Aplicación del estudio y reconocimiento de la compañía mediante un encuentro presencial con el encargado de gestión en talento humano o del SG-SST y revisión documental de la

información pertinente a la medición de los Factores de Riesgo psicosocial ya sea por medio magnético o físico. Se deberá enviar una base de datos por parte del encargado que contenga ausentismo e incapacidades del personal un requisito es que el trabajador debe tener una antigüedad de 3 meses. Se acordara un cronograma de trabajo.

Fase II: Se realizara jornadas de sensibilización a los trabajadores, destacando en los informes, definición de los Factores de Riesgo Psicosocial, legislación que regula la aplicación, instrumentos de medición y condiciones de aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial.

Fase III: Aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial y una entrevista semi estructurada con el instrumento de medición anteriormente a la población, teniendo en cuenta los cargos, es decir, forma A o B del cuestionario intralaboral, cuestionario extra laboral, cuestionario de estrés y ficha de datos generales.

Fase IV: Tabulación y análisis de datos y documentos donde se calificaran los cuestionarios y herramientas aplicadas para elaborar comparativos según las variables de medición requeridas por el contratante.

Fase V: Se efectúa el informe teniendo en cuenta los datos sociodemográficos hallados, puntos de trabajo y cargos. Se identifican las poblaciones con las dimensiones en nivel de riesgo alto o muy alto y se plantean estrategias de intervención.

Fase VI: Socialización de los descubrimientos obtenidos en la medición de los factores de riesgo psicosocial con las partes interesadas.

Capítulo IV

Análisis Organizacional

Tabla 1

DOFA CI Bogotá Emerald Mart SAS

D (Debilidades)	O (Oportunidades)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presentan falencias en la prevención, intervención y monitoreo de los factores del riesgo psicosocial de los trabajadores de la compañía. 2. Falencias en el manejo de riesgos profesiones en las diversas áreas administrativas de la empresa. 3. Desatinos en el diseño de manual salud y seguridad en el trabajo con el fin de dar cumplimiento a la Normativas ISO para el adecuado funcionamiento de la empresa. 4. Desmotivación del personal, debido a los retrasos de los pagos de nómina en los últimos meses, falta de estímulos organizacionales que permita contar con un equipo profesional más comprometido. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es una empresa que ha logrado proyectarse en el sector comercial en corto tiempo, permitiéndole el reconocimiento en el campo. 2. La empresa trabaja en el crecimiento a nivel tecnológico, integrando características únicas para la prestación del servicio, con personal experimentado obteniendo más volumen en el mercado y la valoración del servicio por parte de los clientes. 3. Proyecciones de crecimiento económico y competitivo a mediano y largo plazo
F (fortalezas)	A (Amenazas)
<ol style="list-style-type: none"> 1. La compañía cuenta con una estructura organizacional que permite el buen direccionamiento de la empresa cumplimiento las estrategias funcionales de la empresa para el adecuado manejo administrativo. 2. Cuenta con personal capacitado para la realización de sus funciones en cada uno de los cargos diseñados dentro de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falencias en la diversificación en el mercado al que se direcciona la empresa. 2. La fuerte competencia con que cuenta la compañía en la actualidad, conllevando a procesos de cambios continuos a nivel organizacional, productivo Reorganización de tal manera que podamos ofrecer el mismo servicio y productos a mejores precios, conllevando muchas veces a pérdidas al interior de la empresa.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Las crisis económicas que enfrentan muchos de los sectores económicos en Colombia han afectado la empresa. 4. Sobrecarga laboral en los empleados que laboran al interior de la compañía.
--	---

Objetivos Estratégicos

Identificar la exposición de los factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores de la compañía CI Bogotá Emerald Mart SAS, con el fin de obtener información que permita establecer mecanismos de prevención, intervención y monitoreo permanente.

Evaluar los Factores de Riesgo Psicosocial para el personal a nivel intra-laboral, extra laboral e individual a través de la batería de instrumentos de medición avalado por el Ministerio de la Protección Social.

Brindar recomendaciones generales de intervención para los Factores de Riesgo Psicosocial.

Resultados

Se analizaron los resultados de la Batería de riesgo Psicosocial de los 8 trabajadores de la compañía donde se hicieron los cuestionarios extra laboral y intra laboral de formatos 3 forma A y 5 forma B y el de estrés.

Información Sociodemográfica

Estas condiciones hacen referencia a algunas características sociodemográficas y ocupacionales propias del trabajador (sexo, edad, estado civil, nivel educativo, escala socio económica y algunos aspectos ocupacionales como antigüedad de la empresa), condiciones indagadas a través de la Ficha de datos generales de la batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosociales.

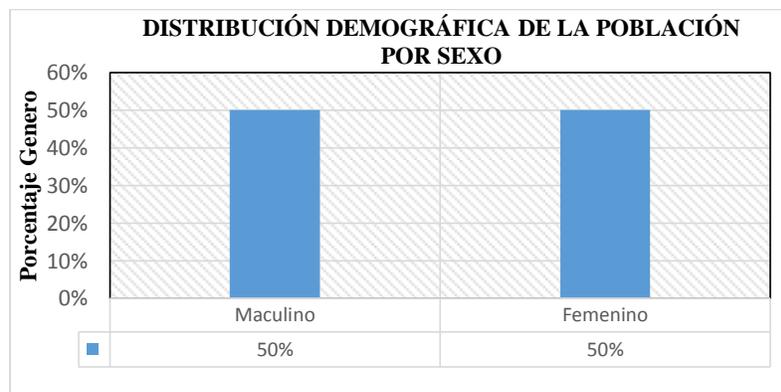


Figura 1 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial poblaciones por sexo.

En la variable género se muestra que la población evaluada en 50% Femenino y 50% Masculino.

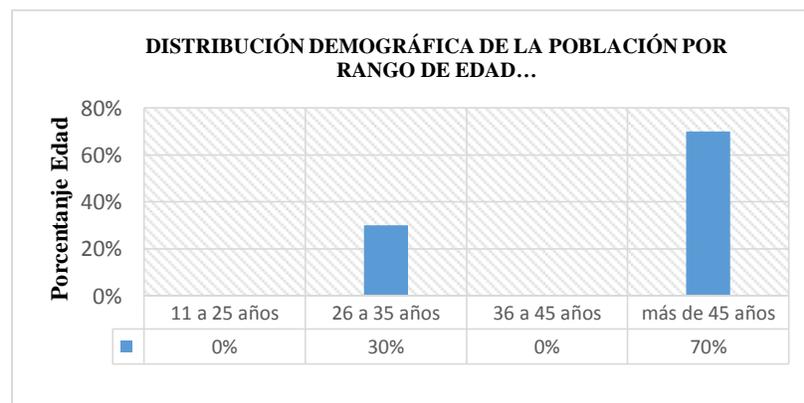


Figura 2 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por rango de edad.

La distribución en edades muestra que la mayor concentración se encontró en las personas que tienen más de 45 años de edad y un 30%, entre 26 a 35 años.

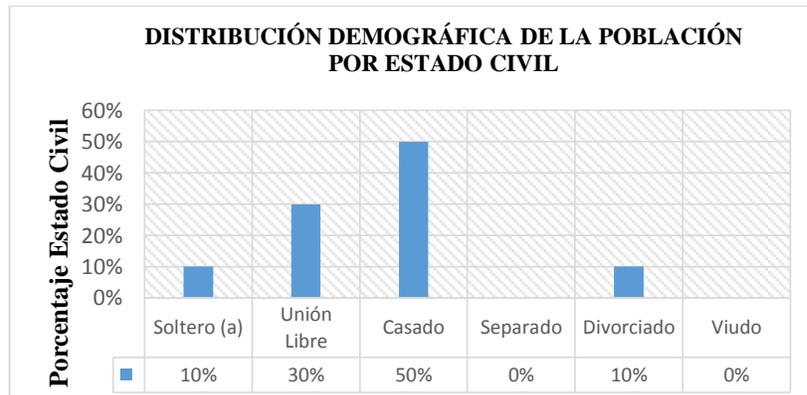


Figura 3 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población estado civil.

Los datos más representativos se encuentran en el estado Casado con un 50% seguido de Unión Libre 30% y solteros 10% y Divorciados 10%.

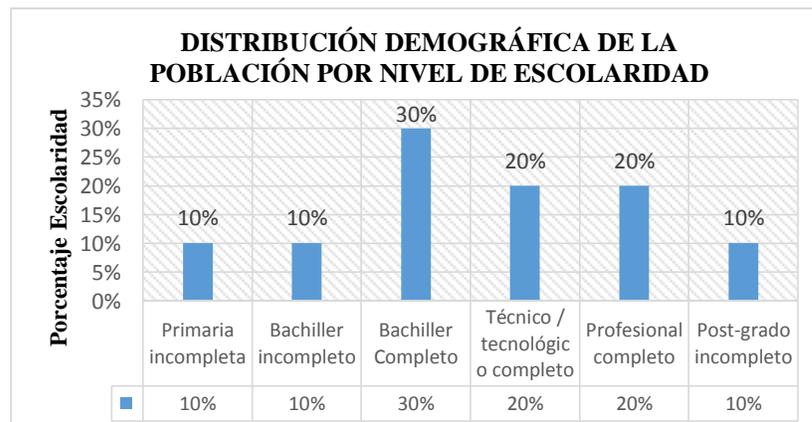


Figura 4 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población escolaridad.

En nivel educativo de la empresa con mayor incidencia se encuentra dentro de las variables se encuentran en primaria incompleta con un 50%, por otro lado un 38% Con Bachillerato completo y 12% para primaria completa.

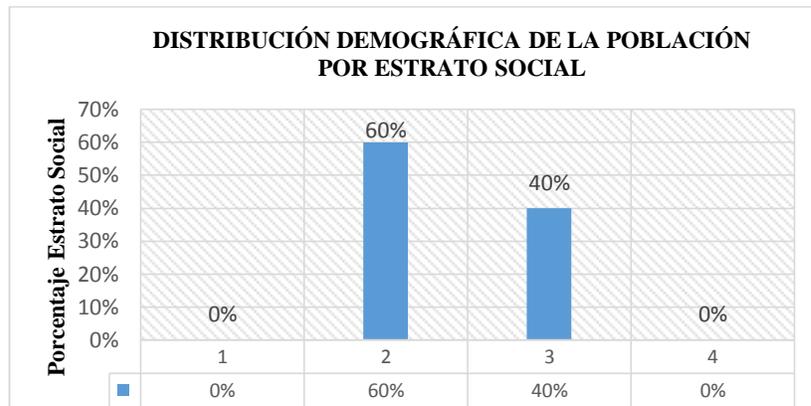


Figura 5 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por estrato social.

El estrato más representativo de los colaboradores se encuentra en el estrato 2 con un 60% de la población y el estrato 3 con un 40%.

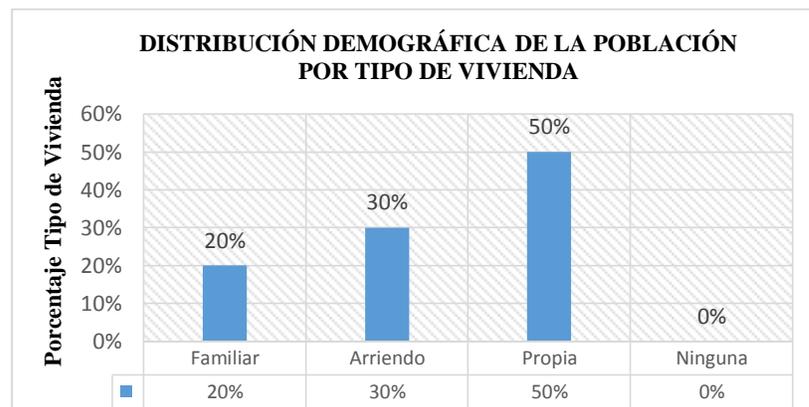


Figura 6 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial población por Tipo de vivienda.

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que el 50% de la población encuestada habitan en propia, el 20% en vivienda familiar y el 30% restante en arriendo.

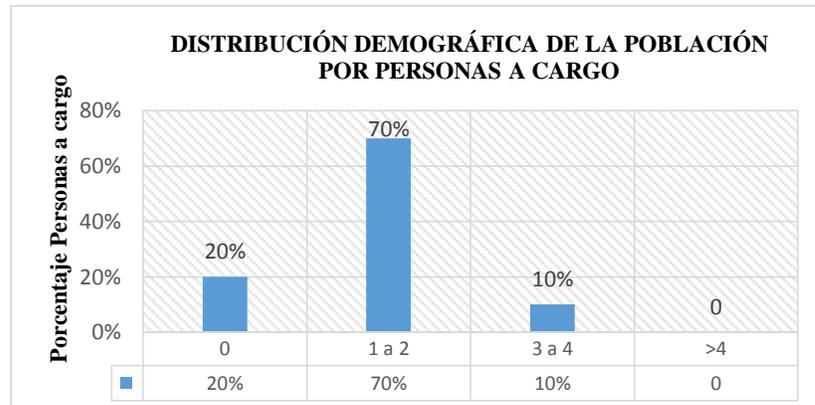


Figura 7 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial población por personas a cargo.

En cuanto a las responsabilidades familiares, el 70% tiene más de 1 a 2 personas a cargo, el 20% no cuenta con personas a cargo y el 10% de 3 a 4 personas a cargo.

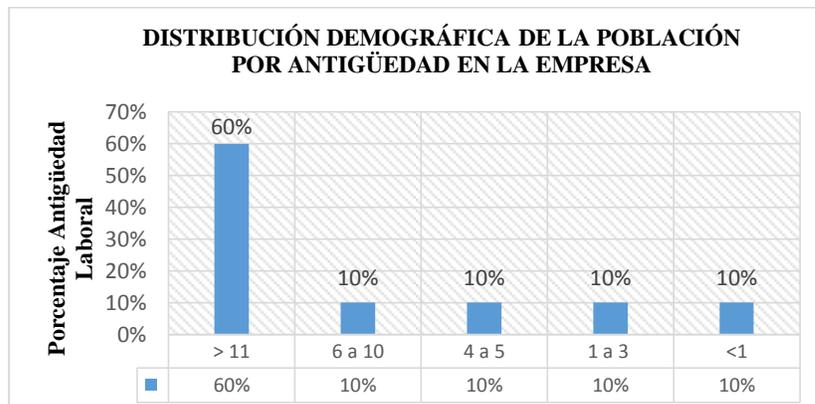


Figura 8 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial población por antigüedad en la empresa.

En los resultados se destaca que el 60% de los encuestados manifiestan tener más de 11 años en la empresa. Y un 10% de 6 a 10 años de antigüedad otro de llevar entre 4 a 5 años de antigüedad y 10% menor a un año.

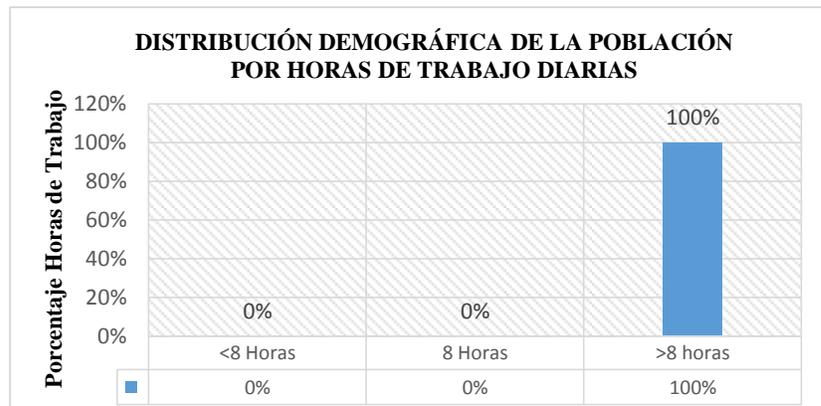


Figura 9 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial población por horas de trabajo diarias.

Dado los resultados la percepción en horas de trabajo de los colaboradores los colaboradores describe que el 100% de ellos trabajan más de 8 horas en sus jornadas laborales.

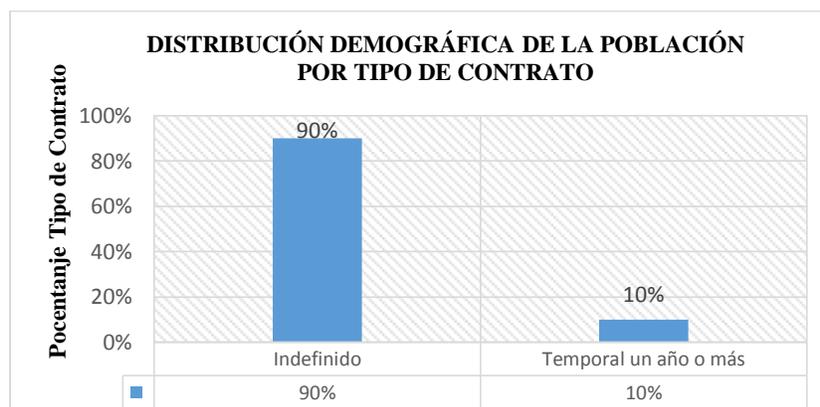


Figura 10 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial población por tipo de contrato.

En la variable Tipo de contrato el 90% tienen contrato indefinido y el 10% tiene contrato temporal menos de 1 año.

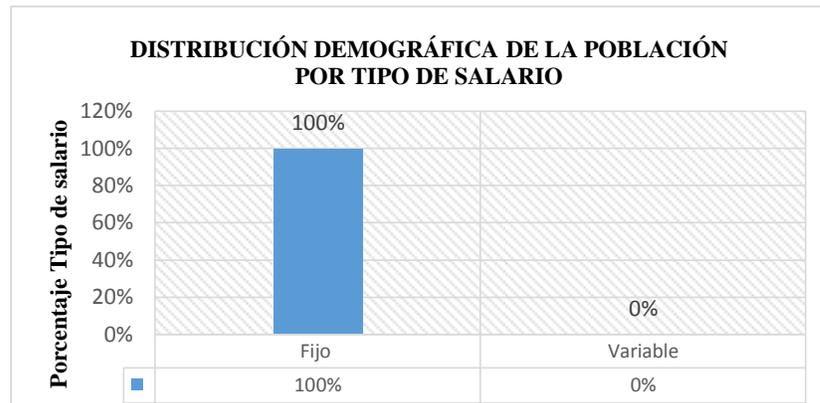


Figura 11 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial población por tipo de salario.

El 100% de los colaboradores de la empresa cuentan con un salario fijo.

Resultados del Cuestionario Factores de Riesgo Intralaboral forma A

Los factores de riesgo psicosocial Intralaborales obtenidos, están representados por los dominios: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas sobre el trabajo y recompensas; Es importante resaltar que tanto la calificación como la interpretación de los dominios y de las dimensiones son directamente proporcionales, lo que significa que a mayor puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial.

A continuación se dará los resultados de los cuestionarios forma A que se les presentaron a los 3 trabajadores:

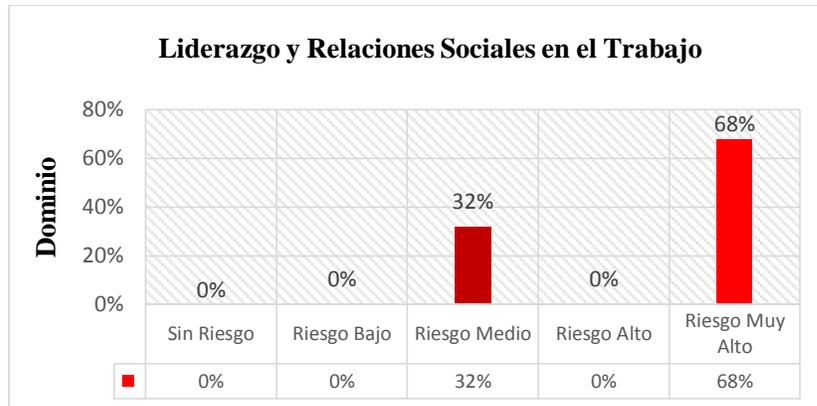


Figura 12 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.

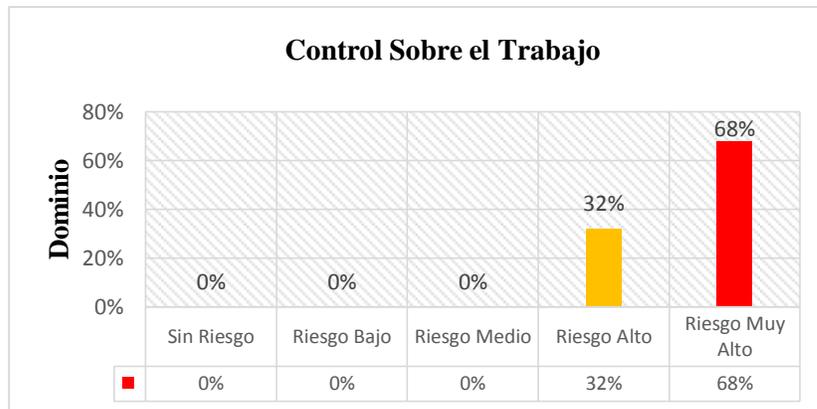


Figura 13 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Control Sobre Trabajo.

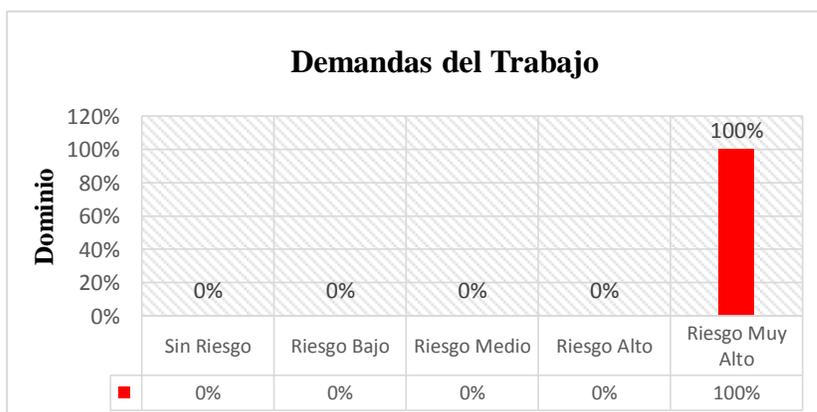


Figura 14 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Demandas del Trabajo.

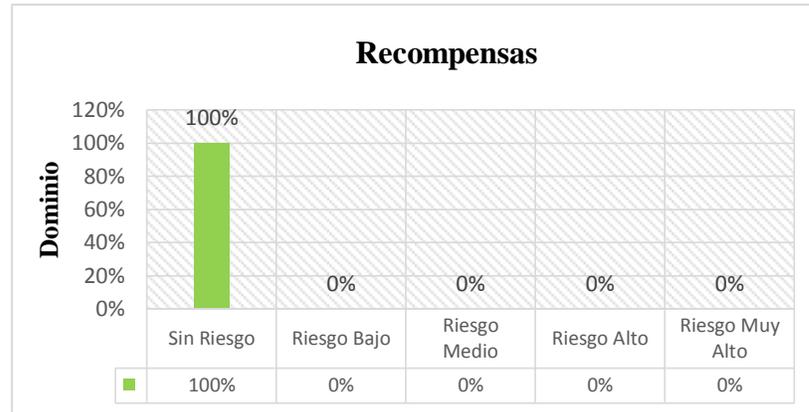


Figura 15 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Recompensas.

Como resultado general de los Dominios de la identificación del estudio de riesgo psicosocial se evidencia que para el cargo de Operativos el riesgo muy alto y riesgo alto son: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo y Demandas de trabajo con un 100% y como factor de protección encontramos el Dominio Recompensa con un 76%.

Resultados Factores de Protección Forma A

Por medio de las tablas se presenta los factores de protección para el grupo ocupacional Operativos:

Recompensas

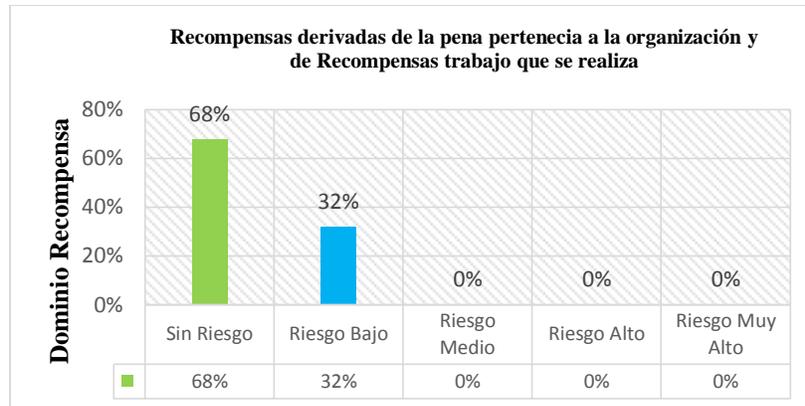


Figura 16 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones recompensas.

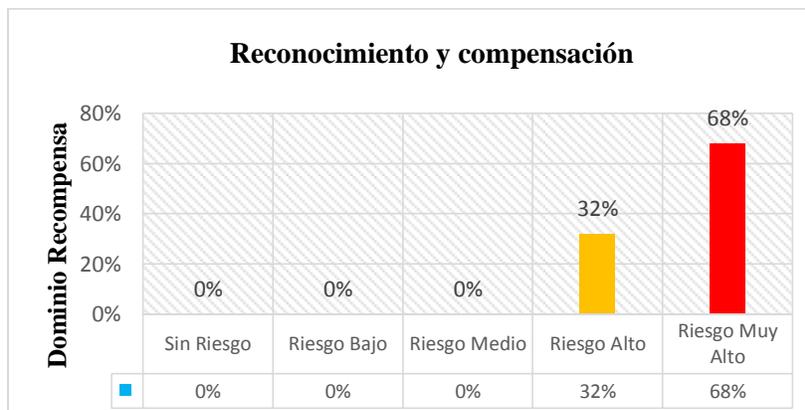


Figura 17 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones reconocimiento y compensación.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización: con un 68% de favorabilidad en riesgo bajo, comprendiendo el sentido de pertenencia con la identificación de sus colaboradores con la misión y el objeto de la empresa.

Reconocimiento y compensación: Para el 68% en la empresa el reconocimiento y la compensación son motivadores de alto cumplimiento. Por ello, los colaboradores perciben que sus funciones son bien remuneradas.

Resultados de Riesgo Intralaborales Dimensiones Grupo A

En las siguientes tablas se presenta la información de las Dimensiones correspondiente a los Dominios para intervenir en Liderazgo.

Liderazgo y Relaciones en el trabajo

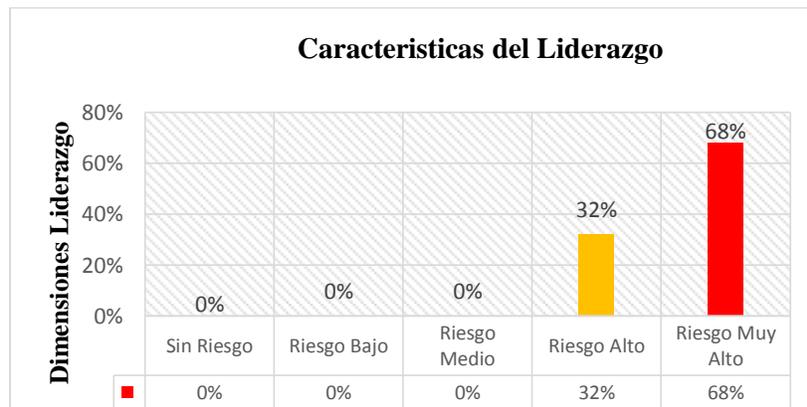


Figura 18 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Características del Liderazgo.

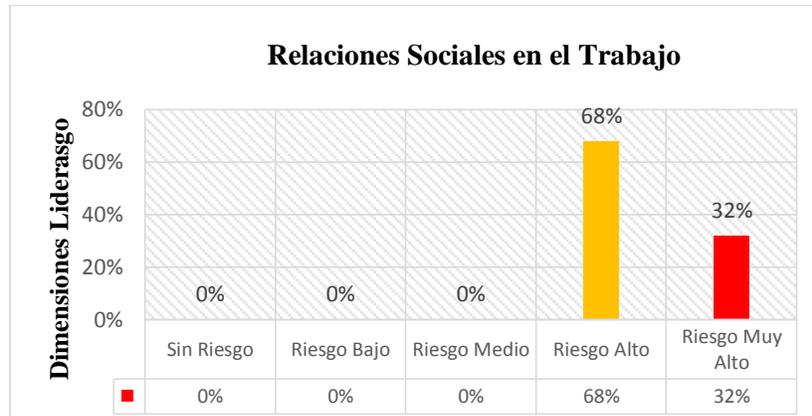


Figura 19 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Relaciones Sociales en el Trabajo.

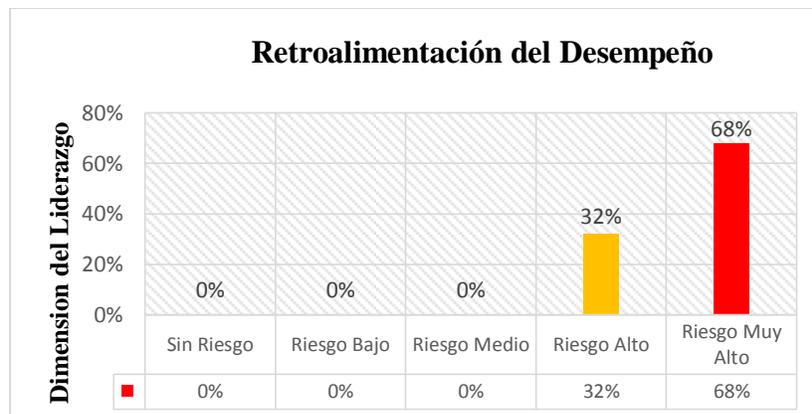


Figura 20 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Retroalimentación del Desempeño.

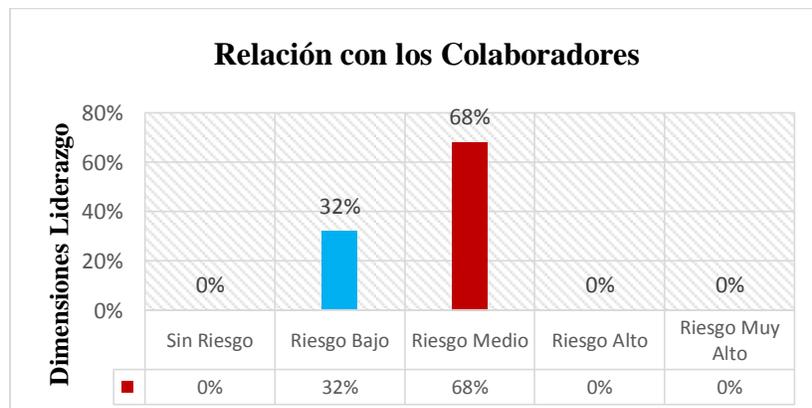


Figura 21 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Relación con los colaboradores.

Relaciones sociales en el trabajo: Con una tendencia negativa en un 68% en cuanto a las relaciones interpersonales con otros compañeros de trabajo: contacto en el ejercicio laboral, apoyo social por parte de compañeros, trabajo en equipo e interacción con los compañeros

Retroalimentación del desempeño: 68% de los colaboradores evidenciaron no existe trabajo buena retroalimentación relacionada con la ejecución, resultados de las tareas asignadas, así misma facilidad de resolución de conflictos y participación.

Demandas de Trabajo

En las siguientes tablas se presenta la información de las Dimensiones correspondiente a los Dominios para intervenir en Demandas de Trabajo.

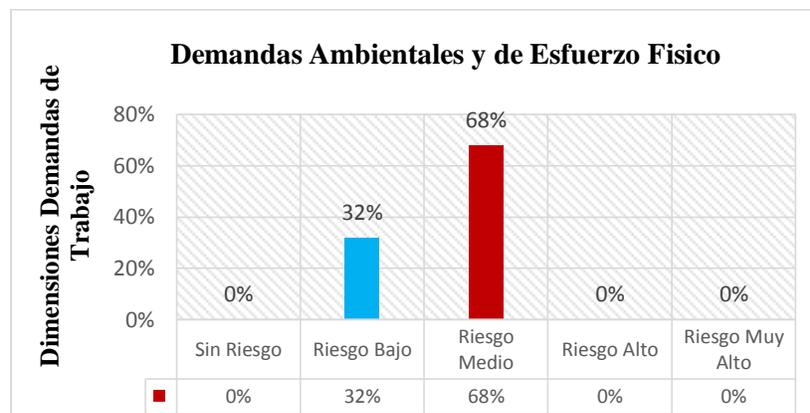


Figura 22 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Demandas Ambientales y de esfuerzo físico.

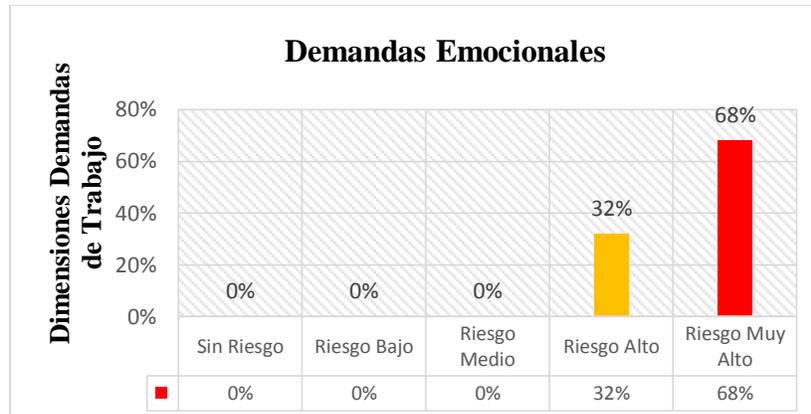


Figura 23 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Demanda Emocionales.

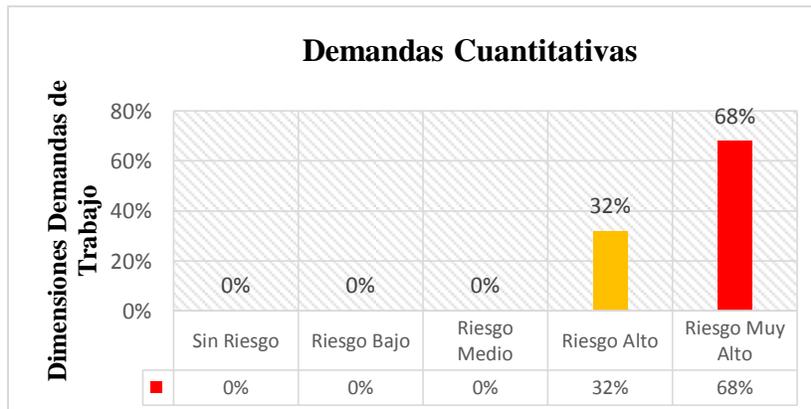


Figura 24 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Demandas Cuantitativas.

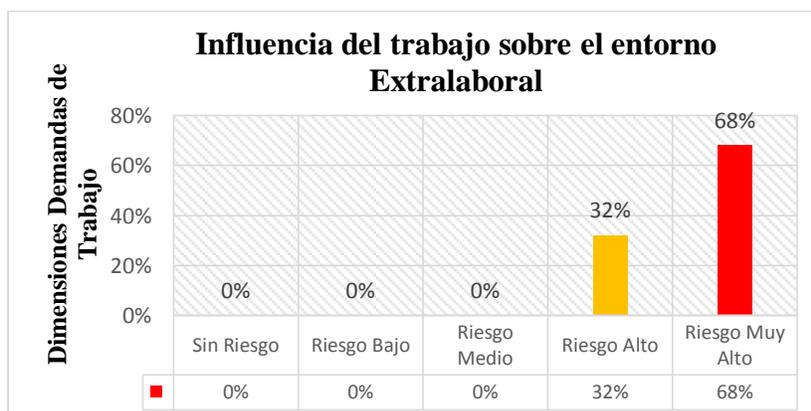


Figura 25 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones de Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral.

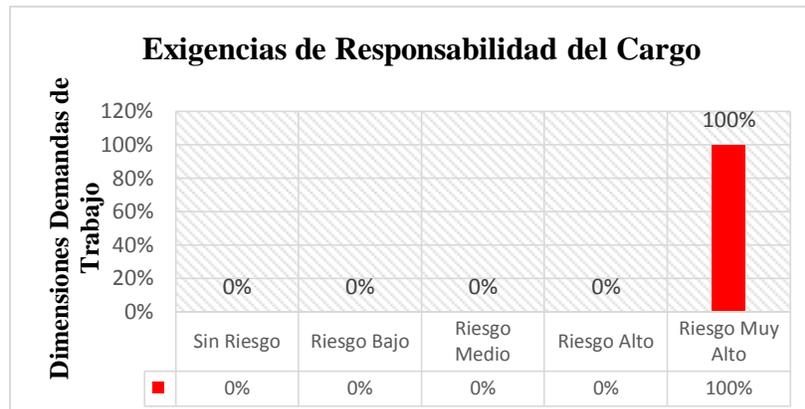


Figura 26 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones de Exigencias de responsabilidad del Cargo.

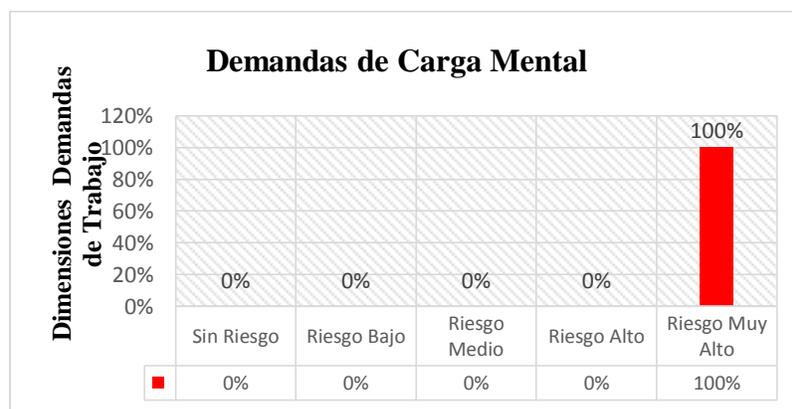


Figura 27 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones de Demandas de Carga Mental.

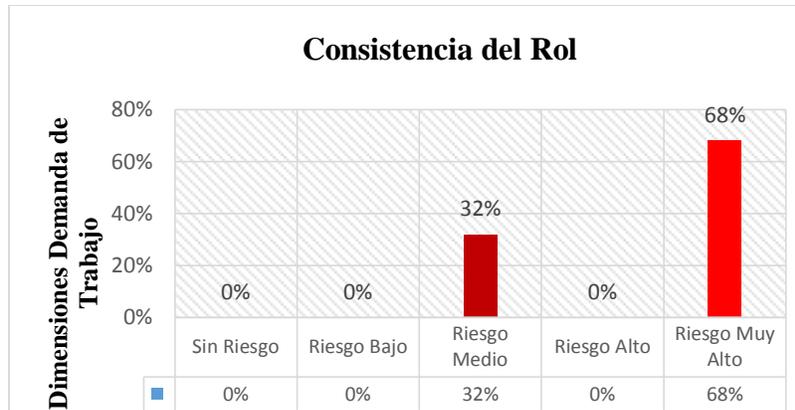


Figura 28 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones de Consistencia del Rol.

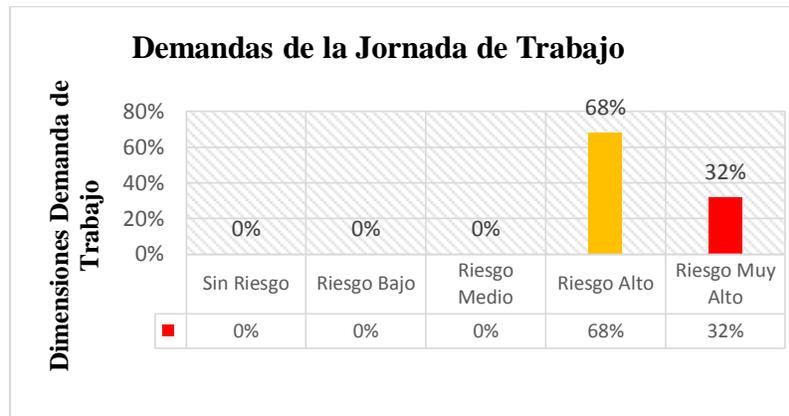


Figura 29 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Demandas de la Jornada de Trabajo.

En los resultados se evidencia que entre los factores de Riesgo encontrados en la empresa se encuentra los siguientes:

Demandas emocionales: El 68% de los colaboradores perciben un riesgo alto en las condiciones emocionales inmersas en la tarea por lo cual las cuales tienden a interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

Demandas Cuantitativas: Con una tendencia negativo en 68% haciendo referencia a la cantidad de tareas que desarrollan durante el día con respecto a la capacidad que tiene el colaborador de realizarlas.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralabor: el 68% de los colaboradores perciben negativamente esta dimensión, es decir, que las situaciones que se presentan cuando las condiciones laborales referidas a tiempo y esfuerzo tienen influencia en la vida extra laboral

Exigencia y responsabilidades del cargo: el 68% de los colaboradores perciben negativamente las Obligaciones y responsabilidades del desempeño del cargo y resultados de la tarea que son directamente atribuidas al encargado y no se pueden transferir a otros.

Control sobre el Trabajo

En las siguientes tablas se presenta la información de las Dimensiones correspondiente a los Dominios para intervenir en Control sobre Trabajo

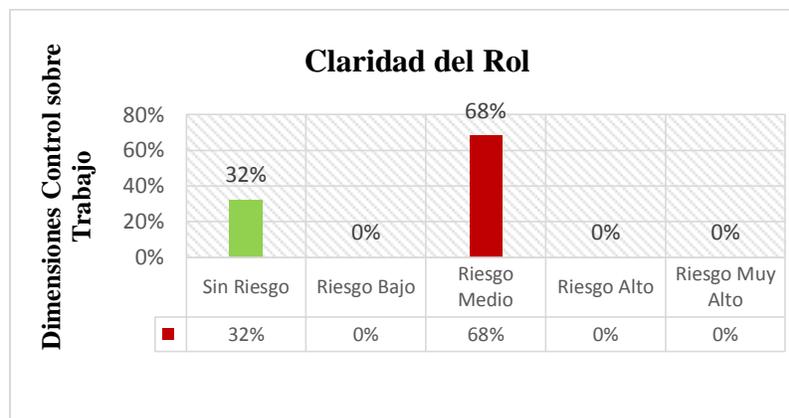


Figura 30 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Claridad del Rol.

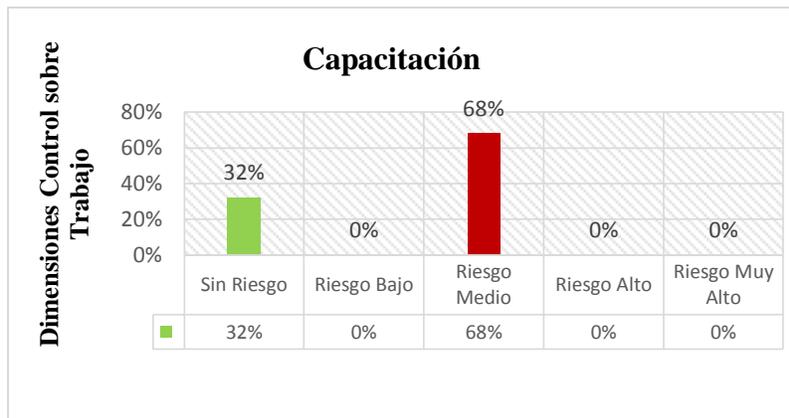


Figura 31 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Capacitación.

}

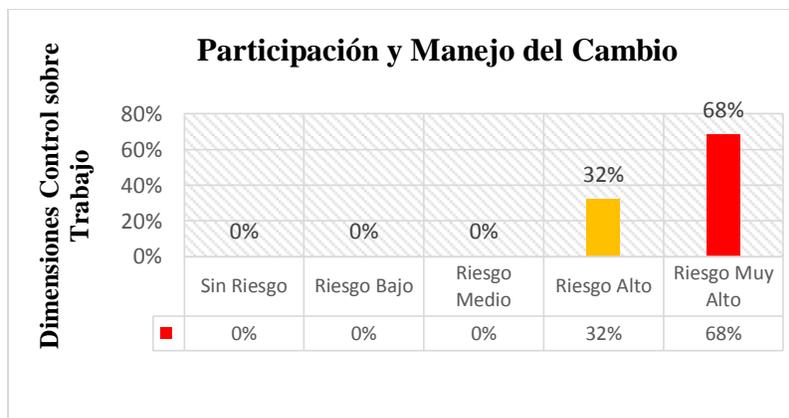


Figura 32 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones Participación y Manejo del Cambio.

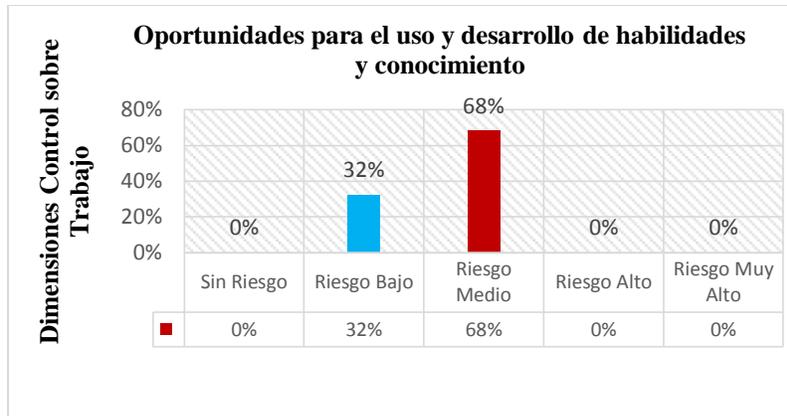


Figura 33 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones de Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento.

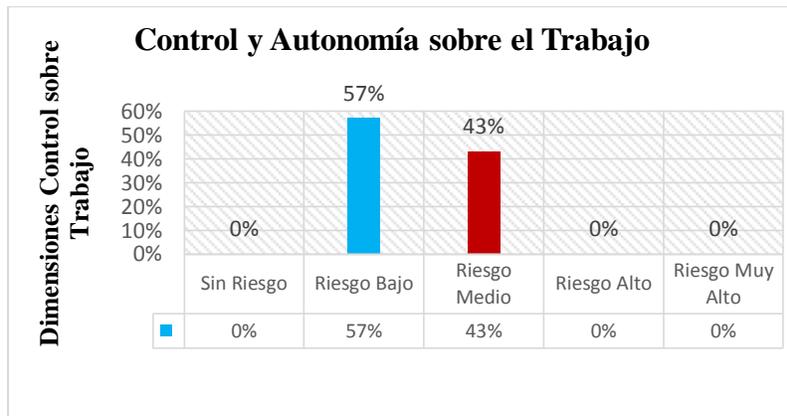


Figura 34 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Intralaboral – Dimensiones de Control y autonomía sobre el trabajo.

La Participación y manejo del cambio: 68% de los colaboradores perciben no tener participación de los cambios en los mecanismos de la empresa para la adaptación a estos.

Resultados de Riesgo Extralaborales Dimensiones Grupo A

Para la evaluación de los factores de riesgos extralaboral se presenta la discriminación de los resultados en las siguientes tablas.

Extralaborales



Figura 35 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Tiempo fuera del Trabajo.

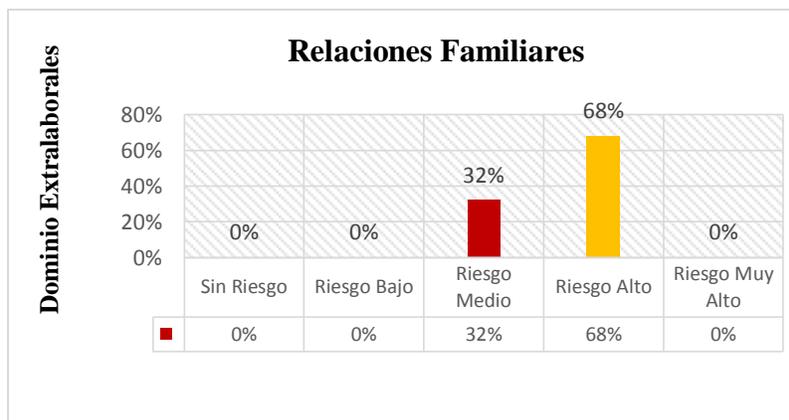


Figura 36 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Relaciones Familiares.

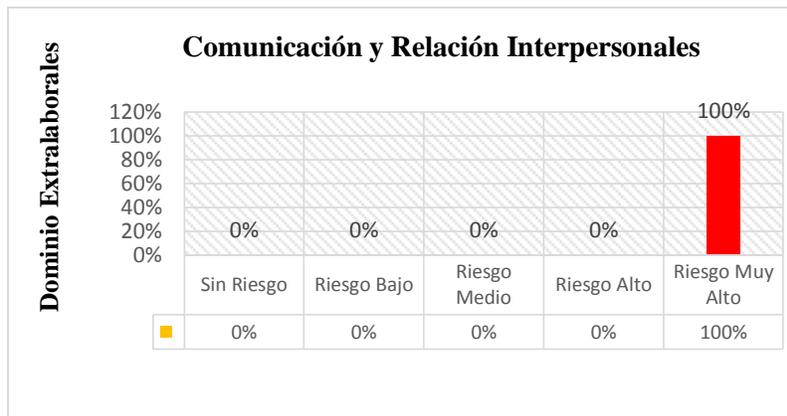


Figura 37 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Comunicación y relaciones interpersonales.

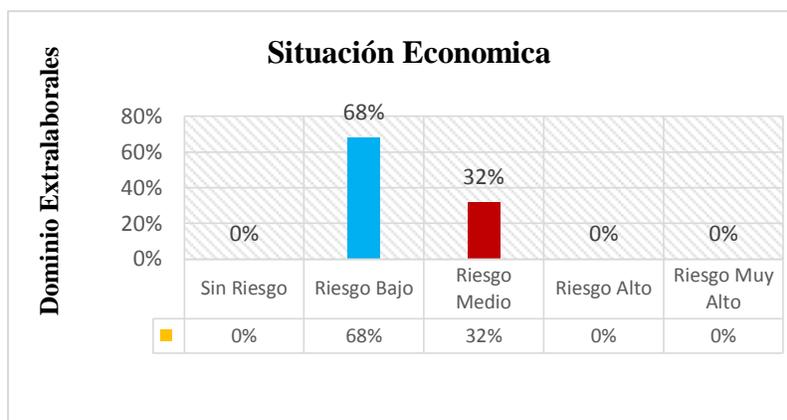


Figura 38 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Situación Económica.

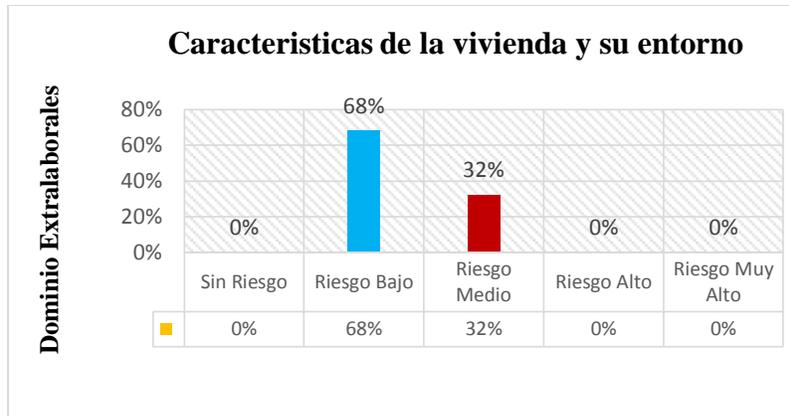


Figura 39 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Características de la vivienda y su entorno.

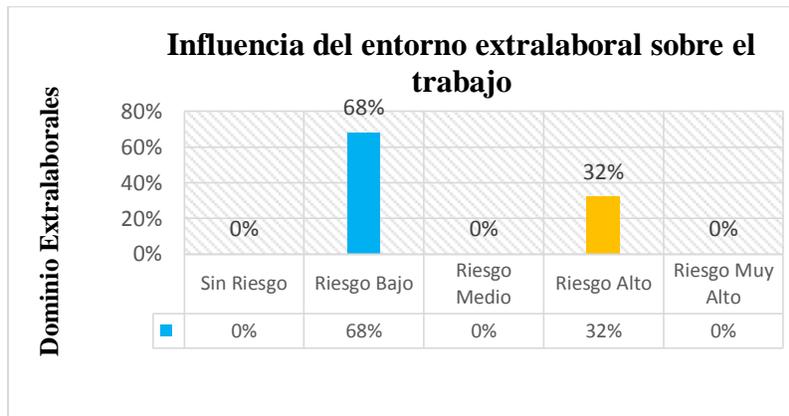


Figura 40 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

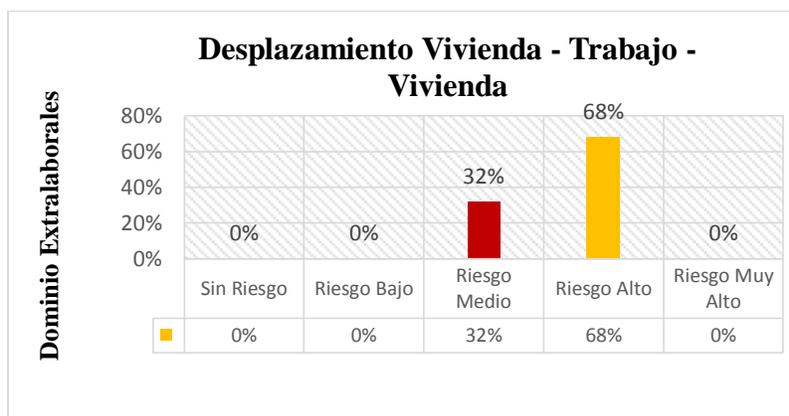


Figura 41 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Extralaboral – Dimensiones Desplazamiento Vivienda-Trabajo- Vivienda.

En los riesgos extralaborales se evidencia Riesgo Altos y muy Altos en la mayoría de las dimensiones, tales como: Tiempo fuera del trabajo, Relaciones Familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, Situación económica del grupo familiar, Características de la vivienda y su entorno, y Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda. No obstante, el único factor de protección considerado por los colaboradores es la Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Los protocolos de intervención en este grupo se deben llevar a cabo en los factores extralaborales de una manera más enfática, que permita disminuir o mitigar los riesgos encontrados.

Resultados de Riesgo Estrés Dimensiones Grupo A

Para la evaluación de los factores de riesgos del Estrés se presenta la discriminación de los resultados en las siguientes tablas.

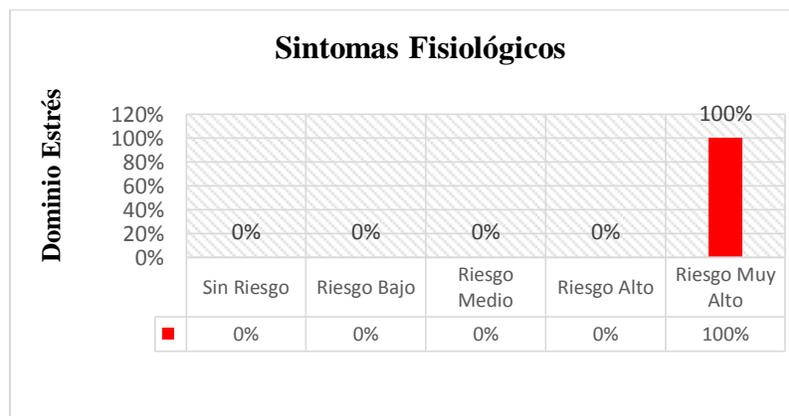


Figura 42 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Estrés – Dimensiones Síntomas Fisiológicos.

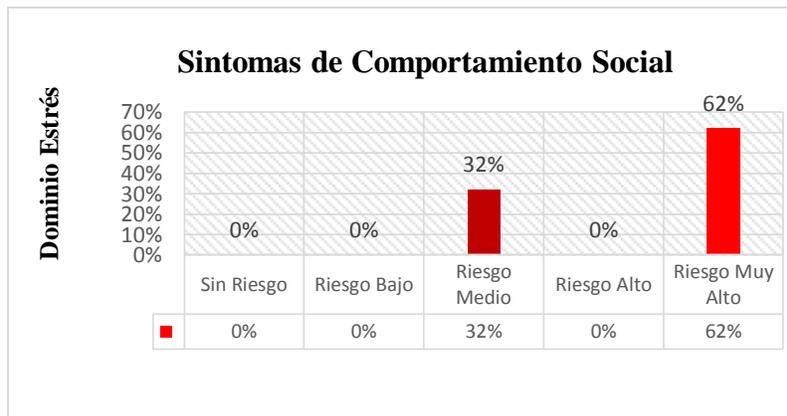


Figura 43 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Estrés – Dimensiones Síntomas de comportamiento social.

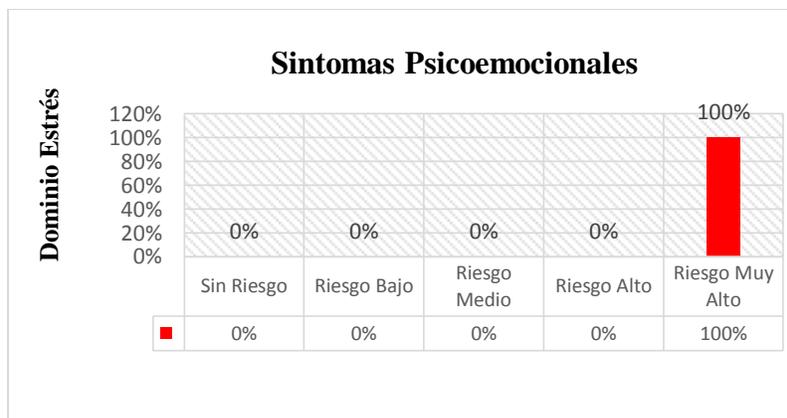


Figura 44 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Estrés – Dimensiones Síntomas Psicoemocionales.

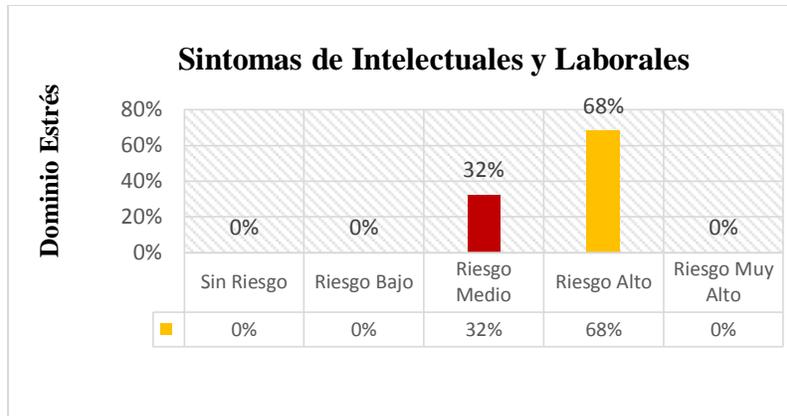


Figura 45 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario A Estrés – Dimensiones Síntomas de intelectuales y laborales.

En los resultados se evidencia que entre los factores de Riesgo de estrés encontrados en la empresa se encuentra los siguientes:

Síntomas fisiológicos: El 100% de los colaboradores perciben un riesgo alto en las condiciones inmersas en la tarea por lo cual las cuales tienden a interferir con los sentimientos y emociones del trabajador el cual les causa síntomas como cefaleas y enfermedades gastrointestinales.

Síntomas Comportamiento Social: Con una tendencia negativa de 62% haciendo referencia que sus emociones prevalecen e influyen es sus estados de ánimo el cual su disposición con los demás no es buena.

Síntoma Psicoemocional: el 100% de los colaboradores perciben negativamente esta dimensión, es decir, que las situaciones que se presentan cuando las condiciones laborales son ponen tensas emocionalmente se ponen inestables.

Resultados del Cuestionario Factores de Riesgo Intralaboral Forma B

Los factores de riesgo psicosocial Intralaborales obtenidos, están representados por los dominios: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas sobre el trabajo y recompensas; Es importante resaltar que tanto la calificación como la interpretación de los dominios y de las dimensiones son directamente proporcionales, lo que significa que a mayor puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial.

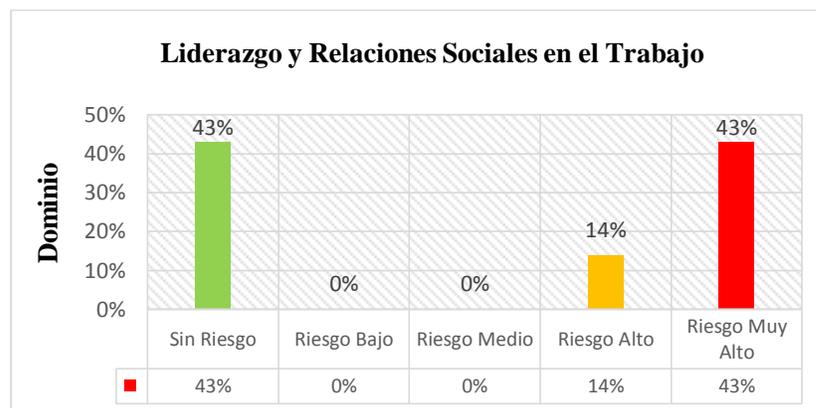


Figura 46 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.

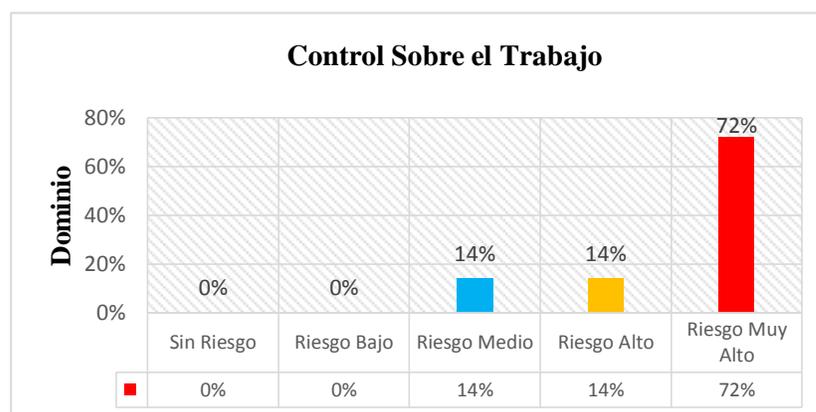


Figura 47 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Control Sobre Trabajo.

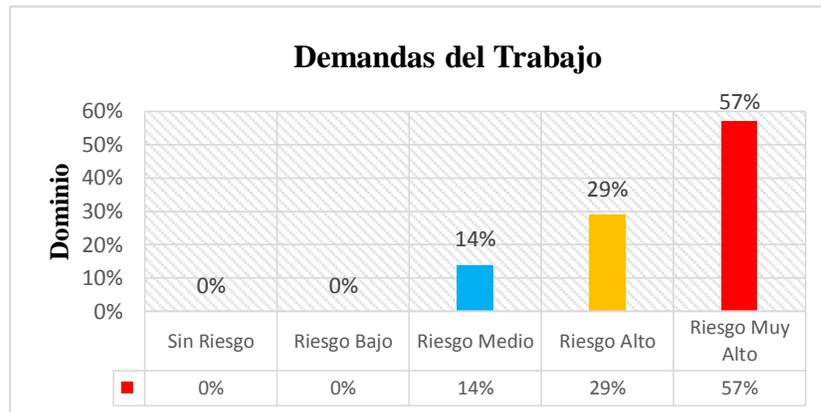


Figura 48 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Demandas del Trabajo.

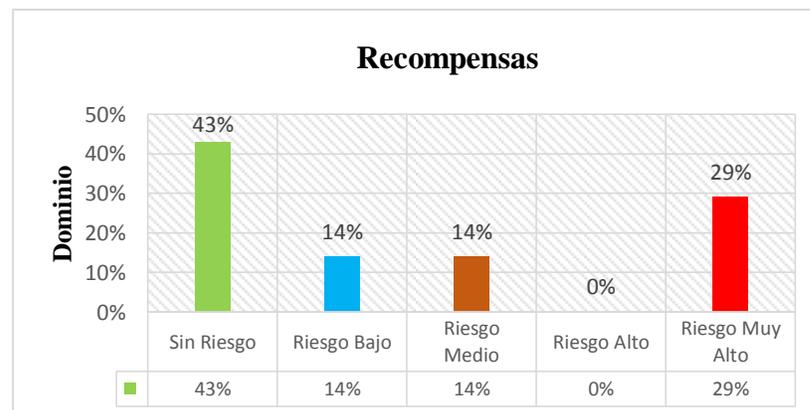


Figura 49 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Recompensas.

Como resultado general de los Dominios de la identificación del estudio de riesgo psicosocial se evidencia que para el cargo de Operativos el riesgo muy alto y riesgo alto son: Liderazgo y relaciones

sociales en el trabajo, Control sobre el trabajo y Demandas de trabajo con un 75% y como factor de protección encontramos el Dominio Recompensa con un 20%.

Resultados Factores de Protección Forma B

Por medio de las tablas se presenta los factores de protección para el grupo ocupacional Operativos:

Recompensas

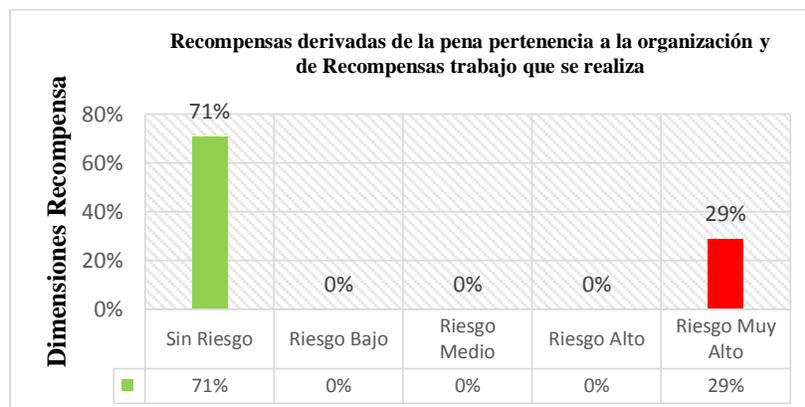


Figura 50 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones recompensas.

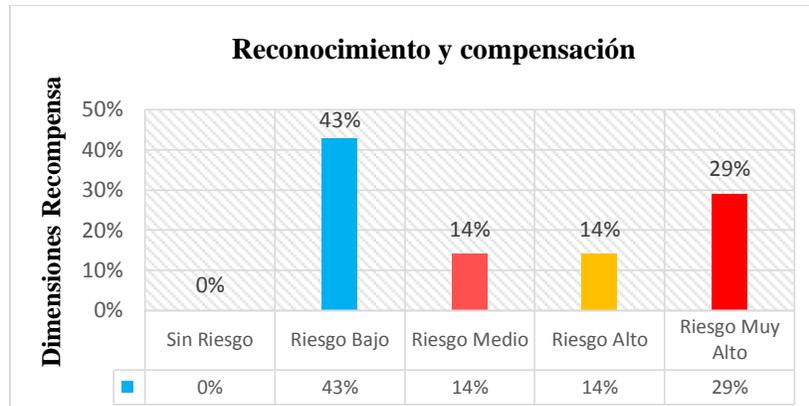


Figura 51 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones reconocimiento y compensación.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización: con un 70% de favorabilidad en riesgo bajo, comprendiendo el sentido de pertenencia con la identificación de sus colaboradores con la misión y el objeto de la empresa.

Reconocimiento y compensación: Para el 52% en la empresa el reconocimiento y la compensación son motivadores de alto cumplimiento. Por ello, los colaboradores perciben que sus funciones son bien remuneradas.

Resultados de Riesgo Intralaborales Dimensiones Grupo B

En las siguientes tablas se presenta la información de las Dimensiones correspondiente a los Dominios para intervenir en Liderazgo.

Liderazgo y Relaciones en el trabajo

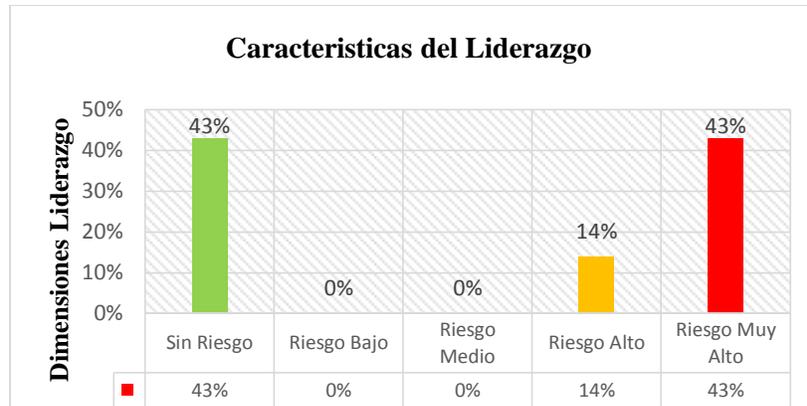


Figura 52 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Características del Liderazgo.

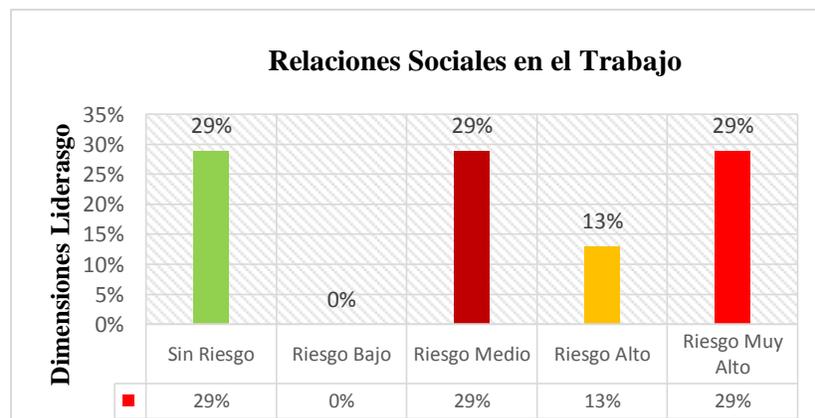


Figura 53 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Relaciones Sociales en el Trabajo.

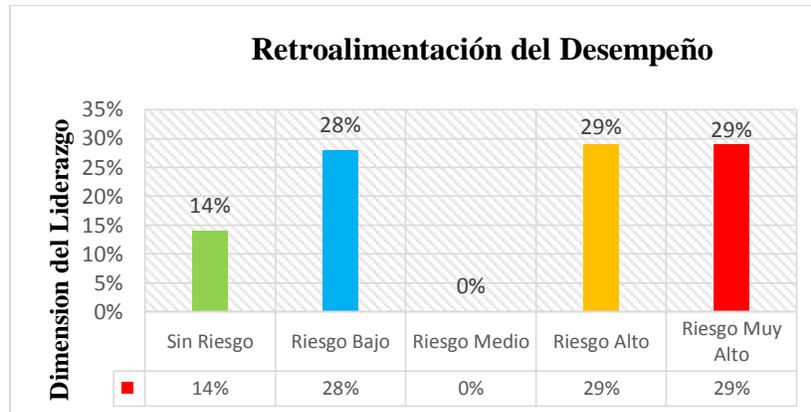


Figura 54 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Retroalimentación del Desempeño.

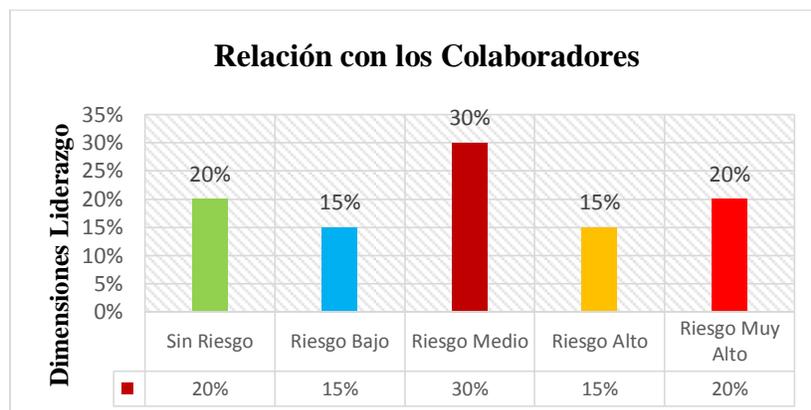


Figura 55 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Relación con los colaboradores.

Relaciones sociales en el trabajo: Con una tendencia negativa en un 58% en cuanto a las relaciones interpersonales con otros compañeros de trabajo: contacto en el ejercicio laboral, apoyo social por parte de compañeros, trabajo en equipo e interacción con los compañeros

Retroalimentación del desempeño: 58% de los colaboradores evidenciaron no existe trabajo buena retroalimentación relacionada con la ejecución, resultados de las tareas asignadas, así misma facilidad de resolución de conflictos y participación.

Demandas de Trabajo

En las siguientes tablas se presenta la información de las Dimensiones correspondiente a los Dominios para intervenir en Demandas de Trabajo.

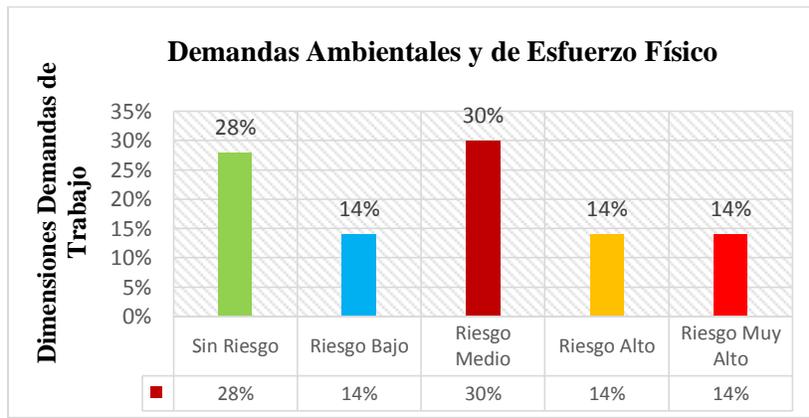


Figura 56 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Demandas Ambientales y de esfuerzo físico.

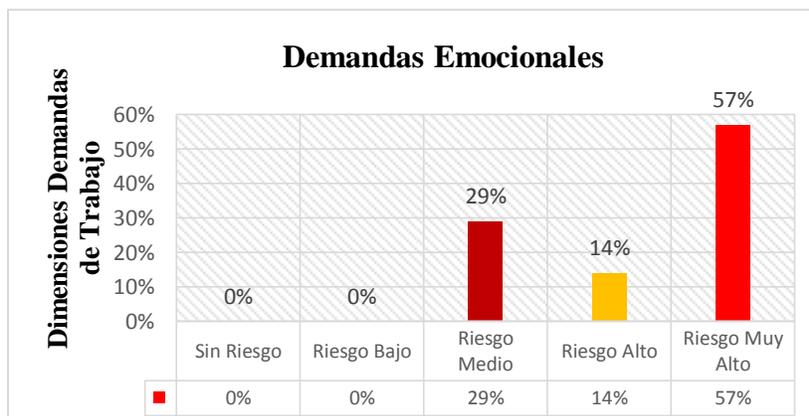


Figura 57 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Demanda Emocionales.

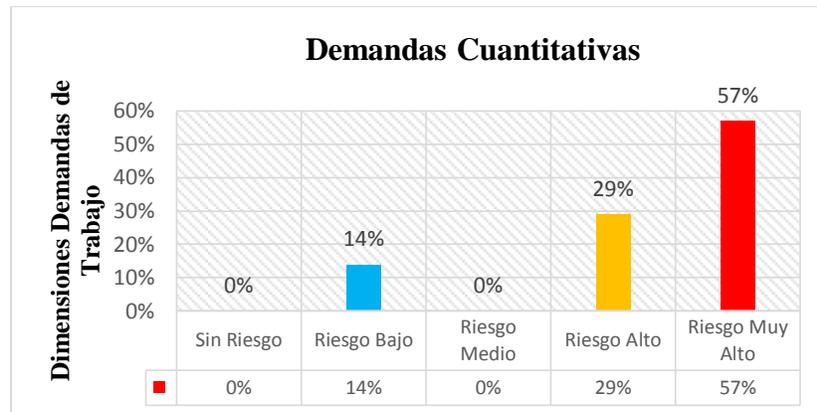


Figura 58 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Demandas Cuantitativas.

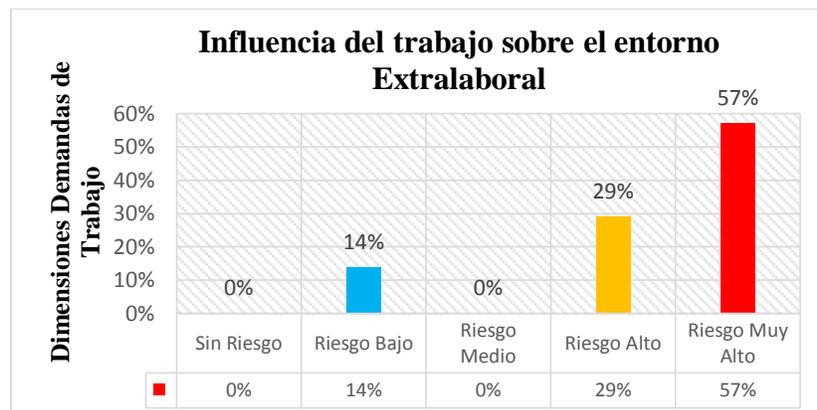


Figura 59 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones de Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral.

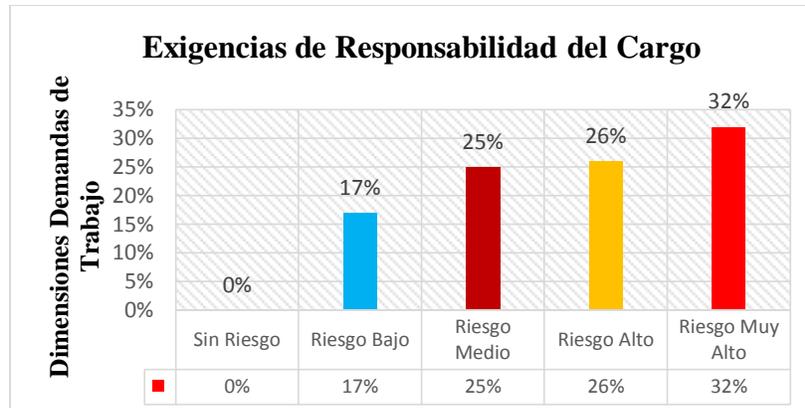


Figura 60 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones de Exigencias de responsabilidad del Cargo.

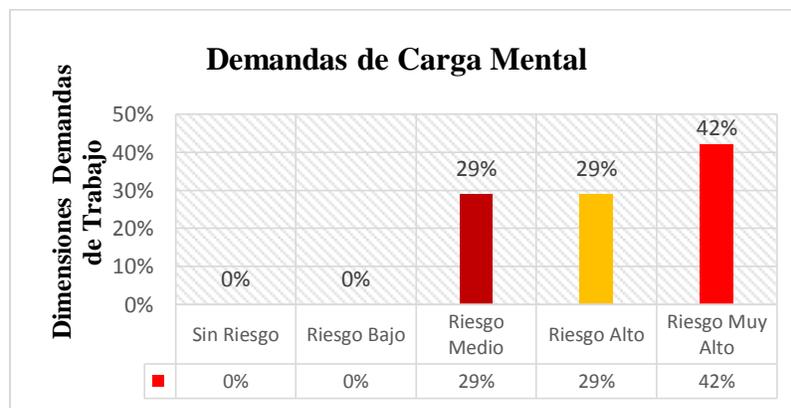


Figura 61 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones de Demandas de Carga Mental.

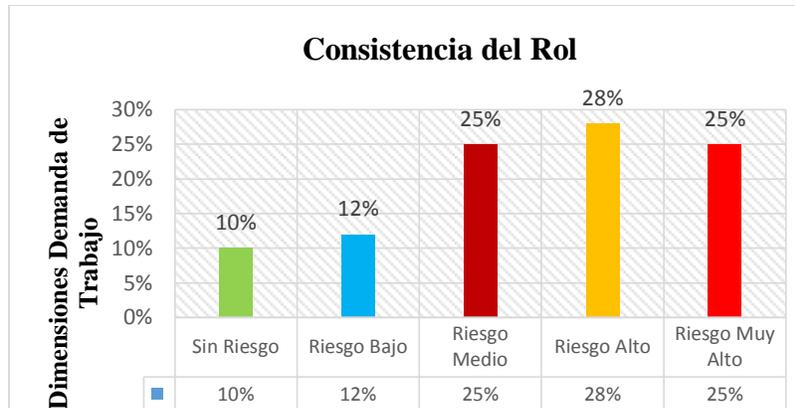


Figura 62 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones de Consistencia del Rol.

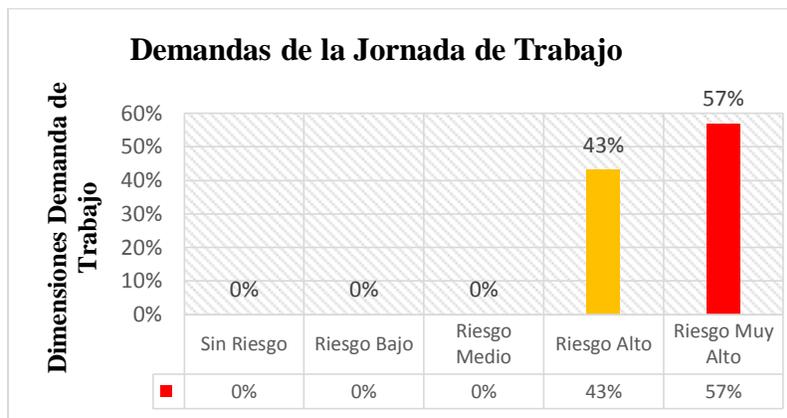


Figura 63 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Demandas de la Jornada de Trabajo.

En los resultados se evidencia que entre los factores de Riesgo encontrados en la empresa se encuentra los siguientes:

Demandas emocionales: El 57.1% de los colaboradores perciben un riesgo alto en las condiciones emocionales inmersas en la tarea por lo cual las cuales tienden a interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.

Demandas Cuantitativas: Con una tendencia negativo en 85.7% haciendo referencia a la cantidad de tareas que desarrollan durante el día con respecto a la capacidad que tiene el colaborador de realizarlas.

Influencia del trabajo sobre el entorno extralabor: el 57.2% de los colaboradores perciben negativamente esta dimensión, es decir, que las situaciones que se presentan cuando las condiciones laborales referidas a tiempo y esfuerzo tienen influencia en la vida extra laboral

Exigencia y responsabilidades del cargo: el 74% de los colaboradores perciben negativamente las Obligaciones y responsabilidades del desempeño del cargo y resultados de la tarea que son directamente atribuidas al encargado y no se pueden transferir a otros.

Control sobre el Trabajo

En las siguientes tablas se presenta la información de las Dimensiones correspondiente a los Dominios para intervenir en Control sobre Trabajo

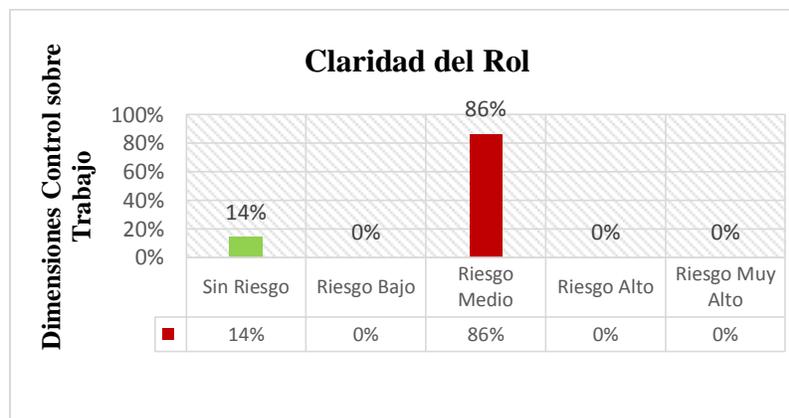


Figura 64 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Claridad del Rol.

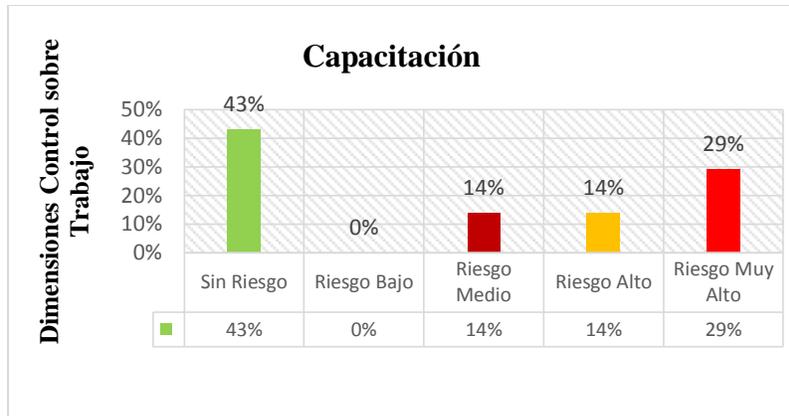


Figura 65 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Capacitación.

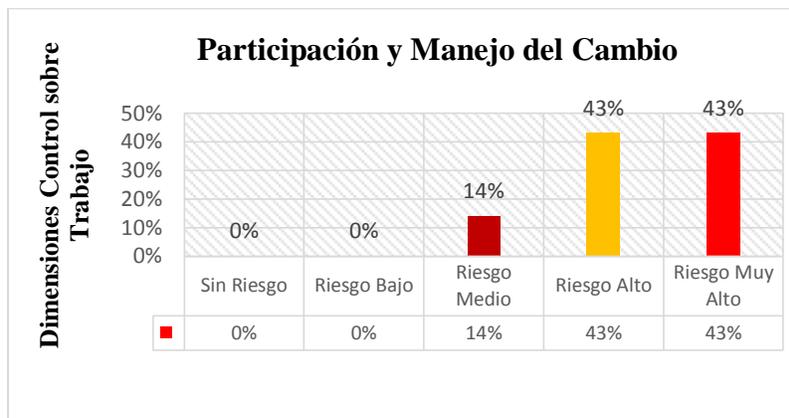


Figura 66 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones Participación y Manejo del Cambio.



Figura 67 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones de Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento.

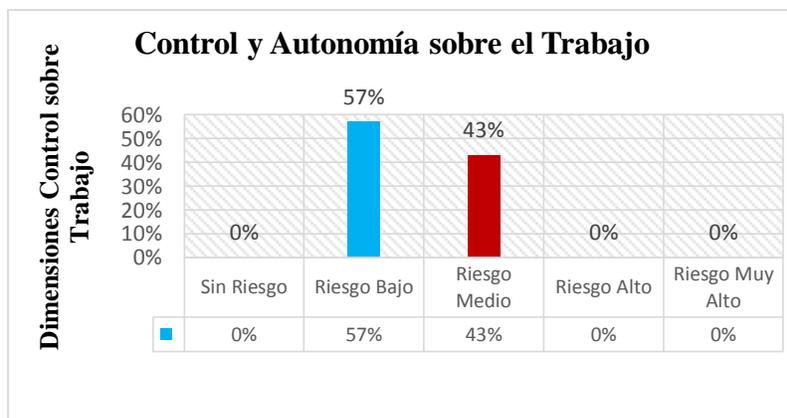


Figura 68 Comparativo resultados de aplicación Bateria de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Intralaboral – Dimensiones de Control y autonomía sobre el trabajo.

La Participación y manejo del cambio: 86% de los colaboradores perciben no tener participación de los cambios en los mecanismos de la empresa para la adaptación a estos.

Resultados de Riesgo Extralaborales Dimensiones Grupo B

Para la evaluación de los factores de riesgos extralaboral se presenta la discriminación de los resultados en las siguientes tablas.

Extralaborales

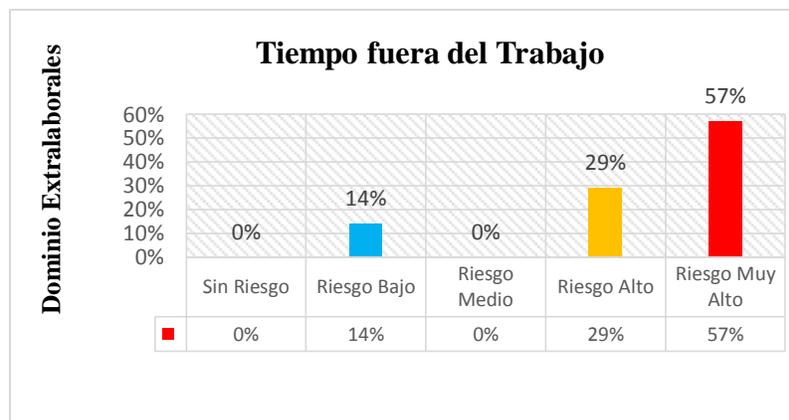


Figura 69 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Extralaboral – Dimensiones Tiempo fuera del Trabajo.

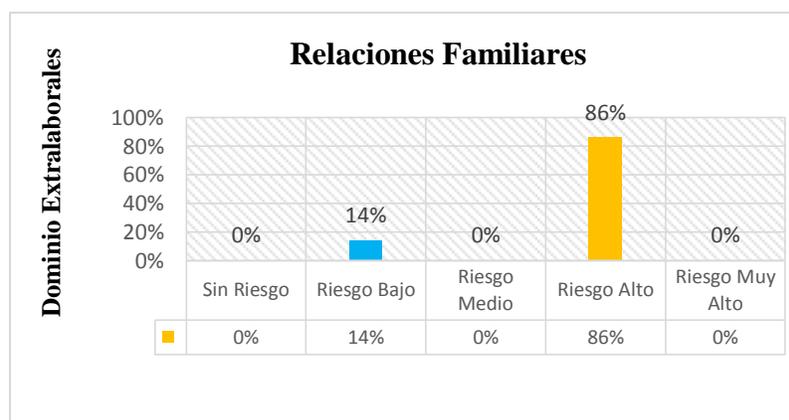


Figura 70 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Extralaboral – Dimensiones Relaciones Familiares.

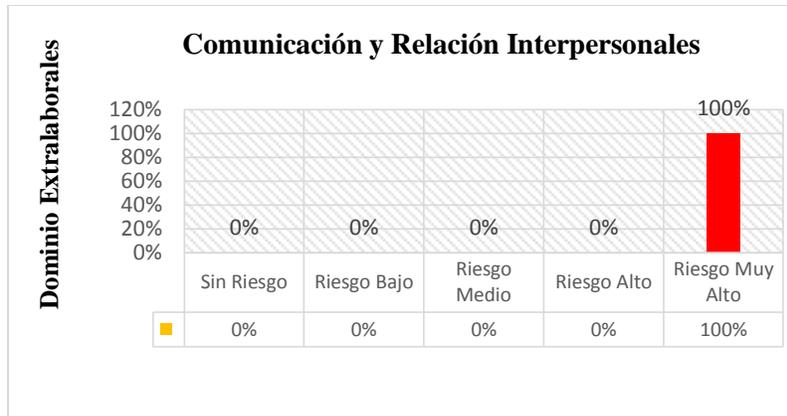


Figura 71 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Extralaboral – Dimensiones Comunicación y relaciones interpersonales.

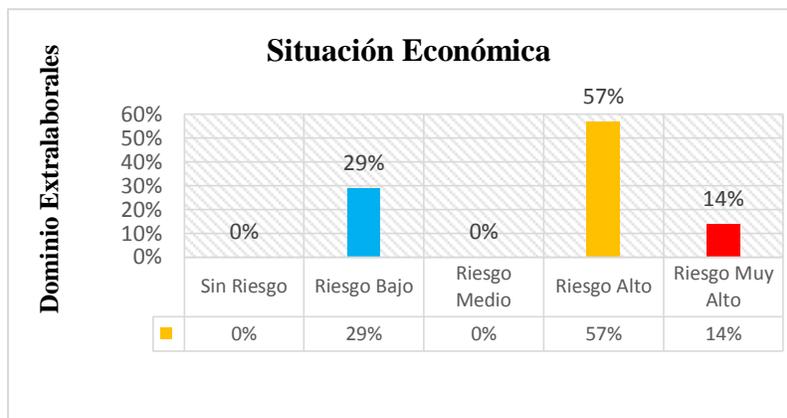


Figura 72 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Extralaboral – Dimensiones Situación Económica.

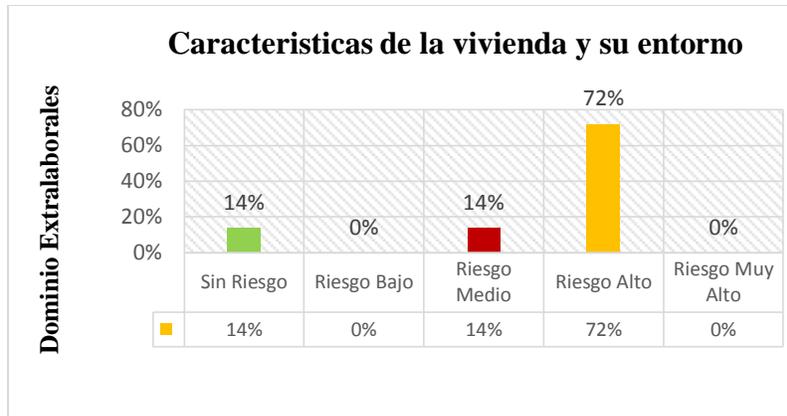


Figura 73 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Extralaboral – Dimensiones Características de la vivienda y su entorno.

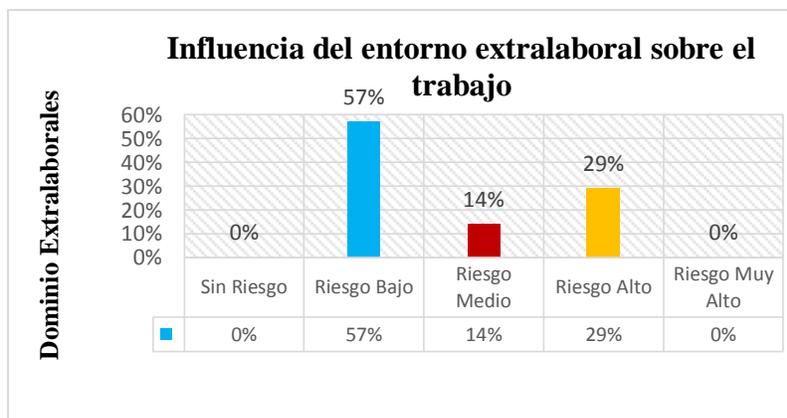


Figura 74 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Extralaboral – Dimensiones Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

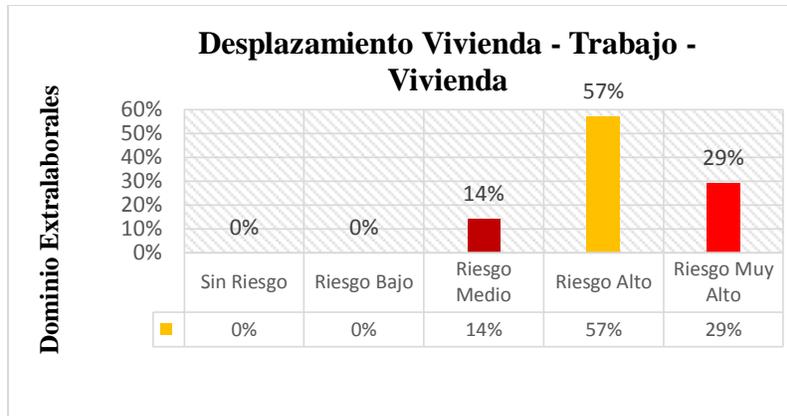


Figura 75 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Extralaboral – Dimensiones Desplazamiento Vivienda-Trabajo- Vivienda.

En los riesgos extralaborales se evidencia Riesgo Altos y muy Altos en la mayoría de las dimensiones, tales como: Tiempo fuera del trabajo, Relaciones Familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, Situación económica del grupo familiar, Características de la vivienda y su entorno, y Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda. No obstante, el único factor de protección considerado por los colaboradores es la Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.

Los protocolos de intervención en este grupo se deben llevar a cabo en los factores extralaborales de una manera más enfática, que permita disminuir o mitigar los riesgos encontrados.

Resultados de Riesgo Estrés Dimensiones Grupo B

Para la evaluación de los factores de riesgos del Estrés se presenta la discriminación de los resultados en las siguientes tablas.

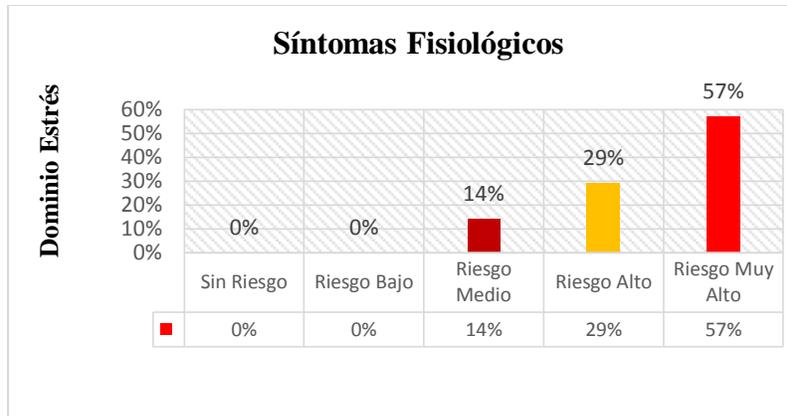


Figura 76 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Estrés – Dimensiones Síntomas Fisiológicos.

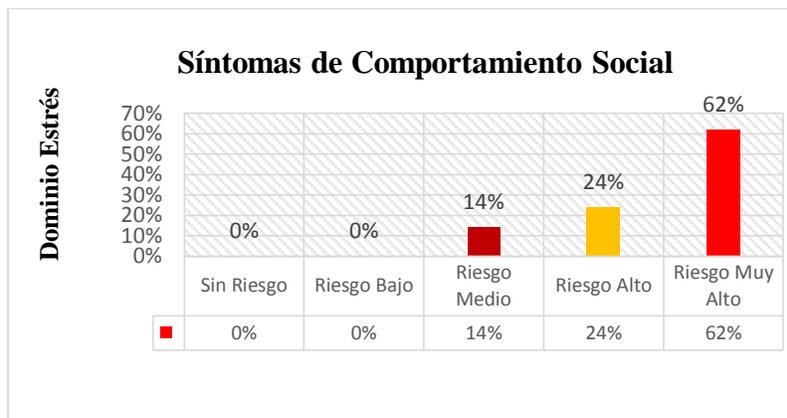


Figura77 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Estrés – Dimensiones Síntomas de comportamiento social.

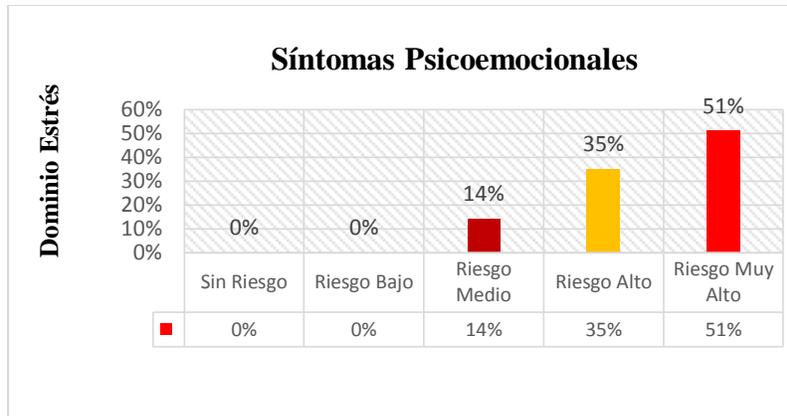


Figura 78 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Estrés – Dimensiones Síntomas Psicoemocionales.

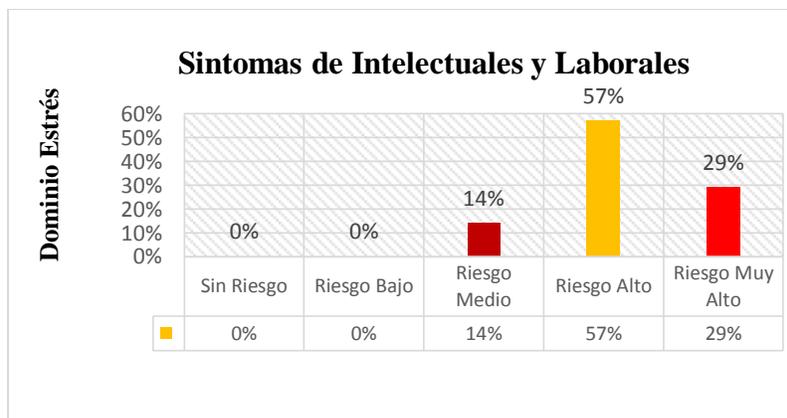


Figura 79 Comparativo resultados de aplicación Batería de Riesgo Psicosocial Cuestionario B Estrés – Dimensiones Síntomas de intelectuales y laborales.

En los resultados se evidencia que entre los factores de Riesgo de estrés encontrados en la empresa se encuentra los siguientes:

Síntomas fisiológicos: El 57% de los colaboradores perciben un riesgo alto en las condiciones inmersas en la tarea por lo cual las cuales tienden a interferir con los sentimientos y emociones del trabajador el cual les causa síntomas como cefaleas y enfermedades gastrointestinales.

Síntomas Comportamiento Social: Con una tendencia negativa de 62% haciendo referencia que sus emociones prevalecen e influyen es sus estados de ánimo el cual su disposición con los demás no es buena.

Síntoma Psicoemocional: el 51% de los colaboradores perciben negativamente esta dimensión, es decir, que las situaciones que se presentan cuando las condiciones laborales son ponen tensas emocionalmente se ponen inestables.

Propuesta

Inteligencia Emocional

Sesión N° 1

COMPONENTE	TIEMPO
Saludo	2 min
Introducción	5 min
Actividad final	30 min
Retroalimentación	10 min
Total	47 min

Aceptando Mis Emociones

Materiales: No aplica

Objetivo: Fomentar una buena comunicación y una reflexión crítica acerca de la información que les llega.

Desarrollo de la actividad

OBSERVAR

Te invito a que te sientes en tu silla con tu espalda derecha y tus pies planos sobre el piso.

Muchas personas se notan más alertas y despiertas si se sientan así, de manera que fíjate si es así para ti. Y cierra tus ojos o déjalos fijo en un punto, lo que sea que prefieras. Y respira lenta y profundamente un par de veces y realmente nota la respiración fluyendo hacia dentro y fuera de tus pulmones (pausa de 10 segundos). Ahora, rápidamente escanea tu cuerpo desde la cabeza hasta los pies, comenzando por la parte superior de la cabeza y moviéndote hacia abajo. Y nota las sensaciones que puedes sentir en tu cabeza... garganta... cuello... hombros... pecho... abdomen... brazos... manos... piernas... y pies. Ahora, acércate a la parte de tu cuerpo en donde sentís esto con mayor intensidad. Y observa este sentimiento de cerca, como si nunca hubieras observado algo así antes (pausa de 5 segundos); observa la sensación con cuidado... permití que tus pensamientos vayan y vengan como autos que pasan por la calle, y manteen tu atención en el sentimiento... nota donde comienza y donde termina... aprende tanto de él como puedas... si dibujaras una línea en torno a eso, qué forma tendría? Está en la superficie del cuerpo o dentro tuyo, o en ambos lugares? Qué tan adentro tuyo va? Donde es más intenso? Dónde es más débil?

(pausa de 5 segundos)

Si te enganchas con tus pensamientos, tan pronto como lo notes, volví y enfócate en la sensación... obsérvala con curiosidad... de qué manera es distinta en el centro que en los bordes? Hay alguna pulsación o vibración dentro de ella?... es liviana o pesada?... se mueve o está inmóvil?... cuál es su temperatura? Hay puntos más tibios o más fríos en ella? Nota los diferentes elementos dentro de ella... nota que no es sólo una sensación, sino que hay sensaciones dentro de las sensaciones... nota las distintas capas...

Respirar

Y mientras observas este sentimiento, permití que tu respiración llegue hacia el... imagina tu respiración fluyendo hacia y alrededor de este sentimiento... respirando dentro y alrededor de este sentimiento

Expandir

Y mientras respiras en él, sentí que de alguna manera, se abre un espacio dentro tuyo... te abris en torno a este sentimiento... haces espacio para este sentimiento... te expandís en torno a él... como sea que tenga sentido para vos... respirando en este sentimiento y haciéndole espacio en vos...

Permitir

Y fíjate si tan solo puedes permitir que este sentimiento esté ahí. No tenéis que quererlo ni desearlo... solo permitirlo... dejarlo permanecer... obsérvalo, respira en él, ábrete en torno a él y permitirle estar.... Quizá sientas un impulso fuerte a luchar con eso o a quitártelo. Si es así, solo nota el impulso sin actuar en base a ese impulso... y continúa observando la sensación. No trates

de librarte de eso ni de cambiarlo. Si cambia por sí mismo, está bien, si no, también está bien. La meta no es cambiarlo ni librarte de eso, la meta es solo permitirlo... dejarlo estar

Objetivizar

Imaginé que este sentimiento es un objeto. En tanto tal, qué forma tiene? Es líquido, solido, gaseoso? Se mueve o está inmóvil? Qué color tiene? Es transparente u opaco? Si pudieras tocar la superficie, cómo se sentiría? Húmeda o seca? Suave o áspera? Tibia o fría? Dura o blanda? Observa este objeto con curiosidad, respira en él, y abrirte en torno a él... no te tiene que gustar, no lo tenéis que querer, solo permitirlo... y notar que eres más grande que este objeto, sin importar que tan grande se vuelva, no puede ser más grande que vos

Normalizar

Este sentimiento te dice algunas cosas importantes... te dice que eres un ser humano con un corazón, te dice que te preocupas... te dice que hay cosas en la vida que te importan... y esto es lo que los seres humanos sienten cuando hay una brecha entre lo que quieren y lo que tienen... más grande es la brecha, más grande es el sentimiento

Autocompasión

Ahora, lleva una de tus manos y ponerla en esta parte de tu cuerpo... imagina que es una mano que puede curar... la mano de una persona que queréis, uno de tus padres, una enfermera... y sentí la tibieza fluyendo de tu mano hacia tu cuerpo... no para quitarte el sentimiento sino para hacerle espacio... para ablandarte y aflojarte en torno a él... sostenerlo con gentileza, como si fuera un bebé llorando o un cachorro asustado.... Y deja que tu mano caiga, volví a respirar en ese sentimiento y expandirte en torno a él

Expandir la percepción

La vida es como un escenario... y en ese escenario están todos tus pensamientos, tus sentimientos, y todo lo que puedes ver y tocar y oír y percibir... y por los últimos minutos, bajamos las luces del escenario y pusimos un reflector sobre este sentimiento... y ahora es momento de encender el resto de las luces... así que enciende las luces de tu cuerpo... nota tus brazos y piernas y cabeza y cuello... y nota que puedes mover tus brazos y piernas, sin importar qué sientas... puedes estirarte y notar que te estás estirando... y notar las luces en el cuarto, y lo que puedes oír... y nota que no sólo hay un sentimiento, sino que es un sentimiento dentro de un cuerpo, dentro de un cuarto, dentro de un mundo lleno de oportunidades... (Quintero, 2012)

Clima Laboral

Sesión N° 2

COMPONENTE	TIEMPO
Saludo	2 min
Introducción	5 min
Actividad final	20 min
Retroalimentación	10 min
Total	37 min

Resolver El Problema De Resolver El Problema De Resolver El Problema De...

Materiales: No aplica

Objetivo: Fomentar la empatía entre los participantes del grupo y una reflexión crítica acerca de cómo se siente en los zapatos del otro.

Desarrollo de la actividad

Tienes todo lo que necesitas para intentar este ejercicio. Sabes cómo respirar. Sabes cómo contar hasta diez. Sabes cómo sentarte. Juégalo cuando tengas un poco de tiempo libre sin responsabilidades inmediatas.

Siéntate en una posición cómoda. Gentilmente cierra tus ojos. Comienza a contar tus respiraciones de uno a diez, y comienza nuevamente cuando llegues a diez. Y comienza el espectáculo:

Bien. Empiezo: uno, dos –uf, me duele la espalda

Te acomodas un poco y resuelves el problema del dolor de espalda.

Ahora estoy mejor. Uno, dos, tres...-oh, me duele la rodilla

Mueves la rodilla un poco y resuelves el problema del dolor en la rodilla.

Bien, otra vez. Me siento mejor ahora, listo. Uno... dos... tres... cuatro... -me siento bastante bien haciendo esto...uy, en qué número estaba?

Y entonces resuelves el problema de la mente distraída, etcétera. Mientras lo haces, nota con qué fluidez tu mente se mueve a resolver problemas, e incluso inventa problemas para resolver, si ninguno se presenta por sí mismo.

Asigna a un ser humano una tarea que es relativamente simple y de alguna manera la va a convertir en

un problema a resolver. Y si no lo hace, sólo espera un minuto. La capacidad humana para resolución de problemas parece ilimitada. Por supuesto, hay algunas excepciones aquí y allá. Pero si fuera tan común o tan fácil suspender la resolución de problemas, no habría cientos de tradiciones meditativas para enseñarte la tarea relativamente simple de repetir una palabra o una frase, sentarte o respirar –es decir, de tener un momento sin resolver problemas.

Trabajo en Equipo

Sesión N° 3

COMPONENTE	TIEMPO
Saludo	2 min
Introducción	5 min
Actividad final	35 min
Retroalimentación	10 min
Total	52 min

Te Entrego Un Regalo

Materiales: no requiere

Objetivo: Mejorar las habilidades sociales y la resolución de problemas de forma eficaz.

Desarrollo de la actividad

El terapeuta introduce el ejercicio del Regalo a Aja pidiéndole que rememore un tiempo en el que ella hubiera sido más tolerante.

***Terapeuta:** Me has contado cómo eres más relajada en comparación con otras chicas de aquí. Me preguntaba si tienes alguna noción de cuándo empezó eso. ¿Cuándo te diste cuenta de que los otros parecían más tensos/estirados que tú?*

En este punto no es importante que el cliente explique qué pasó o dé detalles adicionales. En este punto, el terapeuta simplemente inicia el contacto suficiente con la experiencia para que Aja sea capaz de dar su permiso para que continúe el ejercicio.

***Terapeuta:** Me preguntaba si podíamos hacer un ejercicio yendo hacia atrás hasta justo antes de eso. Me gustaría tener una percepción de cómo era para ti entonces. (Puede referirse a algo en concreto, o también en general, en plan cómo te iba, etcétera, es una expresión un poco difícil de traducir con precisión).*

Con el permiso de Aja, el terapeuta empieza con un ejercicio de momento presente. Cuando el comportamiento no verbal de Aja sugiere que está presente, el terapeuta guía su conciencia hacia la imagen de sí misma antes de que aprendiera a “pasar de todo”.

***Terapeuta:** Y ahora te pediría que suavemente dejases que tu conciencia se desplazase de tu experiencia en esta habitación, justo ahora, y evocar una imagen de ti misma a los diez años. Y respira. Y deja que una imagen de esa niña pequeña se materialice ante ti. Permítete notar la forma en que su*

pelo cae sobre su cara, la forma de sus mejillas, su mandíbula, su barbilla. Fíjate en qué forma se mueve, y en la postura que adquiere cuando se queda quieta. Y respira. Y me gustaría que te permitieses reconocer a esta chica de dentro afuera. Fíjate en qué cosas le complacen, las cosas que ve con ilusión. Mira cómo cambia su cara mientras contacta con estas pequeñas alegrías de su vida. Y respira. Y en la siguiente inspiración, te pediría que notaras qué sufrimientos lleva consigo – las cosas que teme o por las que se preocupa. Fíjate en sus decepciones. Y mira cómo cambia su cara mientras afloran esos sufrimientos, miedos y decepciones. Y respira. Y ahora, si te parece bien, me gustaría que te hicieras consciente de las alegrías y el dolor que esta niña todavía tiene que experimentar. Date cuenta de que no pasará mucho hasta que esta chica empiece a deshacerse de su libertad para preocuparse (o importar, que le importen las cosas). Tal vez esto ocurra despacio, a lo largo de un número de sufrimientos a lo largo de años. Tal vez pase de repente. Y respira.

A continuación, el terapeuta introduce la idea de que esta evitación puede tener un coste, y que tal vez haya más maneras de ser.

Terapeuta: *Me gustaría que imaginaras que tienes un regalo que puedes darle a esta niña. Algo que sólo tú puedes darle. Imagínate que le puedes dar permiso para preocuparse (o para que le importe) – con la libertad que tiene ahora – por una cosa en la vida. La alegría que viene con la preocupación (o el importar) y el dolor. Tal vez sea una persona, una experiencia, una esperanza. Tú eliges. Ahora voy a permanecer en silencio. Y en los momentos de silencio, quiero que la pregunta surja en torno a ti, sin apresurar una respuesta: ¿Tomarías la oportunidad para ofrecerle este regalo a esta niña?*

El terapeuta se pausa ahora, observando a Aja en busca de indicaciones no verbales de flexibilidad o inflexibilidad, y entonces termina el ejercicio.

Terapeuta: Y cuando estés lista, te pediría que volvieras conmigo a esta habitación, ahora mismo, dejando que esa pregunta se quede ahí.

Al concluir este ejercicio, el terapeuta da a Aja la oportunidad de compartir el cómo fue esta experiencia para ella. En este punto, el trabajo del terapeuta es simplemente apreciar lo que ella comunica.

(Quintero, 2012)

Liderazgo

Sesión # 4

COMPONENTE	TIEMPO
Saludo	2 min
Introducción	5 min
Actividad final	45 min
Retroalimentación	10 min
Total	62 min

Metáfora Del Tigre Hambriento

Materiales: Metafora

Objetivo: Analizar los estilos de liderazgo, así como permitir el estudio de la impartición y recepción de órdenes, explorar los elementos emocionales involucrados en la resistencia o aceptación del mando

Desarrollo de la actividad

«Una mañana te despiertas y frente a la puerta de tu casa encuentras un adorable cachorrito de tigre. Lo adoptas y te lo quedas en casa.

Tu precioso tigre empieza a maullar y tu intuyes que siente hambre. Le das un pedazo de carne de hamburguesa y repites esta misma operación cada vez que lo escuchas llorar.

Cuando pasados los días, tu mascota empieza a crecer, ya no puedes darle un poco de hamburguesa, sino que tienes que proveerle de costillares enteros y piezas grandes de buey.

Esto mismo es lo que ocurre con los pensamientos: crecen y crecen como el tigre cuanto más los alimentas, es decir, cuanto más valor les das. Así, les otorgas mayor poder y estos acaban controlando gran parte de tu vida»

Estrés

Sesión N° 4

COMPONENTE	TIEMPO
Saludo	2 min
Introducción	5 min
Actividad final	30 min
Retroalimentación	10 min

Total	47 min
-------	--------

El Poder De La Mente Lo Tienes Tu

Materiales: No requiere, ejercicio de mindfulness.

Objetivo: Reducir los niveles del estrés.

Desarrollo de la actividad

¿Recuerdas esas películas donde el personaje se hundía en arenas movedizas? Mientras el personaje más luchaba y se agitaba por escapar de las arenas, más terminaba hundiéndose en ellas. Ocurre que al caer en arenas movedizas, los intentos de lucha son lo peor que podemos hacer. Lo único que se puede hacer con las arenas movedizas, es extender el cuerpo y tratar de entrar en contacto, lo más posible con ellas. Este es el truco. Los instintos te ordenan luchar, pero actuando de ese modo, terminarás ahogándote. Este mismo principio es aplicable a los sentimientos que no deseamos tener: mientras más luchemos por liberarnos de ellos, más desbordados por ellos estaremos. Aparentemente no suena lógico al principio, pero puede ser que lo que tengas que hacer, es parar de batallar y en lugar de ello, entrar en contacto total con lo que has estado tratando de evitar.

Presupuesto

Tabla 2

DETALLE DE MATERIALES

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Recursos		TOTAL
			Fuente 1		
			Especie	Dinero	
Aplicativo Bateria Riesgo Psicosocial	1	\$ 250.000	1	\$ 250.000	\$ 250.000
Profesional Aplicación Bateria	3	\$ -	3	\$ -	\$ -
Recursos Impresora tinta	1	\$ 40.000	1	\$ 40.000	\$ 40.000
Resma de papel	1	\$ 12.500	1	\$ 12.500	\$ 12.500
Ganchos cosedora	1	\$ 1.500	1	\$ 1.500	\$ 1.500
Compra de Lapices	8	\$ 1.200	1	\$ 9.600	\$ 9.600
Compra de Tajala piz	8	\$ 500	1	\$ 4.000	\$ 4.000
Borrador	8	\$ 200	1	\$ 1.600	\$ 1.600
Trasportes	25	\$ 5.000	3	\$ 125.000	\$ 125.000
TOTAL		\$ 310.900	\$ 13	\$ 444.200	\$ 444.200

Capítulo V

Conclusiones

Este estudio tenía como fin evaluar el riesgo psicosocial de la compañía CI Bogotá Emerald Mart SAS, buscando así una respuesta porque los trabajadores se incapacitan en reiteradas ocasiones por cefaleas y gastroenteritis y hay un elevado índice de ausentismo por motivos de citas médica, además el mal clima laboral que se tiene en la compañía por parte de los administrativos. En especial por el choque

cultural que hay entre la gerencia y sus trabajadores, y que estos a pesar de que los empleados están bien remunerados hace que el 75% de los colaboradores tengan más de 15 años laborando en esta empresa, así no estén de acuerdo con el trato y como pasan más horas en la oficina que compartir sus cosas personales.

Además también se evidencio como los trabajadores de la compañía no tienen, buenas relaciones entre sus trabajo en equipo, cosa que estropea los objetivos de la empresa, falta de comunicación entre gerencia y los trabajadores, liderazgo y el estrés que ha causado varias de las incapacidades y ausentismo de la compañía afectando así la productividad de la empresa y cargando laboralmente a otro de sus trabajadores. La exposición a estrés laboral o riesgo psicosocial y que la vez está adquiriendo una enfermedad de salud mental silenciosa y que si los encargados de dirigir al personal no actúan de manera directa para atacar este riesgo expuesto los procesos operativos y administrativos de CI Bogotá Emerald Mart se afectaran de manera negativa.

Conforme a los resultados obtenidos en cada uno de los cuestionarios aplicados se realizó el análisis e interpretación de la información, la comparación entre factores, dominios y dimensiones los cuales se contrastaron y se enmarcaron en el contexto de la empresa para el diagnóstico general. De esta manera que se logró una panorámica general del riesgo y los factores protectores necesarios para la intervención posterior y la realización del programa de vigilancia epidemiológica.

En términos generales los empleados pertenecientes a la CI Bogotá Emerald Mart SAS participaron de manera activa en el proceso, lo cual permitirá delimitar las acciones que permitan controlar, disminuir o eliminar de ser posible, los factores de riesgo psicosociales existentes. El número de colaboradores que participaron en el estudio fueron 8, del grupo ocupacional operativos fueron 5 personas y tres de cargos administrativos. El porcentaje en la variable sexo fue 50% Mujeres y 50%

Hombres. La edad que más relevante va, desde los 36 a 45 años de edad. Estado civil unión libre; escolaridad bachiller académico; antigüedad de 11 años y el contrato más mencionado el grupo es, término indefinido con un 83%.

La identificación de los riesgos laborales entra en el grupo ocupacional muestran mayor resultado para la intervención de los factores de riesgos son: Relaciones sociales en el trabajo, Retroalimentación del desempeño y Participación y manejo del cambio. Ahora bien, los factores extralaboral para el grupo se identifican en. Tiempo fuera del trabajo, Relaciones Familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, Situación económica del grupo familiar, Características de la vivienda y su entorno, y Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda No obstante se consideran los factores de riesgos en el marco de los protocolos dentro de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Se evidencio la importancia de esta propuesta en la empresa, ya que buscan un bienestar general que permite desarrollar las labores asignadas de forma eficiente y con mayor conciencia, afianzando de esta manera la relación y la comunicación entre el empleado y la empresa, cubriendo necesidades y expectativas esperadas las cuales conllevan al logro de metas y objetivos en común.

Las demandas del trabajo, generan niveles de riesgo alto en el trabajo, en dimensiones como: demandas de carga mental, influencia del trabajo sobre el entorno y claridad de rol, Los resultados obtenidos en la aplicación de la batería nos permiten evidenciar el nivel de riesgo en que se encuentran las dimensiones que puntuaron en riesgo alto y muy alto

El trabajador es el recurso más grande que la empresa puede adaptar, moldear para lograr los objetivos, Cuando se instruye se enseña y forma el resultado es positivo en los mismos, en la organización y en los entornos laboral, social y familiar, El confort físico percibido por la persona en su

lugar de trabajo es un predictor de importancia y se relaciona con una baja realización personal en el puesto de trabajo.

La sobrecarga laboral percibida es una significativa variable desencadenante del síndrome, ya que supone un incremento de los sentimientos de agotamiento emocional. En cuanto al contenido específico del puesto de trabajo, la oportunidad del individuo para emplear las habilidades o conocimientos adquiridos, la diversidad de tareas que debe realizar a lo largo de la jornada laboral, o cuando el volumen o complejidad del trabajo está por debajo de las capacidades del trabajador, este se convierte en aburrido y sin interés, una estimulación escasa que provoca aburrimiento, conlleva a generar un estado de privación emocional en la mayoría de las ocasiones origina la pérdida de autoestima, y consecuentemente conductas autodestructivas.

Para concluir este trabajo se basa en una propuesta, para bajar el estrés, mejorar la comunicación y liderazgo de los trabajadores de la empresa CI Bogota Emerald Mart SAS, que se evidencio en los resultados de la batería de riesgo psicosocial. Para esto se hace unos talleres donde se fusionan las prácticas de la administración pasando por Taylor (1911) que se enfoca en la gestión del trabajo y los trabajadores, a llegar a las competencias blandas que proponen Buhler (2002) de esta manera los talleres propuestos se trabajaran con las ultimas terapias de psicología que son las de tercera generación que vienen desde el contextualismo y trabajan desde la Aceptación y compromiso como lo dice Hayes (2014) y propone que bajo a la experiencia y los ejercicios experimentales los individuos pueden mejorar su inteligencia emocional teniendo una mejor autocompasión y de esta manera se va a manejar mejor la ansiedad y el estrés.

Recomendaciones

A continuación se presentan las recomendaciones de intervención sugeridas a la empresa, a partir de la evaluación realizada. Es importante anotar, que se tuvieron en cuenta no solo los factores de riesgo sino los factores protectores existentes pues es importante tenerlos en cuenta para efectos de prevención o promoción de la salud en la organización.

Recomendaciones Generales

Divulgar a las Directivas de la organización, los principales resultados del estudio.

Diseñar e implementar un plan de divulgación e intervención de los resultados para garantizar que la información llegue a todos los colaboradores participantes en el estudio.

Diseñar un programa de intervención que parta de los aspectos prioritarios de intervención, con el fin de controlar los riesgos más urgentes, para la prevención de la enfermedad, pero además se incluyan aquellos aspectos de menos urgencia pero importantes en la promoción de la salud.

Incluir el plan dentro del SG-SST y manejarlo dentro del ciclo PHVA y los indicadores establecidos para mayor efectividad. Tener en cuenta indicadores de ausentismo laboral o accidentalidad entre otros.

Agradecimientos

Agradezco a mi Dios y a la Virgen por estar presente en proyectos a mis padres Myriam Parra y Martin Pérez por el apoyo continuo que me dan para lograr cada objetivo, a mis abuelos Josefina Sánchez y Misael Parra por su ayuda condicional, a mis compañeros de trabajo que hicieron participe en este trabajo.

Quiero agradecer a todos los docentes que me han aportado en mi educación y que me convierte en una mejor profesional cada día, amigos que me recuerdan mis capacidades y confían en mi trabajo.

Finalizo con la compañía CI Bogotá Emerald Mart SAS por confiar en nuestro trabajo y que fue una gran experiencia para iniciar como especialista.

Briggit Pérez

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a ellos por apoyarme en cada decisión y proyecto, no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran amor hacia ustedes, mi hermosa familia.

Gracias por creer en mí y Gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día al lado de cada uno de ustedes.

Leidy Bastidas

Este proyecto lo dedicó en especial a Dios que me fortalece cada día, a mis compañeros de estudio de los cuales he aprendido nuevas experiencias a mis profesores por capacidad de enseñanza a mi familia por el apoyo incondicional; y a miles de experiencias para la formación de un futuro competitivo y lleno de expectativas.

Erika Espinosa

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, a mi madre por ser la persona que me acompañó durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, a mi esposa Liliana que durante este proceso ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su ayuda, a mis compañeras de carrera, con quien tuve un gran apoyo y fueron la base de este proyecto, a mis profesores gracias por su tiempo, por su apoyo, así como la enseñanza que me brindaron.

Jeisson Fajardo

Anexos

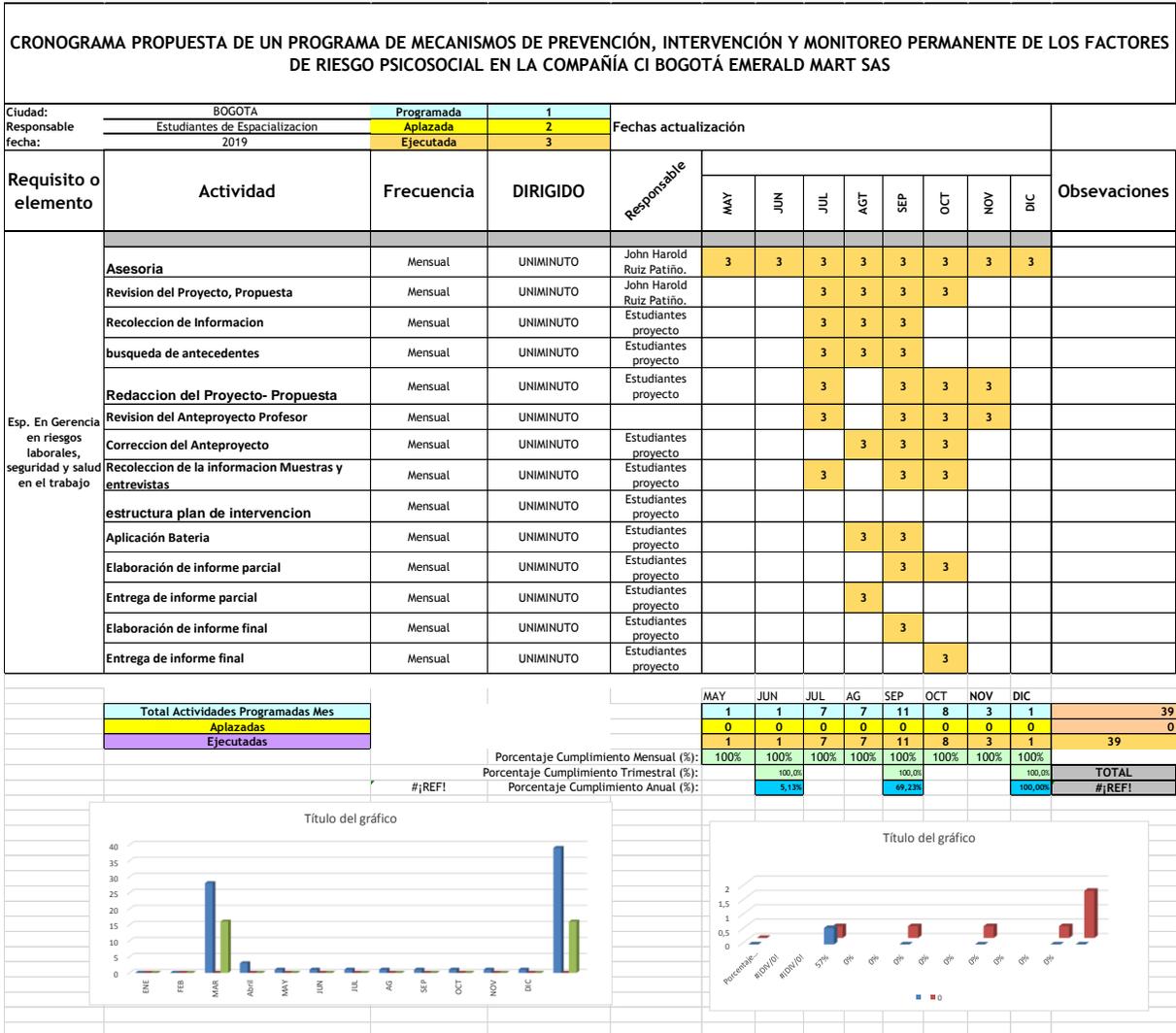


Figura 80 Cronograma de actividades.

Referencias

- Buhler, P. (2002). En *Human Resources Management*. Streetwise.
- Chiavenato, E. (2014). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: McGraw Hill.
- CI Bogotá Emerald Mart, S. (10 de Noviembre de 2007). *Bogotá Emerald Mart*. Obtenido de www.bem.com.co
- Cólica, P. (2010). Estrés laboral y estrés bournout ournout el síndrome de estrés de los call center. Cordoba: Editorial Brujas.
- Decisión 584. (2004). Comunidad Andina de Naciones. *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Cartagena, Colombia.
- Decreto 1072. (26 de Mayo de 2015). Ministerio de Trabajo. Bogotá, Colombia.
- Díaz, L., García, U. T., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *SciELO*, 1-6.
- Ferro, G. R. (2000). Aplicación de la terapia de aceptación y compromiso en un ejemplo de evitación experiencial. *Psicothema*, 445-450.
- Garcés, P. L. (4 de Marzo de 2013). Riesgo psicosocial en clínica la estancia. Popayán, Colombia: Universidad Internacional de La Rioja.
- Gómez, V., & Moreno, L. (2009). Factores psicosociales del trabajo salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia. *Universidad de los Andes*, 15.
- Hayes, S., Strosahl, K., & Kelly, W. (2014). Proceso y práctica del cambio consciente. En *Terapia de aceptación y compromiso*. Bilbao: Descleé de Brouwer.

- Hein, A., & Barrientos, G. (2004). *Violencia y delincuencia juvenil: comportamientos de riesgo autorreportados y factores asociados*. Santiago, Chile: Fundación Paz Ciudadana.
- Ley 1616. (21 de Enero de 2013). El Congreso de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Martínez, D., & Muñoz, W. (2018). La gubernamentalidad y el dispositivo científico-político del riesgo: la teoría de los factores de riesgo psicosocial. *SciELO*, 178.
- Martinez, M. (1998). *La investigación cualitativa etnográfica en educación*. Mexico: Trillas.
- Norte, A., Sansano, M., Martinez, J., López, I., & Hurtado, J. &. (2016). Estudio de factores de riesgo de enfermedad cardiovascular en trabajadores universitarios españoles. *Scielo*, 645-648.
- Ortega, S. C. (2017). Habilidades Blandas. En *El Desarrollo de Habilidades Blandas desde edades Tempranas* (pág. 7). Guayaquil : Centro de Publicaciones - Universidad ECOTEC.
- Panta, K. C., & Masias, c. R. (2017). Factores relevantes en las teorías de la administración. *Universidad de Piura*, 77-80.
- Peiró, J., & Rodriguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 68-82.
- Perez, A., Guerrero, F., & López, W. (2002). Siete conductismos contemporáneos: una síntesis verbal y gráfica. *Redalyc.org*, 103-113.
- Perez, P. L., & Trujillo, G. L. (25 de 08 de 2018). *Corporacion Universitaria Minuto de Dios*. Obtenido de Efectividad de un programa de autocompasión basado en ACT en un contexto de educación inclusiva: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/6967>
- Pontificia Universidad Javeriana, Ministerio de la Protección Social. (Julio de 2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá, Colombia.

- Quintero, P. J. (2012). *ACBS: Association for Contextual Behavioral Science*.
- Resolución 0312. (13 de Febrero de 2019). Ministerio del Trabajo. Bogotá, Colombia.
- Resolución 2404. (22 de Julio de 2019). Ministerio de Trabajo. Bogotá, Colombia.
- Resolución 2646 . (23 de Julio de 2008). Diario Oficia Ministerio de la Protección Social. Bogotá, Colombia.
- Resolución 957. (23 de Septiembre de 2005). Cominida Andina de Naciones. Lima, Perú.
- Rivera, D. (2018). Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 30-35.
- Ruiz, M. C., & Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout:. *anales de psicología*, 12.
- Sallis, J., Cervero, R., Ascher, W., Henderson, K., & Kraft, M. &. (2006). An ecological approach to creating active living communities. *Annual Review of Public Health*.
- Sanca, M. (2011). Tipos de Investigación Científica. *revistas bolivianas*, 624.
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Mexico: Herrero Hermanos (Edición consultada de 1983).
- Taylor, S. (2007). *Psicología de la Salud*. Distrito Federal de Mexico: McGraw-Hill.
- Valladare, G. A. (2008). La familia. Una mirada desde la Psicología. *MediSur*, 1-13.