



MANUAL DE TÉCNICAS PARA PREVENIR Y REDUCIR EL ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE LA SEDE PRINCIPAL EN
LA EMPRESA ACTIVOS S.A.S. EN BOGOTÁ

Judit Paola Cuadros Rangel

Dayana Elisbeth Sierra Núñez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

2020

MANUAL DE TÉCNICAS PARA PREVENIR Y REDUCIR EL ESTRÉS EN LOS EMPLEADOS DE LA SEDE PRINCIPAL EN
LA EMPRESA ACTIVOS S.A.S. EN BOGOTÁ

Judit Paola Cuadros Rangel

Dayana Elisbeth Sierra Núñez

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud
en el Trabajo

Asesor(a)

Roció del Pilar Rojas Rocha

Abogada Especialista en Derecho Laboral y Seguridad Social y en Gerencia en Salud Ocupacional

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

Sede / Centro Tutorial Bogotá D.C. - Sede Principal

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a nuestros padres por ser la inspiración de continuar siempre con nuevos proyectos, por su ayuda, su amor y su ejemplo; también a nuestros familiares por siempre creer en nuestras fortalezas y nuestro conocimiento; A las personas que han creído en nosotras, y que con su trabajo y sacrificio han contribuido para hacer que nuestras metas a nivel académico y personal se cumplan; gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos ahora, han sido nuestra inspiración para poder culminar este trabajo y para continuar aprendiendo cada día más.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos los docentes y compañeros, que, con sus conocimientos y enseñanzas durante esta especialización, nos guiaron y ayudaron a culminar este proyecto. A la universidad UNIMINUTO que mediante sus procesos de enseñanza y aprendizaje continuo nos fortaleció a nivel personal y profesional.

CONTENIDO

Resumen ejecutivo

Introducción

1. Problema.....	11
1.1. Descripción del problema.....	11
1.2. Pregunta de investigación.....	12
2. Objetivos.....	13
2.1. Objetivo general	13
2.2. Objetivos específicos.....	13
Justificación	14
Marco de referencia	17
Marco teórico	17
Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)	19
Marco legal.....	20
Metodología	¡Error! Marcador no definido.
Enfoque y alcance de la investigación	22
Población y muestra	23
Instrumentos	23
Procedimientos.....	24
Análisis de información.	25
Consideraciones éticas	25
Cronograma.....	¡Error! Marcador no definido.
Presupuesto	27
ANÁLISIS Y RESULTADOS	28
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN EXPUESTA A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	28
IDENTIFICACION DE PELIGROS PSICOSOCIAL	30
I. Conclusiones.....	¡Error! Marcador no definido.
II. Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
Referencias bibliográficas.....	42
III. ANEXOS	44

Lista de Tablas

Tabla 1. Marco legal

Tabla 2. Posibles enfermedades de salud con repercusión a causa del estrés de origen ocupacional

Tabla 3. Análisis de documental “Prevención del estrés: intervención sobre el individuo.”

Tabla 4. Análisis de documental “Programa de desarrollo de competencias personales de inteligencia emocional para mejorar la satisfacción laboral del personal operativo. Caso: Empresa Jacha Inti Industrial S. A.”

Tabla 5. Análisis de documental “Técnicas Cognitivas para el Tratamiento del Estrés”

Tabla 6. Análisis de documental “Manual del facilitador estrategias para el desarrollo de habilidades cognitivas y manejo del estrés”

Tabla 7. Análisis de documental “Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal”

Tabla 8. Análisis de documental “Que no estalle la olla. Saque provecho del estrés.”

Tabla 9. Análisis de documental “conceptos básicos: ¿qué es el estrés y cómo nos afecta?”

Tabla 10. Análisis de documental “La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos”

Tabla 11. Análisis de documental “propuesta de intervención para riesgo psicosocial y estrés laboral encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector farmacéutico”

Tabla 12. Análisis de documental “programa de intervención psicológica orientado a la prevención del estrés laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa de alimentos cárnicos de la ciudad de Cali”

Lista de Gráficos

Grafica 1. Evaluados en la batería de riesgo Psicosocial, diferenciados por Genero (2019)

Grafica 2. Evaluados en la batería de riesgo Psicosocial, diferenciados por Generación (2019)

Grafica 3. Evaluados en la batería de riesgo Psicosocial, diferenciados por Nivel Académico (2019)

Grafica 4. Evaluados en la batería de riesgo Psicosocial, diferenciados por Tipo de Cargo (2019)

Grafica 5. Evaluados en la batería de riesgo Psicosocial, diferenciados por Antigüedad (2019)

Grafica 6. Nivel de riesgo Psicosocial percibido en la batería de riesgos (2019)

Grafica 7. Factores de riesgo de la batería de riesgo psicosocial (2019)

Grafica 8. Dominios de factores intralaborales de la batería de riesgo psicosocial (2019)

Grafica 9. Dominio de liderazgo y relaciones sociales de la batería de riesgo psicosocial (2019)

Grafica 10. Dominio de Control sobre el trabajo de la batería de riesgo psicosocial (2019)

Grafica 11. Dominio de Demandas de trabajo, de la batería de riesgo psicosocial (2019)

Grafica 12. Recompensa, reconocimiento y compensación (2019)

Grafica 13. Dominios de factores extralaborales de la batería de riesgo psicosocial (2019)

Grafica 14. Ausentismo laboral por patologías relacionadas al estrés (2019)

Resumen ejecutivo

ACTIVOS S.A.S es una empresa que brinda servicios integrales para seleccionar y contratar personal en misión para otras compañías, esto, hace que el personal encargado maneje un alto volumen de atención a clientes, el cual tiene como principal riesgo, el riesgo psicosocial, tal como se evidencia en los resultados de la batería de riesgo aplicada, sin embargo, por el alto volumen de trabajo no se ha logrado tomar medidas de prevención para bajar los niveles de estrés percibidos en los trabajadores.

Por ello, se pretende identificar ¿Qué técnicas eficientes se pueden incluir en un Manual para prevenir y reducir el estrés en el personal, de la sede principal en Bogotá de la empresa ACTIVOS S.A.S?. Esta pregunta surge, en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo de ACTIVOS SAS , es por ello que el objetivo de la presente investigación, tiene como fin identificar técnicas para prevenir y reducir el estrés que nace como consecuencia del riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos los empleados de la empresa en la sede principal de Bogotá; ya que a partir de los resultados de la batería de riesgo psicosocial implementada el año 2019, los empleados activos de la empresa, mostraron un alto índice de estrés laboral.

El estrés afecta en gran medida al trabajador, ya que es en el lugar de trabajo donde el ser humano pasa la mayor parte de la vida, Según Peiró (citado por Unda et al, 2016), se hace necesario entrenar al trabajador en técnicas en las cuales el individuo afronte las situaciones, que son de gran importancia para las empresas, puesto que esto proporciona una disminución en los costos administrativos de la organización, al prevenir y reducir las enfermedades que afectan al ser humano, así como, aumentan la productividad de los trabajadores y los ingresos organizacionales.

Debido que, en Colombia las empresas públicas y privadas desde el año 1989, deben ejecutar programas en la prevención y control de enfermedades por riesgos psicosociales, en el cual se habla de estrés laboral y en el 2008 a través de la resolución 2646 del 2008. Se pretende diseñar un manual de técnicas para la prevención y reducción del estrés como consecuencia de riesgo de enfermedad por factores psicosociales, al que se ven expuestos los trabajadores en la empresa ACTIVOS S.A.S sede principal de Bogotá..

Así mismo, se hará una caracterización a la población objeto que se encuentra expuesta a los factores de riesgo psicosocial de la empresa; un análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial a los trabajadores de la empresa y su relación con el ausentismo laboral; y se determinan las técnicas y estrategias para la prevención y reducción del estrés de los trabajadores de la empresa de ACTIVOS S.A.S sede principal de Bogotá.

Por lo anterior, se realizará la investigación con un enfoque cuantitativo de un análisis de los resultados de la batería de riesgos, así como el análisis del registro de incapacidades y novedades otorgadas por parte de los trabajadores. Esto, basado en una investigación descriptiva que se seleccione una serie de cuestiones y se mida cada una de ellas de forma independientemente, para así describir lo que se investiga, a partir de la observación los resultados que no pueden ser utilizados como una respuesta definitiva.

Por esta razón, aunque los resultados fueron diversos, se concluye que los altos cargos o jefaturas afectan de manera significativa factores extra e intra laborales el estrés; dado que es importante generar actividades y espacios de capacitación para todos.

Introducción

¿A usted porque le afecta el estrés?

El estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con este, lo que representa un enorme costo, tanto en sufrimiento humano como en perjuicios económicos. (Posada 2011).

Por ello, la OIT & OMS (1984) afirman, que los factores psicosociales, tales como las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización, las capacidades del trabajador, las necesidades, la cultura y la situación personal fuera del trabajo, se da, a través de percepciones y experiencias que pueden influir en la salud, en el rendimiento, la satisfacción en el trabajo, la interrelación negativa entre las condiciones laborales y los factores humanos, los cuales pueden generar consecuencias nocivas en los siguientes aspectos detectados: el rendimiento en el trabajo, la satisfacción en el mismo y la salud del trabajador. (pág. 1).

Así pues, dentro de las organizaciones se recobra la importancia de lo psicosocial a partir de la legislación Colombia, en donde se exige dentro del Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo la identificación de peligros y medidas, para prevenir la ocurrencia de accidente y enfermedades laborales, entre los que se encuentran los factores de riesgo psicosocial, puesto que estos, toman mayor fuerza en la parte preventiva como en la Resolución 2646 de 2008, la cual manifiesta la obligatoriedad de intervenir los riesgos psicosociales que pueden traer consecuencias, tales como el estrés, que surge, como la necesidad de evaluar a toda la población trabajadora y desarrollar estrategias preventivas.

Ahora bien, esta es una problemática que hace parte de la empresa ACTIVOS S.A.S, ya que, cuenta con profesionales capacitados para cada una de las funciones de la empresa, sin embargo, el estrés como en muchas empresas, es algo que se puede convertir en una problemáticas que afecte no solo a la persona, sino en general a la compañía, es por ello, que en la empresa se tomó la decisión de entender más a profundidad los factores psicosociales que pueden estar afectando los trabajadores activos de la compañía, por ello tomando como base la batería de riesgo psicosocial que se realizó en el año 2019, se encontró en esta, que los empleados tienen una fuerte tendencia a sufrir de estrés.

Entonces, ¿porque es importante crear un Manual para prevenir y reducir el estrés en el personal, de la sede principal en Bogotá de la empresa ACTIVOS S.A.S ?. Es importante, ya que en la empresa ACTIVOS S.A.S es, no existen estrategias para disminuir el estrés de los trabajadores, ya que, si bien se cumplió con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial; Luego de esta, no se generaron cambios en la empresa teniendo en cuenta lo llamativo de los resultados en relación al estrés laboral, por lo que el objetivo planteado en este proyecto de investigación, es un manual con técnicas prácticas, que logren prevenir el estrés en los futuros empleados y para reducir el estrés de los actuales; ya que, el desarrollo de este puede generar más eficiencia y eficacia en las labores de los empleados, de modo que, es necesario identificar las razones individuales, ya sean intra como extra laborales, que puntualmente puedan generan estrés. para además, crear técnicas de prevención y reducción de estrés funcionales dentro del manual elaborado.

Así mismo, el objetivo principal de esta investigación, implica diseñar un manual de técnicas para la prevención y reducción del estrés como consecuencia de riesgo de enfermedad por factores psicosociales, al que se ven expuestos los trabajadores en la empresa ACTIVOS S.A.S sede principal de Bogotá.

En relación con lo anterior, distintos fundamentos teóricos atribuyen la necesidad de un manual para prevenir y reducir el estrés, autores que han intentado definir el estado de estrés, como McEwen (2000) quien lo consideró como: “un estado mental que surge ante una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, y resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual”. Y otros que dejan en manifiesto la importancia del manejo del mismo.

Por otro lado, la batería de riesgo Psicosocial aplicada a los empleados de ACTIVOS S.A.S, mostró altos índices de estrés en varios factores evaluados por la misma, esto es una razón suficiente y necesaria para realizar el manual de técnicas, para así mismo entender el ¿Cómo se afecta la productividad de la organización si no es atendido el síndrome de estrés laboral?, dado que, la productividad a nivel general se puede ver afectada por distintos factores ya sea intralaborales o extralaborales; Así pues, la relación trabajo-estrés laboral en los colombianos expone el estrés laboral, como uno de los principales problemas a los que se enfrenta el mundo y se evidencian estudios que demuestran, que las bajas laborales generalmente están relacionadas con estrés laboral.

Ahora bien, teniendo en cuenta la importancia de evitar el estrés laboral en los empleados, como se mencionó anteriormente se pretende diseñar un *manual de técnicas para prevenir y reducir el estrés en los empleados de la sede principal en la empresa ACTIVOS S.A.S. en Bogotá*, pertinente para la consecuencia de los riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores; caracterizando la población objeto que se encuentra expuesta a los factores de riesgo y analizando los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial y si existe relación con el ausentismo laboral de los empleados de ACTIVOS S.A.S; Esto, con el fin de determinar cuáles serían las técnicas apropiadas para prevenir, en los casos de bajos niveles o de nuevo personal por estrés, o disminuir el mismo en los casos con niveles altos o ya existentes, a partir de técnicas o estrategias específicas según los resultados diferenciados por género, generación, sexo, etc., de los trabajadores.

Por ello, la creación del manual, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, basado en el método descriptivo observacional y se realizó un análisis pertinente de la batería de riesgos psicosociales implementada en la empresa, ya que, para dicho análisis se utilizó la base de los resultados obtenidos de la aplicación realizada de la batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana; Este facilitó a través de los resultados caracterizar a los trabajadores tomando en cuenta la variables, que permiten que el diseño de manual este focalizado a la población, a intervenir en las gráficas realizadas, se analiza a todos los trabajadores, diferenciando como se menciona actualmente a los trabajadores evaluados en la batería de riesgo psicosocial, frente los casos que tienen un nivel alto y muy alto de estrés, mostrando la población más vulnerable a presentar caso de estrés crónico.

Por otro lado, en la segunda parte de la investigación, teniendo en cuenta la información de la batería, se tuvieron en cuenta aspectos de riesgo psicosocial Intralaborales y Extralaborales; los resultados están contextualizados por cada nivel de los factores de riesgo, en cada uno de sus dominios y dimensiones, evidenciando los hallazgos a través de gráficas de los resultados en

los niveles altos y muy altos en cada uno de los factores psicosociales, para presentar las conclusiones para desarrollar el manual de técnicas. También se concluyó esta fase de la investigación con el ausentismo que han presentados los colaboradores, tomando el registro de ausentismo generados por patología asociadas al estrés, y se saca con el indicador de ausentismo que nos propone el Ministerio de trabajo en la resolución 0312/2019 donde deja que se debe prestar atención al tema del estrés.

Por esta razón, se elaboró el manual, con las técnicas necesarias para mejorar los aspectos más relevantes de las afecciones de estrés laboral en los empleados de la empresa; esto, con el fin de que las metas y objetivos de la organización no se vean afectados por problemáticas generadas por causas que la organización pudo evitar; ahora bien, se pretende ayudar directamente al Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual es el encargado de informar sobre los procesos en los que se evidencie un estrés por parte del trabajador, y proporcionarles especificaciones como mecanismo de evaluación y detección oportuna, evitando un impacto significativo dentro de la organización.

Por último, para el desarrollo de manual se buscó información con las palabras claves “manejo del estrés” “el estrés” “técnicas para el manejo del estrés”, se consultaron libros, revistas, proyectos de grado entre otros, donde se encontraron estrategias para manejo físico, cognitivo o conductual que potencializa en desarrollo del individuo para afrontar los efectos del estrés.

Problema

1.1. Descripción del problema

El trabajo hace parte importante de la vida, pues a través de este, el individuo produce bienes y servicios, además obtiene recursos económicos. Los procesos de globalización de la economía como la liberación, internacionalización, los avances y cambios de la sociedad, han promovido cambios en el trabajo y en la población trabajadora caracterizada por la exigencia mental de los trabajadores, trayendo consigo consecuencias positivas y negativas en el ámbito de la vida social, política y economía. Así pues, las consecuencias negativas se traducen en la manifestación de enfermedades laborales, riesgo que incide en la relación entre personas.” (Peiró (citado por Unda et al, 2016 p.67,68)

“Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también paga un alto costo a la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia: ausentismo, rotación o fluctuación del personal o disminución del rendimiento físico. Las empresas deben de ser conscientes que los que son los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.” (Posada, E., 2011, pág. 70)

Por esta razón, estas enfermedades laborales suelen ser producto de los factores de riesgo que no habían sido tenidas en cuenta dentro de las compañías sino cuando estos empezaron a producir pérdidas reducidas en enfermedades diagnosticadas por enfermedad laboral, en accidentes laborales producidos por ejemplo por la desconcentración y el ausentismo laboral llegando a tener pérdidas. Así mismo, para aterrizar estos factores de riesgo aplicados a la sociedad se debe tener las herramientas que son necesarias para que las empresas puedan tomar las medidas que afectan al ser humano, a lo que (Juárez, 2015) (citado por Unda et al, 2016) dice: “Para poder identificar los factores es importante contar con los instrumentos que permitan la evaluación, identificación y control”,

La empresa ACTIVOS S.A.S. maneja alrededor de 500 empresas realizando actividades de selección, contratación y administración de personal en misión, actualmente en la sede principal se encuentran 352 personas que laboran en función de garantizar al cliente seleccionando los perfiles solicitados, nomina, contratación de personal en cada una de las diferentes áreas es decir que en promedio cada persona, maneja alrededor de 25 clientes, desde cada una de sus diferentes actividades, a los cuales se debe cumplir con las necesidades y de manera inmediata, adicional interactuar con el personal que será seleccionado y posterior un colaborador en misión para cada una de estas empresas. Por tal razón la carga de trabajo fue identificada en la matriz de peligros evaluación y valoración de riesgos, como uno de los principales peligros, también se realizó la aplicación batería de riesgo psicosocial, donde se evidencia factores en cada una de las dimensiones generadoras de estrés laboral que afecta la personal, provocando la generación del incremento en los costos administrativos así como repercusiones en la productividad de los trabajadores en general.

Ahora bien, en Colombia las empresas públicas y privadas desde el año 1989, deben ejecutar programas en la **prevención y control** de enfermedades por riesgos psicosociales, sin embargo, hasta 1994 se hablaba sólo de estrés laboral o síndrome de Burnout. Pero a partir del 2008 a través de la resolución 2646 del 2008, estableció:

“Las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo a la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, por lo que a pesar de que ya se tiene una identificación con la batería es importante las medidas de intervención para prevenir, el cual influyen en la salud y el desempeño de las personas por lo que es labor del empleador establecer acciones de promoción de la salud y prevención de las enfermedades en la población trabajadora”.

(Ministerio de la protección social, 2008)

Por ello, la presente investigación pretende desarrollar un *manual de técnicas para prevenir y reducir el estrés en los empleados de la sede principal en la empresa ACTIVOS S.A.S. en Bogotá*, siendo su desarrollo tanto eficiente como eficaz; es importante identificar cuáles técnicas se pueden implementar para entrenar a las personas para disminuir y manejar el efecto del estrés de los trabajadores.

Disminuyendo así, las afectaciones generadas por los empleados, evidenciadas en el momento que el empleado decide desvincularse de la organización, proceso que puede ser difícil y costoso para las empresa debido a que se debe cubrir el puesto vacante lo antes posible siendo aún más complejo si los requisitos del puesto tiene unas características particulares haciendo más complicado cubrir con la vacante, desarrollando el incremento en costos de selección, de entrenamientos en concreto el aumento de los costos de reclutamientos.

Sin embargo, la no implementación de medidas de prevención y atención a este riesgo, ocasionan el no cumplimiento de las metas y objetivos, planteados por la organización, por lo tanto es responsabilidad del Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y Recursos Humano informar de todos los procesos en los que se evidencie un estrés por parte del trabajador , proporcionando mecanismos de evaluación y detección oportuna, lo que es estar un paso adelante de dicho fenómeno que afecta a todas la empresas, evitando un impacto significativo dentro de la organización.

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué técnicas eficientes se pueden incluir en el Manual para prevenir y reducir el estrés en el personal, de la sede principal en Bogotá de la empresa ACTIVOS S.A.S ?

Objetivos

2.1 Objetivo general

Diseñar un manual de técnicas para la prevención y reducción del estrés como consecuencia de riesgo de enfermedad por factores psicosociales, al que se ven expuestos los trabajadores en la empresa ACTIVOS S.A.S, sede principal de Bogotá.

2.2 Objetivos específicos

2.2.1 Caracterizar a la población objeto que se encuentra expuesta a los factores de riesgo psicosocial de la empresa ACTIVOS S.A.S sede principal de Bogotá.

2.2.2 Analizar los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial a los trabajadores de la empresa ACTIVOS S.A.S sede principal de Bogotá y la relación con el ausentismo laboral.

2.2.3 Determinar las técnicas y estrategias para la prevención y reducción del estrés de los trabajadores de la empresa de ACTIVOS S.A.S sede principal de Bogotá.

Justificación

Debido que, la batería de riesgo Psicosocial aplicada a los trabajadores de ACTIVOS S.A.S sede principal de Bogotá, arrojó altos índices de estrés, mostrando la importancia de realizar un manual específico de técnicas que permitan prevenir y reducir el estrés dentro de la organización, todo esto, basado en su importancia puesto que, al preguntar ¿Cómo se afecta la productividad de la organización si no es atendido el síndrome de estrés laboral?, se puede pensar que la productividad es afectada debido a que el empleado no va a estar de ánimo a realizar sus labores, ocasionando a que por esto le va a costar memorizar los procesos y hacer su trabajo de forma efectiva, ocasionando retrasos en los demás procesos; de igual manera el estrés ocasiona que el trabajador sea más propenso a cometer errores por la falta de interés en lo que está realizando.

De igual forma, el desempeño de los trabajadores puede ser perjudicial en ámbito laboral debido a las cargas laborales o a los equipos de trabajo, ya que los empleados deben asumir las funciones o corregir los errores que del empleado afectado en su estado de ánimo. Por ello es importante para fundamentar, la investigación con diferentes autores que exponen de forma argumentada por qué el estrés es uno de los principales factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones.

Así mismo, Posada (2011) habla de la relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES salud pública*, 2(1), 66-73. Que expone el estrés laboral como uno de los principales problemas a los que se enfrenta el mundo, ya que casi un 35% de los trabajadores tiene síntomas de estrés; además, evidencia estudios que demuestran un 50% a 60% de que las bajas laborales están relacionadas al estrés laboral y que representan un enorme costo, tanto para las organizaciones y como para el personal. (pág. 67)

También, Méndez Venegas, J. (2019) habla de Estrés laboral o síndrome de 'burnout'; Pretende dar a conocer que los síntomas de malestar que se generan en el estrés, pueden persistir durante un período prolongado, y que, si el factor estrés es crónico, éste puede ser recurrente, continuo y afectar al individuo, la familia y la comunidad en la que se desenvuelve el individuo. (pág. 301)

Por otro lado, Chacón Roger, M., Grau Abalo, J., & Lence Anta, J. J. (2019) definen los factores psicosociales de riesgo en profesionales asistenciales de hospitales de oncología y nivel de estrés laboral. *Revista Waxapa*, 6(11), 1-12. Muestran el estrés como un fenómeno fisiológico y psicosocial, que además es causa de abandono de la profesión en algunos casos y de insatisfacción laboral en otros; también genera accidentes por la falta de precaución en el trabajo, así como problemas familiares y agudizan los problemas en la salud. (pág. 2)

Además, Valero, C. Z. V., & Quiroz, C. N. (2019). Relacionan el estrés y fatiga: como un estudio en el ámbito laboral. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(2), 42.v; Plantean que el estrés es un elemento de consideración ya que contribuye a la fatiga laboral" (pág. 948)

También, López, J. R. P., & Jiménez, W. M. V. (2019). En Estrés laboral y el desarrollo de trastornos psicosomáticos en estudiantes de posgrado. *Psicología y Salud*, 29(2), 177-186. Dan cuenta de que hay que tener en cuenta sucesos que pueden generar más estrés en algunas personas que en otras en virtud de las variables personales en el ámbito del individuo o en el ámbito laboral. (pág. 179)

Es decir, que el estrés como consecuencia del riesgo psicosocial en los empleados de la empresa de ACTIVOS S.A.S sede principal de Bogotá; se puede evidenciar como uno de los problemas más subjetivos y complejos de manejar, ya que intervienen diferentes variables y dentro de la empresa no hay un plan para controlar los altos niveles de estrés.

Por ello, es indispensable realizar un análisis de las técnicas más efectivas que ayuden a mejorar los niveles de riesgo psicosocial y que contribuya al buen estado de la salud de los colaboradores, para que así mismo se pueda mejorar la productividad de la compañía, enfocándose en que a partir del diseño y su posterior implementación de técnicas de prevención y reducción del estrés, existirá una mejora notoria en relación con la calidad de vida de los trabajadores del área de selección, lo que podría llegar a la incrementación de la productividad empresarial y se disminuirán costos por incapacidades y posibles ausentismos laborales.

A partir de esto, se entiende la importancia de la Resolución 2646 del 2008, la cual establece que: “Las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo a la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo”, por lo que se convierte en un tema no solo necesario para mejorar la calidad humana sino también en una obligación legal; pero más que ver la evaluación, prevención y monitoreo a la exposición de factores de riesgo psicosocial como una obligación, se deben lograr ver las perspectivas de tener dentro de la organización personas sanas y productivas; teniendo en cuenta que el talento humano es el recurso más importante de cada empresa y permite un mayor crecimiento.

Es decir, que la creación de un manual para la prevención y promoción del estrés, mejoraría notablemente la calidad humana de los trabajadores de la empresa ACTIVOS S.A.S, no solo en el ámbito laboral, sino también en el personal, ya que la prevención del estrés con estrategias como hábitos de vida saludables que impliquen una buena alimentación, dormir y descansar bien, permiten según Jiménez, A. (2014), conductas favorables a nivel laboral como la disminución del ausentismo laboral, la detección oportuna de problemas de salud, el aumento del bienestar (salud física y psíquica), optimización del clima laboral, incremento de la productividad, aumento de la autoestima y el bienestar del trabajador, incremento del compromiso de los trabajadores hacia la empresa, demostrar mayor compromiso por la empresa y los trabajadores y la mejoría de la reputación e imagen de la empresa; dejando en evidencia la importancia de promocionar el estrés.

La importancia de investigar este problema, como se mencionó anteriormente, es que el estrés es uno de las condiciones que más se ve reflejada en los trabajadores, no solo de ACTIVOS S.A.S, sino en general en el ámbito laboral. Por ello, es relevante tener en cuenta lo que implican estos problemas, que es principalmente la intervención que debe darse al contar con esta dificultad, ya que la intervención es de suma importancia para la prevención en cualquier caso, como lo menciona Caplan (1964) citado por Domínguez (2011), hacer mayor énfasis en la prevención como tema de salud mental, defiende sobre todo un aporte sobre los diferentes niveles de prevención como la prevención primaria la cual debería contar según este autor con la “disponibilidad de todo tipo de recursos (físicos, psicosociales, socioculturales, etc.)”; Según Domínguez (2001), para poder evitar la aparición de problemas que en este caso afecta a una gran cantidad de la población, individuos, grupos y comunidades, y que por consiguiente facilitan y potencializan acciones de los grupos de trabajo, así como los recursos individuales para cada uno de sus miembros. (Domínguez, 2001).

ACTIVOS S.A.S no tiene ningún plan de intervención frente a los problemas de estrés que se evidenciaron claramente en los resultados de la batería de riesgo psicosocial, es por ello que la necesidad de crear estrategias para eliminar o reducir estos problemas

que aquejan al personal de ACTIVOS S.A.S, es necesaria para mejorar la calidad de vida de los empleados por medio de un manual de prevención y reducción del estrés con el fin de minimizar el estrés tanto del personal que ingresa como del personal activo de la empresa, así pues es necesario caracterizar la población expuesta, analizar los resultados de cada uno y crear las técnicas teniendo en cuenta los resultados relevantes.

Los beneficiarios de este proyecto serán todos quienes trabajen en la empresa ACTIVOS S.A.S así como los empleadores de la empresa, ya que se pretende dar solución a una condición difícil dentro del ámbito laboral como lo son las enfermedades generadas por el factor psicosocial, el cual es de los más difíciles de identificar.

Por otro lado, la empresa gana un recurso importante que puede implementar para la mejora no solo de su sistema de seguridad y salud en el trabajo, sino que también mejora notoriamente las condiciones laborales y personales de los trabajadores nuevos y antiguos, dado que como se menciona anteriormente condiciones como los hábitos de vida saludable pueden significar muchas mejorar personales y muchos buenos nuevos hábitos laborales.

Así mismo, los investigadores adquirimos conocimiento para identificar posibles y futuras complicaciones en otras empresas que se puedan relacionar los signos y síntomas con los de estrés evidenciado en los empleados de ACTIVOS S.A.S, además de que la creación de estrategias permitirá mejorar cada día el nivel profesional como investigadores, así mismo, teniendo en cuenta que algunas de las estrategias deben ser muy fáciles y eficientes de llevar a cabo, de modo que cuando nos encontremos en condiciones de estrés podemos usar estas técnicas.

Por otro lado, la institución quien en este caso es UVD (Uniminuto Virtual y Distancia), se puede ver beneficiada en tanto es a partir de los resultados de la batería de riesgo psicosocial que se obtuvieron las estrategias para así mismo generar las técnicas específicas necesarias en ACTIVOS S.A.S para prevenir y disminuir el estrés; es decir, que como psicólogas profesionales especializadas en Gestión de riesgos laborales y salud ocupacional, podemos implementar la batería de riesgo psicosocial dentro de UVD para identificar primeramente las necesidades o problemas en los que se puedan ver implicados los trabajadores de UVD y así mismo generar estrategias para la mejora de la calidad de vida de los empleados, además de que este proyecto puede contener información relevante para futuros investigadores de la Especialización.

Por la razón anterior, la Especialización de Gestión de riesgos laborales y salud ocupacional, obtiene material nuevo y significativo que le puede servir a futuros investigadores en posteriores trabajos.

Marco de referencia

Marco teórico

Para iniciar, es importante tener en cuenta que en muchas situaciones de la vida se ha escuchado o dicho que se está estresado cuando se presenta una situación adversa y compleja de solucionar pero que es el estrés, para (Colligan y Higgins, 2005) este es un cambio del estado mental o físico frente a situaciones que consideran una amenaza, pero ello se habla también de que este cambio puede ser considerado positivo llamado eustress el cual ayuda a solucionar esas situaciones y dar respuesta asertiva y ahora si se habla del estrés como negativo o distress donde depende de muchos factores como la intensidad y duración de la situación y sobre todo la capacidad de afrontamiento del individuo para afrontar dicha situación que ya pasa a ser negativa dando respuesta a nivel fisiológico, comportamental, cognitiva y emocional, situación estresante.

Diferentes autores han intentado definir el estado de estrés, no hay duda de que la definición de estrés más completa vino de parte de McEwen (2000) quien lo consideró como: “un estado mental que surge ante una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, y resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” Gómez Ruiz, M (Ruiz, 2019). Estudio real del absentismo laboral en una empresa de automoción.

Por otra parte, la OIT indica que el estrés es la respuesta física y emocional que causa daño al existir un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. Para la OIT el estrés no es un trastorno a la salud, sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. El estrés es una respuesta a uno o más riesgos psicosociales y puede tener consecuencias para la salud mental y física y el bienestar de una persona (OIT,2016)

Por otro lado, la (OMS, 1998) define la intervención como en conjunto de “Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, sino también a detener el grado de su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida”. La intervención incluye la prevención de la enfermedad, así como la rehabilitación de las secuelas. Desde este concepto se puede inferir que la intervención primaria es la manera que se logre que el individuo no presente la enfermedad y lograr mantener su salud en el más óptimo nivel.

De modo que la intervención está dividida en fases que depende de las características donde esté el individuo para identificar qué tipo de intervención requiere, la OMS las clasifica para esta intervención en tres niveles:

Intervención Primaria: Estas son “medidas orientadas a evitar la aparición de una enfermedad son todas las medidas que están orientadas al individuo cuando no existe la enfermedad y fortalecer al individuo para que no aparezca mediante el control de posibles factores que podrían causar y los factores predisponentes o condicionantes. La (OMS, 1998, Colimón, 1978) habla que estas estrategias para la prevención primaria pueden estar dirigidas a eliminar de raíz la exposición al individuo al factor nocivo, hasta niveles no dañinos para la salud. El objetivo de las acciones de prevención primaria es disminuir la incidencia de la enfermedad.

Intervención Secundaria: Está destinada al diagnóstico precoz de la enfermedad aun sin que se presenten manifestaciones clínicas. Lo que indica que la persona está “aparentemente sanos” de enfermedades. Esta intervención comprende acciones en

consecuencia de diagnóstico precoz y tratamiento oportuno. Estos objetivos se pueden lograr a través de los exámenes, pruebas para identificar oportunamente y lograr el tratamiento adecuado, son esenciales para el control de la enfermedad. Lograr identificar estos casos que ayudan a evitar o retardar la aparición de las secuelas es el objetivo principal.

Intervención Terciaria: Esta intervención ya se habla de la enfermedad y se refiere a acciones relativas a la recuperación, mediante un adecuado tratamiento y la rehabilitación física, psicológica y social que busca reducir las consecuencias de las mismas. En la prevención terciaria son fundamentales el control y seguimiento del paciente, para aplicar el tratamiento y las medidas de rehabilitación oportunamente. Se trata de minimizar los sufrimientos y contribuir a prevenir o a reducir al máximo las reincidencias en la enfermedad.

Ahora bien, el riesgo psicosocial Naranjo, D. L. D. (2011) quien también busca entender el estrés laboral como factor de riesgo psicosocial, menciona que según la Resolución 2646 de 2008 se define los llamados factores de riesgo psicosocial como:

“(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales y Extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. Ministerio de la Protección Social (2008) Resolución 2646 del 2008 citado por Naranjo, D. L. D. (2011, pág. 82)

Es decir, que el estrés es la consecuencia del riesgo psicosocial, comprendido tanto el ámbito grupal como el individual, además de afectar las dinámicas relacionales y a su vez la salud y el desempeño; es por ello que el ministerio establece y define responsabilidades de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente que debe darse de manera objetiva y subjetiva, ya que su fin es determinar el origen de las patologías cruzadas o enfermedades laborales.

También Gil-Monte, entiende el riesgo psicosocial como un factor de emergencia, que puede ser causado por 3 factores: 1) nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos. 2) factores conocidos, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales; por ejemplo, el trabajo estático y prolongado. 3) considerar un nuevo riesgo como uno antiguo debido a avances científicos o percepciones sociales. Gil-Monte, P. R. (2012)

Además, Gil-Monte, P. R. (2012), indica que las situaciones de peligro que producen el riesgo van en aumento y la salud de los trabajadores empeora progresivamente; por ello identificó la agrupación de las siguientes 4 áreas de estudio:

- 1) **Nuevas formas de contratación laboral:** Contratos de trabajo más precarios, la subcontratación e inseguridad en el puesto de trabajo, la falta de estabilidad laboral y contractual puede aumentar los niveles de estrés y de ansiedad del trabajador.
- 2) **Envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación:** más vulnerable a la carga mental y emocional.

3) **Intensificación del trabajo:** Carga de trabajo cada vez mayor, mayor presión en el ámbito laboral; temer que la eficiencia y rendimiento; no recibir una compensación adecuada por aumento de la carga laboral; no recibir apoyo social.

4) Fuertes exigencias emocionales en el trabajo: Acoso psicológico y de la violencia, desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal, efectos perjudiciales para su salud, cambio de la relación profesional entre los trabajadores y los clientes o usuarios. Gil-Monte, P. R. (2012, pág. 239).

2. Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)

Merino Olga, Manual para la gestión de riesgos psicosociales en la empresa (2016) FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61, Madrid es un manual para poner a disposición a las empresas asociadas a ese país en una visión que facilite el tratamiento de los riesgos psicosociales desde una posición dirigida a su gestión y liderazgo. En este se describen los aspectos claves para la prevención del riesgo su abordaje, criterios para abordar de manera eficaz los factores psicosociales, analizando desde la repercusión que ocasionan sobre la salud de los trabajadores, a los indicadores a considerar y el papel clave que debe asumir la organización durante las fases de evaluación e implantación de medidas preventivas dirigidas a su óptima gestión.

Gil Monte, Pedro R. Blanco, Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de riesgos laborales. (Primera ed.) (2014.) España, manual para abordar los contenidos de esas disciplinas, así como herramientas de trabajo que faciliten el desarrollo de competencias y del aprendizaje. La obra se estructura en veinte capítulos.

En ellos se aborda el estudio del estrés laboral y de los factores de naturaleza psicosocial, considerando la carga mental, el puesto, la organización y su contexto. Se analizan las características del individuo y las consecuencias de los riesgos psicosociales, se trata la evaluación de los factores psicosociales y se establecen algunas estrategias de intervención psicosocial.

Orrego JJ., Zapata D.J, Gomez L.L (2012) universidad cooperativa de Colombia Cali programa de intervención psicológica orientado a la prevención del estrés laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa de alimentos cárnicos de la ciudad de Cali, (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/10191>, El cual, es un programa de intervención psicológica orientado a la prevención del estrés en una empresa de producción de cárnicos implementado bajo un modelo conductual en prevención primaria que promueve ambientes saludables.

Ferro M.B. Gutiérrez C.P. López J. C (2018) intervención en los factores de riesgo psicosociales intra-laborales, que generan niveles altos de estrés laboral, en los trabajadores de una institución educativa de básica y media vocacional, de la ciudad de Bogotá D.C. corporación universitaria minuto de Dios sede virtual y a distancia facultad de ciencias empresariales, Bogotá: Este trabajo está orientado a plantear estrategias de intervención psicosocial en el área educativa partiendo del análisis de la batería de riesgo psicosocial y enfocado a cada uno de los dominios que la batería arroja en sus resultados.

Marco Legal

NORMA	BREVE DESCRIPCIÓN	ORGANO DE EXPEDICIÓN
<i>Decreto-Ley 1295 del 1994</i>	<p>Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Art. 21 Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo; Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de salud ocupacional de la empresa, y procurar su financiación.</p> <p>Teniendo en cuenta que uno de los problemas de la salud más comunes son el de la salud mental por el estrés laboral, se tiene en cuenta este artículo para la prevención y posible ejecución en pro del cumplimiento del SG-SST.</p>	Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social
<i>Ley 1010 del 2006</i>	<p>Estimula la prevención y control de los factores de riesgo Psicosocial, con el fin de evitar que se presenten situaciones de violencia y Hostigamiento en los lugares de trabajo.</p> <p>La prevención y el control siempre es mejor que una situación generada por un riesgo organizacional y en el caso del estrés, este puede generar no solo conflictos a nivel interno, sino tensión en cuanto al contorno externo, es por ello de suma importancia estimular como bien lo dice la Ley, la prevención.</p>	Congreso De Colombia Ministerio De Protección Social
<i>Resolución 2346 del 2007</i>	<p>Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenidos de las historias clínicas ocupacionales. Las evaluaciones médicas ocupacionales de las que habla esta resolución hacen parte de los programas de salud ocupacional, así como de los sistemas de gestión que desarrollan las organizaciones empleadoras como parte de la promoción de la salud hacia los trabajadores, adicionalmente los mecanismos de prevención y control de alteraciones de la salud.”</p> <p>Un manual con prácticas que ayuden a disminuir el estrés, en el caso de Activos S.A.S, contempla lo que requiere dicha resolución, ya que es a partir de estas prácticas que se puede generar un programa eficiente para mitigar el estrés laboral.</p>	Ministerio De Protección Social
<i>Resolución 2646 del 2008</i>	<p>Por el cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente a la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.</p> <p>Teniendo en cuenta que un riesgo puede generarse directamente por condiciones laborales, la responsabilidad de la empresa es ardua cuando exista un riesgo psicosocial y más si de estrés se trata, es por ello que, en el sistema de gestión, un manual que tenga como fin la prevención y reducción de éste, es muy necesario.</p>	Ministerio De Protección Social
<i>Ley 1562 del 2012</i>	<p>Sistema General de Riesgos Laborales. Art. 4. La enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional será</p>	El Congreso De La Republica

	<p>reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.</p> <p>Todas las organizaciones tienen que contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, ya que las enfermedades laborales son últimamente muy comunes; con el fin de evitar una enfermedad laboral a futuro, por los últimos reportes de altos niveles de estrés según la batería de riesgo psicosocial realizada a los empleados de Activos S.A.S se pretende minimizar esto a través del manual de prevención.</p>	
<i>Decreto 1477 del 2014</i>	<p>Por el cual se expide la tabla de enfermedades Laborales Anexo Técnico 4. Agentes Psicosociales: Reacciones a estrés grave.</p> <p>Para evitar el estrés grave en los empleados de Activos S.A.S, se pretende comprender cuales son las estrategias eficientes para que el manual sea eficiente y así evitar que se generen enfermedades de tipo laboral asociadas a este factor de riesgo.</p>	El Presidente De La República De Colombia
<i>Decreto 1072 del 2015</i>	<p>Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo CAPÍTULO 6 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Artículo 2.2.4.6.8. Obligaciones de los empleadores. 8. Prevención y Promoción de Riesgos Laborales: El empleador debe implementar y desarrollar actividades de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de promoción de la salud en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), de conformidad con la normatividad vigente.</p> <p>El empleador es responsable de cualquier enfermedad laboral que se pueda prevenir, es por ello por lo que el trabajo de prevención y promoción debe ser esencial en cualquier empresa, por tanto se pretende dar una estrategia que ayude con este sistema de prevención en cuanto a los riesgos psicosociales a través de este manual, lo cual apoya el desarrollo de un buen Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	El Presidente De La República De Colombia
<i>Resolución 2404 de 2019</i>	<p>Por el cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de riesgos psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.</p> <p>La implementación de la batería de riesgos en Activos S.A.S fue el mecanismo que dio a conocer la importancia de tener en cuenta el estrés como riesgo psicosocial, ya que es a partir de los resultados de este instrumento se determinó el alto nivel de estrés, en la empresa.</p>	Ministerio De Trabajo

Tabla 1. Marco legal

Metodología

3. Enfoque y alcance de la investigación

Investigación con enfoque Cuantitativo, clasificada como tal, en tanto, cuenta con información cuantitativa en su desarrollo y consecución metodológica; así como lo indica el Sampieri, “El enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas. Además de que parte de la concepción de que existen dos realidades: la del entorno del investigador y la constituida por las creencias de éste; por ende, fija como objetivo lograr que las creencias del investigador se acerquen a la realidad del ambiente”. (Sampieri, R. H., 2008)

Enfoque cuantitativo

La investigación se mide desde lo cuantitativo en tanto se obtiene el Análisis medible del comportamiento proporcionada por parte de los trabajadores en la batería de riesgos, así como una serie de causas y efectos, tomada a partir de datos obtenidos de los estudios de la batería de riesgos.

Las técnicas de aplicación del método cuantitativo son el análisis del registro de incapacidades y novedades otorgadas por parte de los trabajadores.

Para el desarrollo de la investigación se implementan dos metodologías y así ampliar el rango de respuestas y análisis sobre los resultados obtenidos.

Investigación Descriptiva

También llamadas **investigaciones diagnósticas**, según como lo expone Morales, F. (2012), “buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadora”; Esto, es un estudio descriptivo ya que se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas de forma independientemente, para así describir lo que se investiga, debido a que este tipo de investigación es de observación los resultados de una investigación descriptiva, no pueden ser utilizados como una respuesta definitiva. (Pág. 2)

Población y muestra

Población

La población seleccionada para la investigación es **el personal de la sede principal** de la empresa Activos S.A sede Bogotá, correspondiente a 352 trabajadores

Muestra

El análisis muestral se llevará a cabo con 179 personas ACTIVOS S.A.S Sede principal Bogotá; que se encuentra vigente desde la fecha de la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, el otro grupo corresponde a 173 que ingresaron posterior a la aplicación de ésta, o que en su momento tenían un tiempo de duración inferior a 3 meses dentro de la misma.

A esta muestra se le enfocan distintos niveles de intervención.

Intervención Primaria: Personas que en la aplicación de la batería de riesgos hubiera tenido un nivel despreciable o bajo de estrés y el personal que ha ingresado después de la fecha de la aplicación de la batería de riesgos.

Intervención secundaria: Personas que en la aplicación de la batería de riesgos hubiera tenido un nivel medio de estrés

Intervención Terciaria: Personas que en la aplicación de la batería de riesgos hubiera tenido un nivel Alto o muy Alto de estrés.

Instrumentos

Se requiere para el desarrollo de la investigación:

1. Tabulación del Cuestionario batería de riesgo Psicosocial (Anexo 1)

Batería De Riesgo Psicosocial

La batería está conformada por la ficha de datos generales (Información sociodemográfica y ocupacional del trabajador) y siete instrumentos con los que se recopila la información sobre condiciones intralaborales, Extra laborales e individuales (demográficas y ocupacionales). Adicionalmente incluye la última versión del Cuestionario para la evaluación del estrés, modificado y validado por Villalobos G. (2005 y 2010).

Los instrumentos que conforman la batería son:

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laboral
- Cuestionario para la evaluación de estrés

Interpretación del nivel de riesgo

Comparados los puntajes transformados que les correspondan, a una dimensión, un dominio o el puntaje total del cuestionario, se podrá identificar el nivel de riesgo psicosocial que representan.

Cada uno de los posibles niveles de riesgo tiene interpretaciones particulares que se reseñan a continuación:

Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención.

Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas.

Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada.

Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata.

Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuesta muy altas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata .

2. Registro de incapacidades. (Anexo 2)**Formato de Registro de Incapacidades para el análisis de datos**

La empresa utiliza para registrar las incapacidades un sistema llamado GENIAL S, este aplicativo permite al finalizar descargar una base de datos con información para generar el análisis requerido como cargos, diagnóstico, fechas, tipo de incapacidad.

3. Tabla para el análisis documental.

El análisis Documental, permite Identificar y localizar cualquier documento referente a la investigación que se desea desarrollar, dejando conocer su contenido. Utilizando la información que contienen el desarrollo de la investigación como material de aseveración y resultado de los mecanismos que se pueden implementar siendo consecuencias de estudio ya realizados. (Castillo, 2004-2005)

Procedimientos.**Fases metodológicas**

Para el desarrollo de esta investigación se llevarán a cabo el desarrollo de unos pasos para la obtención de los objetivos propuestos.

FASE METODOLOGICA I

Caracterizar la población expuesta a los factores de los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la sede principal de ACTIVOS S.A.S mediante los resultados de la batería de riesgo psicosocial y base de datos

FASE METODOLOGIA II

- a. Análisis a los resultados de la batería de riesgos verificando cuáles son las dimensiones de factores intralaboral como Extra laborales en cada uno de sus dominios o factores que más genera el estrés . .
- b. Así mismo, se realizó el análisis de las causas de ausentismo para determinar cuáles están relacionadas con riesgo psicosocial.

FASE METODOLOGICA III

Determinación de las técnicas y estrategias para la prevención y reducción del estrés de los trabajadores de la sede principal de la empresa de **ACTIVOS S.A.S**, esta fase se desarrollará consultando las bases de datos de Uniminuto y bases de datos libres a través de las palabras clave manejo del estrés, se tendrá en cuenta literatura especializada que permita la construcción del manual por medio de una revisión documental acerca de las mejores estrategias de afrontamiento para el manejo del estrés.

4. Análisis de información.

1. La batería de riesgo psicosocial y la base de ausentismo se analizará a través de tablas dinámicas generadas en el archivo de Excel que arrojará los datos que se quieren analizar
2. La información que se recolectara para las estrategias debe ser de bases científicas para que sea válidas.
3. Tablas de análisis documental utilizadas en los textos teóricos

Consideraciones éticas

Debido a la importancia de la información a estudiar es de vital importancia hacer la **Firma del acuerdo de confidencialidad de la información, (Anexo 5)**, que representa un contrato legal entre las partes para poder compartir el material confidencial de los empleados para propósitos de la investigación, aun con uso restringido y de publicación, de igual manera dejar constancia de la autorización del manejo de información laboral por parte de los empleados con los documentos mencionados a continuación.

1. Firma del consentimiento informado. (Anexo 6).

El Consentimiento de Manejo información (datos personales) (Anexo 7).

Cronograma

El cronograma comprende todo el proceso que se llevó a cabo durante la transición del trabajo en general, desde la elección del tema, la conformación del grupo hasta la terminación de la presentación para sustentar los resultados.

No.	Actividad	Tiempo (meses)		Producto*
		Desde	Hasta	
1	Contextualización del proyecto			
	Conformar equipo - máximo 3	11/01/2020	18/01/2020	Equipo confirmado
1.2	Formular problema de investigación	19/01/2020	25/01/2020	Documento hasta problema de investigación
1.3	Definir objetivos	26/01/2020	31/01/2020	Documento hasta objetivos
1.4	Elaborar justificación	01/02/2020	07/02/2020	Documento hasta justificación
2	Fundamentación teórica			
2.1	Elaborar marco conceptual	08/02/2020	14/02/2020	Documento institucional hasta marco conceptual
2.2	Elaborar antecedentes	15/02/2020	21/02/2020	Documento institucional hasta antecedentes
3	Diseño metodológico			
3.1	Definir tipo, alcance y muestra	22/02/2020	28/02/2020	Documento institucional hasta tipo, alcance y muestra
3.2	Diseñar instrumentos	29/02/2020	06/03/2020	Documento institucional hasta instrumentos
3.3	Validar instrumentos	07/03/2020	13/03/2020	Documento institucional hasta instrumentos
4	Informe final de anteproyecto			
4.1	Entregar anteproyecto en plantilla institucional	14/03/2020	20/03/2020	Anteproyecto en plantilla institucional
4.2	Entregar anteproyecto en plantilla azul	21/03/2020	27/03/2020	Anteproyecto en plantilla azul
5	Resultados			
5.1	Desarrollar objetivo específico 1	01/04/2020	30/04/2020	Documento institucional hasta objetivo específico 1
5.2	Desarrollar objetivo específico 2	01/06/2020	30/06/2020	Documento institucional hasta objetivo específico 2
5.3	Desarrollar objetivo específico 3	05/07/2020	12/07/2020	Documento institucional hasta objetivo específico 3
6	Conclusiones y recomendaciones			
6.1	Elaborar conclusiones	13/07/2020	14/07/2020	Documento institucional hasta conclusiones
6.2	Elaborar recomendaciones	14/07/2020	15/07/2020	Documento institucional hasta recomendaciones
7				
7.1	Actualizar bibliografía y anexos	15/07/2020	16/07/2020	Documento institucional hasta bibliografía y anexos
7.2	Elaborar presentación de sustentación	16/07/2020	17/07/2020	Presentación de sustentación

Presupuesto

Para llevar a cabo el proyecto se requieren, Recursos Humanos, tales como el líder de Seguridad y Salud en el Trabajo, Psicóloga especialista SST, apoyo del personal de psicología de Talento Humano y proveedores externos; Recursos Físicos, como lo son los espacios para reuniones, capacitaciones y material de papelería; Recursos tecnológicos, como equipos de cómputo y software para el procesamiento de la información, equipos audiovisuales y de comunicación; por último, los materiales e insumos tales como copias, marcadores, esferos, sillas, mesas, copias, etc. Teniendo en cuenta que la empresa cuenta con muchos de los espacios y equipos, se hizo un estimado del presupuesto del manual.

RUBROS	Costos Externos	Costos de recursos de la Empresa	TOTAL
1. Personal	\$ 0	\$ 3.891.676	\$ 3.891.676
2. Equipos	\$ 0	\$ 0	\$ 0
3. Tecnicos	\$ 0	\$ 0	\$ 0
4. Materiales e insumos	\$ 0	\$ 1.440.000	\$ 1.440.000
TOTAL	\$ 0	\$ 5.331.676	\$ 5.331.676

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

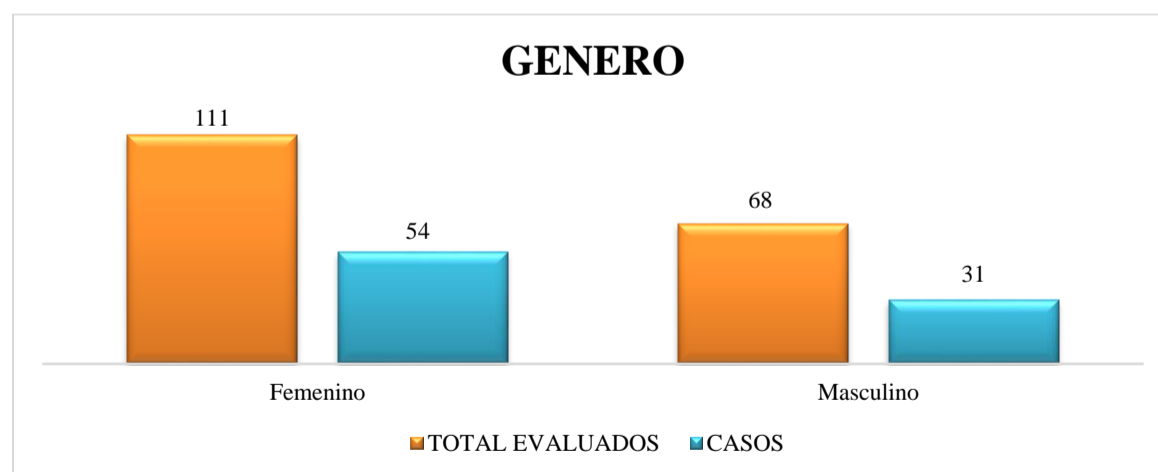
Frente al análisis de los resultados de los factores de riesgo Psicosocial, se tomó la base realizada en la empresa ACTIVOS S.A.S, donde se especificaban los resultados de la Batería de Riesgo Psicosocial a partir de los cuestionarios de tipo A y B en los aspectos Intralaboral, extra laborales, Individuales, los niveles de Estrés y datos sociodemográficos, que fueron aplicados a los 179 trabajadores, a continuación se desarrollará cada uno de los resultados de los objetivos planteados en esta investigación.

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN EXPUESTA A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Para el cumplimiento de éste primer objetivo, se tomó en cuenta el resultado de la aplicación de la batería de riesgos que se aplicó en el año 2019 a todo el personal de Activos S.A.S, por lo que se entregó una tabulación de información sociodemográfica, teniendo en cuenta toda la población en general por lo que se realizó una caracterización con los datos de este grupo total, frente a los casos registrados entre los niveles alto y muy alto, éste tiene como finalidad focalizar en el desarrollo del manual de técnicas para el manejo del estrés. Las variables que se tuvieron en cuenta para esta caracterización es el género, la generación a la que pertenece, nivel de estudios, tipo de cargo y la antigüedad, en la cual se puede evidenciar que la población está representada en su mayoría por mujeres con un 62%, en relación a la generación son los jóvenes los más representativos con un 59% de la población, también se observa que este grupo en su mayoría son profesionales con 28% y técnicos y tecnólogos con 27%, en cuanto al tipo de cargo está representado por la mitad de la población el 50% por profesionales, por último frente a la antigüedad dentro de la empresa está representada en su mayoría por una población que lleva entre 1 y 2 años reflejada en un 36%, adicional de estos datos se realizó un comparativo con los casos que se reflejan en cada una de las gráficas presentadas a continuación:

Caracterización de los casos por Género:

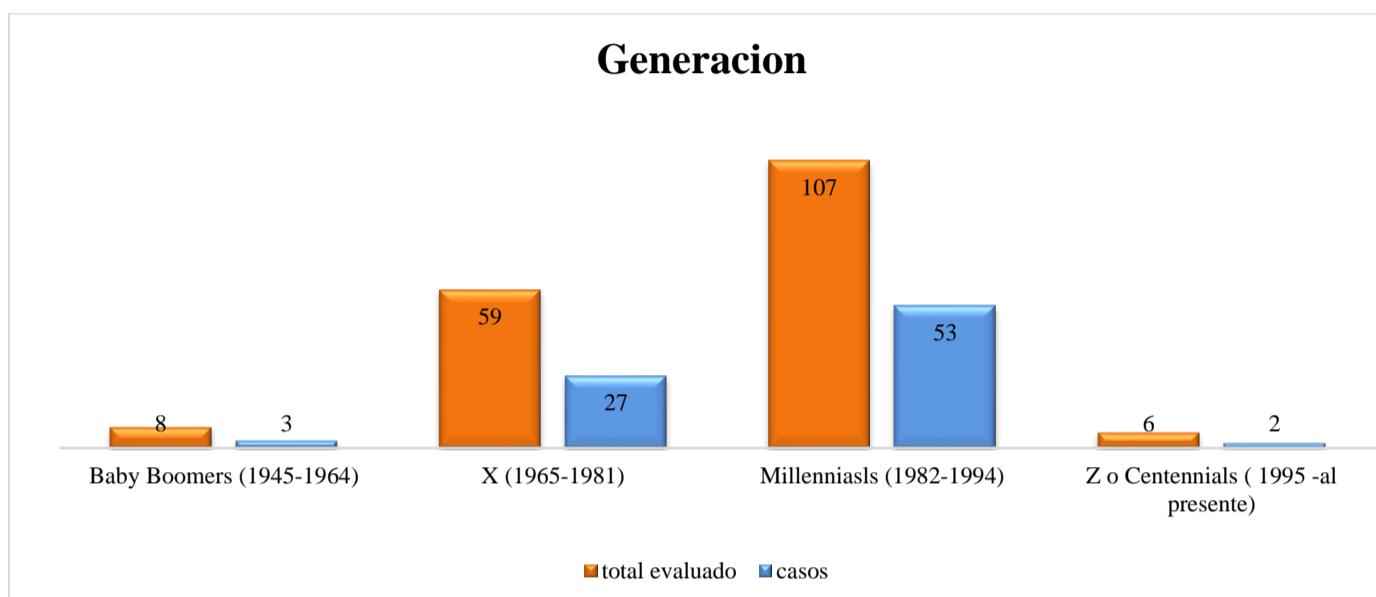
Grafica 1. La empresa se caracteriza por tener mayor población de mujeres que de hombres, sin embargo, del total de evaluados se identificó que la mitad de los mismos sin importar su género, son casos de estrés, es decir, que el género no es un factor determinante para decir que las mujeres se estresan más que los hombres o viceversa.



Grafica 1. Evaluados en la batería de riesgo Psicosocial, diferenciados por Género (2019)

Caracterización de los casos por Generación.

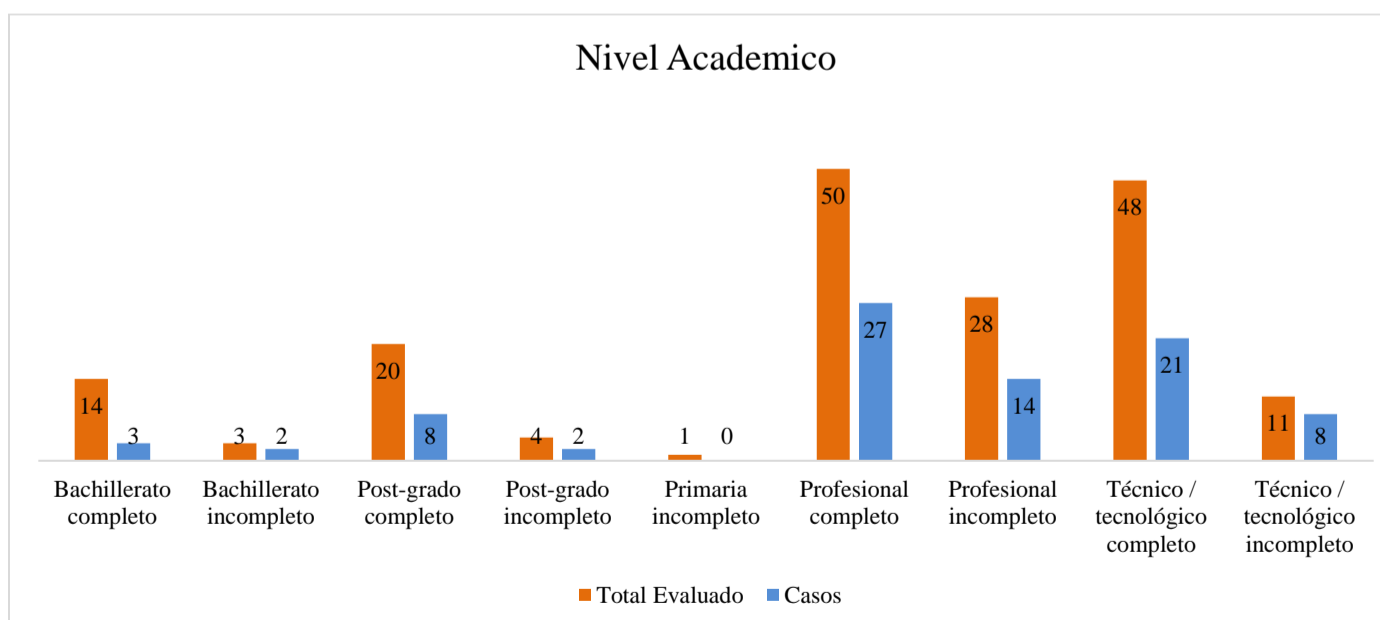
Grafica 2. De la población evaluada, se encuentra relevante la generación de los millenniasls, ya que son las personas más jóvenes de la empresa, ellos están en la era digital y entre su grupo generacional esta una gran parte de los casos de estrés, el otro grupo generacional relevante está dentro grafica es la generación (X) la cual está conformada por adultos de la empresa, en este grupo, existe un poco más de la mitad de los casos de estrés, lo que indica que las personas adultas están presentando más de estrés que los jóvenes y esto se presenta debido a que esta población es la que lleva más tiempo dentro de la empresa y es la que por su experiencia está ocupando las jefaturas de la empresa como se representa en las gráficas 4 y 5.



Grafica 2. Evaluados en la batería de riesgo Psicosocial, diferenciados por Generación (2019)

Caracterización de los casos por Nivel Académico.

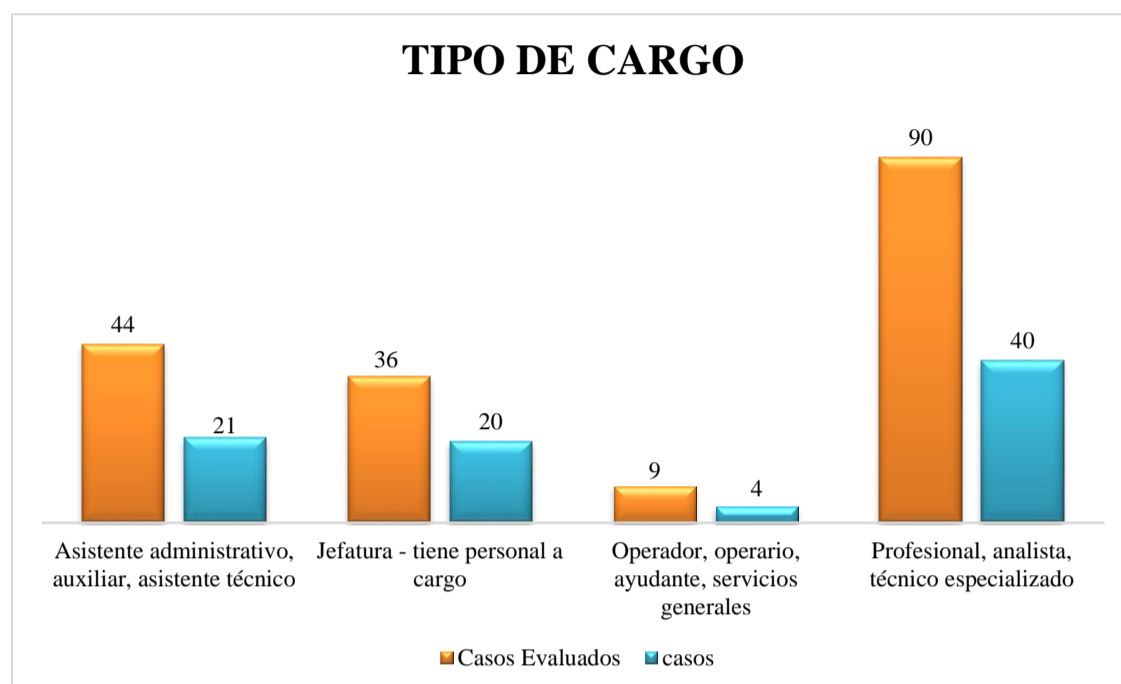
Grafica 3. Se observa que dentro de la población diferenciada por nivel académico, los casos relevantes se ubican entre profesionales, técnicos y tecnólogos; en estos, se representa un número considerable de casos de estrés que es mayor a las personas que tienen un post grado dentro de la empresa; otro caso relevante es de las personas que tienen un técnico incompleto, dado que tienen más de la mitad de casos de estrés, es decir, que no terminar el nivel académico para tener acceso a las oportunidades de avanzar internamente en la empresa aumenta considerablemente el estrés en las personas.



Grafica 3. Evaluados en la batería de riesgo Psicosocial, diferenciados por Nivel Académico (2019)

Caracterización de los casos por Tipo de Cargo.

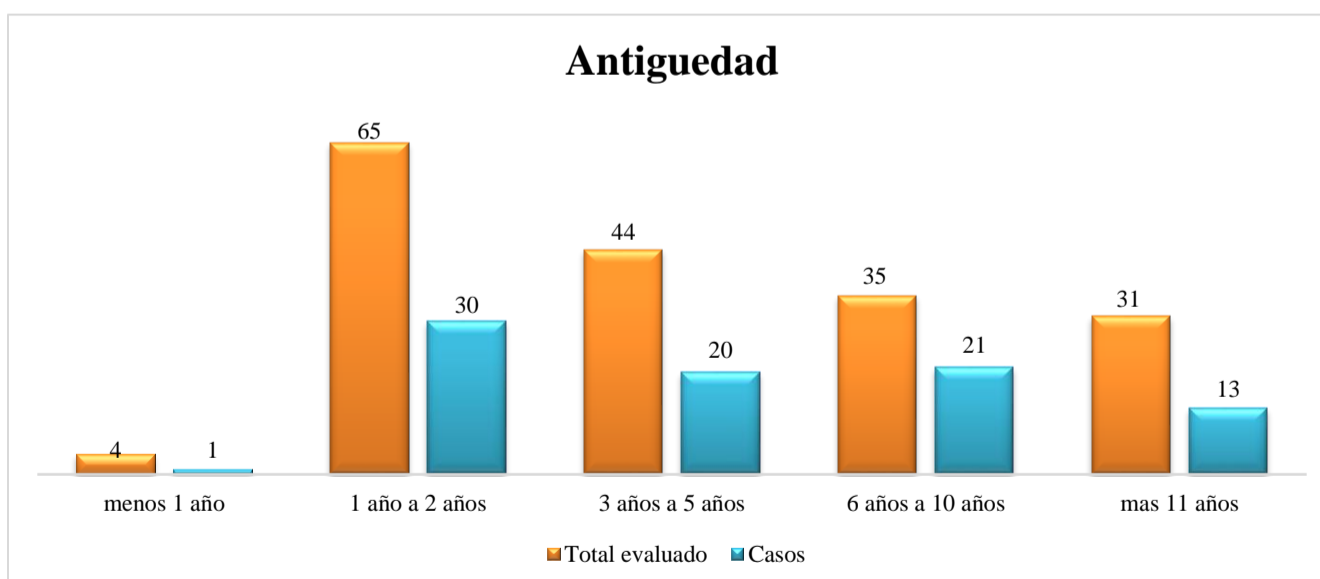
Gráfica 4. Se visualiza que la gráfica está dividida por los tipos de cargo dentro de la empresa, en general, cada uno de estos tipos tienen en su proporción casos de estrés significativos, sin embargo, en cuando al personas de jefaturas, estos, tienen más de la mitad de casos de estrés, lo que indica, que tener personal a cargo y mayor responsabilidad dentro de la empresa, sí es un factor que afecta a las personas y genera mayor estrés.



Grafica 4. Evaluados en la batería de riesgo Psicosocial, diferenciados por Tipo de Cargo (2019)

Caracterización de los casos por Antigüedad.

Grafica 5. La mayoría de la población lleva en la compañía entre 1 o 2 años, lo que indica poco tiempo dentro de la misma; la antigüedad juega un papel importante con relación al estrés, ya que las personas que llevan entre 6 a 10 años dentro de la empresa, son en este caso las que tienen un mayor porcentaje de estrés, así mismo, las personas que están en este grupo en su mayoría son parte de la jefatura y llevan mucho tiempo manejando altas cargas de trabajo sin técnicas de prevención o reducción de estrés, es decir, que sería determinante el tiempo y el peso de trabajo según la gráfica 4 y 5.

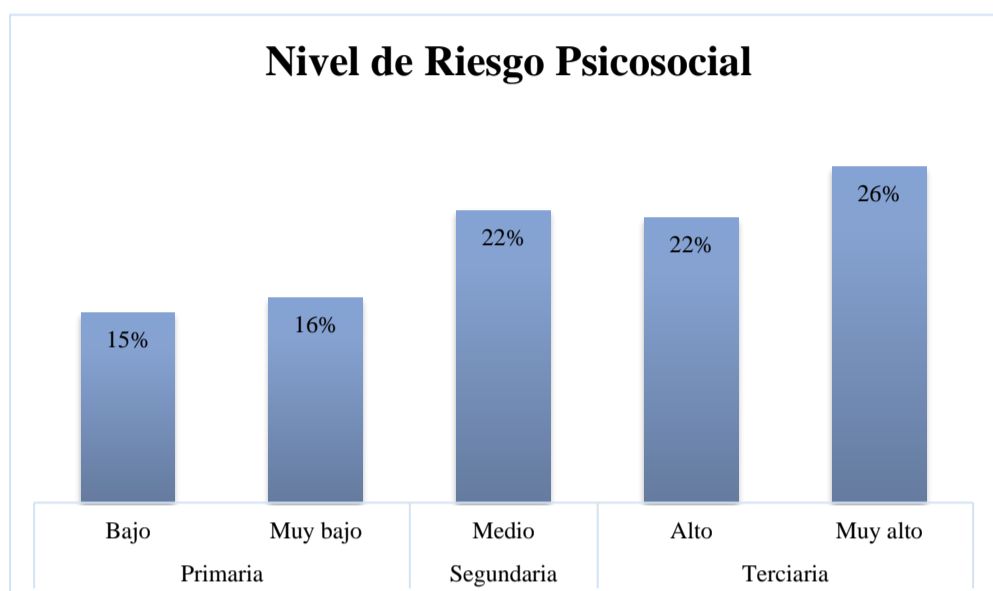


Grafica 5. Evaluados en la batería de riesgo Psicosocial, diferenciados por Antigüedad (2019)

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS DE TIPO PSICOSOCIAL

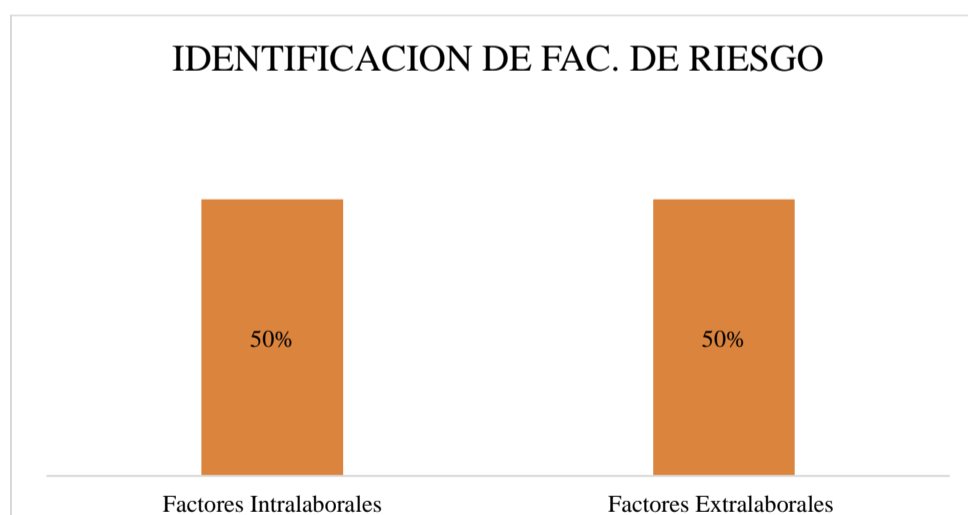
A continuación, los resultados del segundo objetivo sobre el análisis de los resultados obtenidos por la aplicación de la batería de riesgo psicosocial:

Gráfica 6. En esta, el 48% de la población evaluada obtuvo un resultado entre alto y muy alto de estrés, esto significa que las personas si están expuestas a respuestas muy altas de estrés dentro de la empresa; por consiguiente, dentro de las variables expuestas se revisan los factores intra y extra laborales, que afectan más a los trabajadores, cada uno de los dominios y las dimensiones.



Gráfica 6. Nivel de riesgo Psicosocial percibido en la batería de riesgos (2019)

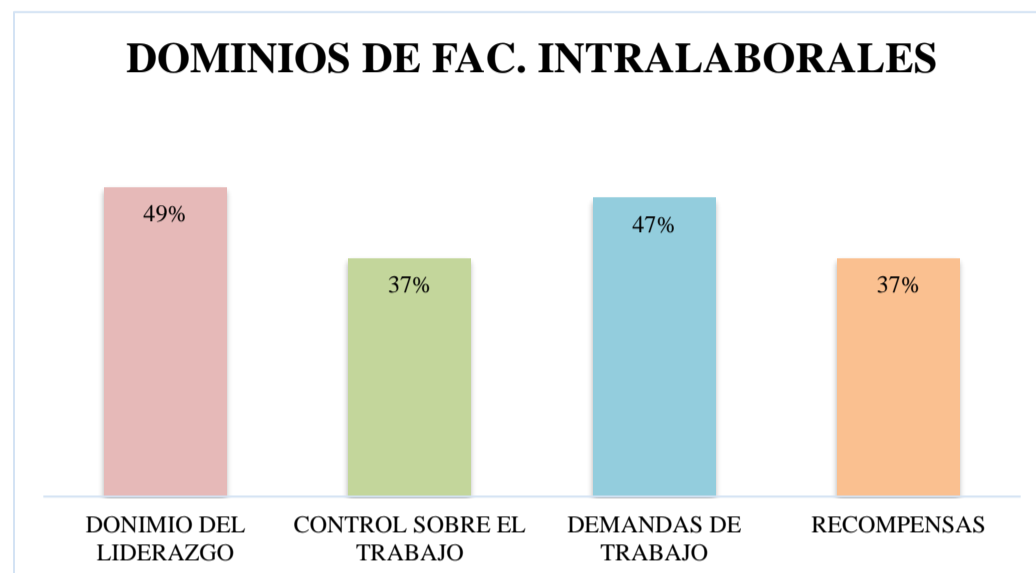
Gráfica 7. Dentro de los factores intra laborales como extra laborales, existe igualdad porcentual, dado que afecta en igual medida a los colaboradores; esto, lleva a evaluar más a fondo cada uno de los dominios. Por un lado, los dominios intra laborales representan 5 dominios y cada uno de ellos tiene dimensiones que actúan como posibles fuentes de riesgo, por otro lado, los factores de riesgo extralaborales solo están por dimensiones de acuerdo la definición otorgada por el Ministerio de Protección Social (MPS), en su Resolución 2646 de 2008.



Gráfica 7. Factores de riesgo de la batería de riesgo psicosocial (2019)

Factores de riesgo intralaborales

Dentro de los factores de riesgo intralaboral se abordarán los dominios, los cuales, son entendidos como el conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales; El modelo sobre el cual se basa la presente revisión, reconoce cuatro dominios de factores psicosociales Intralaborales (Demandas de trabajo, Control sobre el trabajo, Dominio del liderazgo y Recompensas). Cabe resaltar que cada dominio contempla una serie de dimensiones las cuales se definen como una agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor, en el capítulo de factores psicosociales de la batería de riesgos en los factores Intralaborales se contemplan 19 dimensiones, (Ministerio de protección, 2010).



Grafica 8. Dominios de factores intralaborales de la batería de riesgo psicosocial (2019)

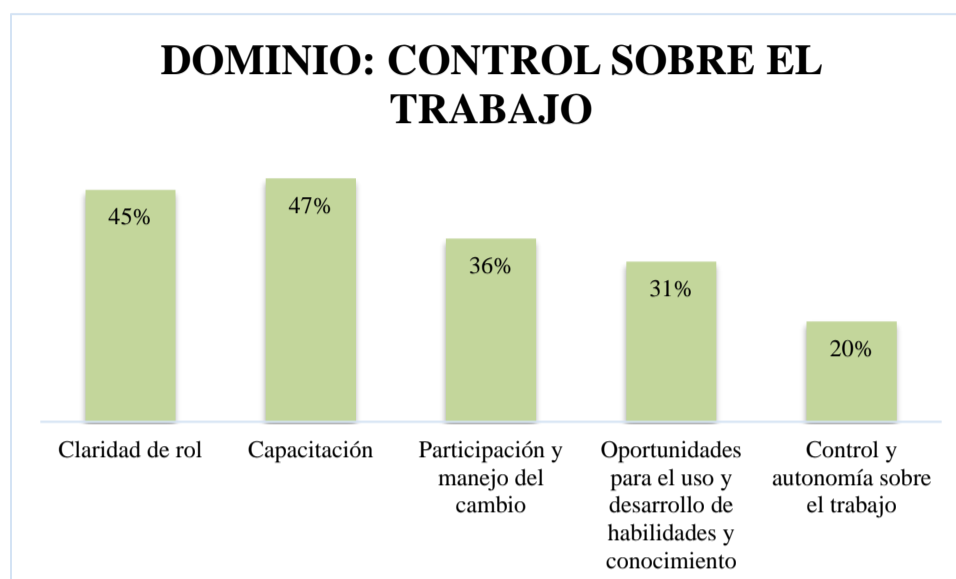
Grafica 8. Los resultados están representados en el porcentaje de los casos, por el total de evaluados en cada uno de los dominios, por ello, se puede observar que dentro de los dominios más altos que afectan a los trabajadores, está el dominio del liderazgo con un 49%, seguido de las demandas de trabajo con un 47 %; por esto, se denota que una de las fuentes de riesgo más altas, alude a un tipo particular de relación social establecida entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, así como, la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral, donde las características influyen en la forma de trabajar, el ambiente relacional de un área y el otro mayor porcentaje sobre las demandas de trabajo que se imponen al individuo, por lo que se deben identificar las demandas dentro de las dimensiones para puntualizar en las técnicas a enfatizar.



Grafica 9. Dominio de liderazgo y relaciones sociales de la batería de riesgo psicosocial (2019)

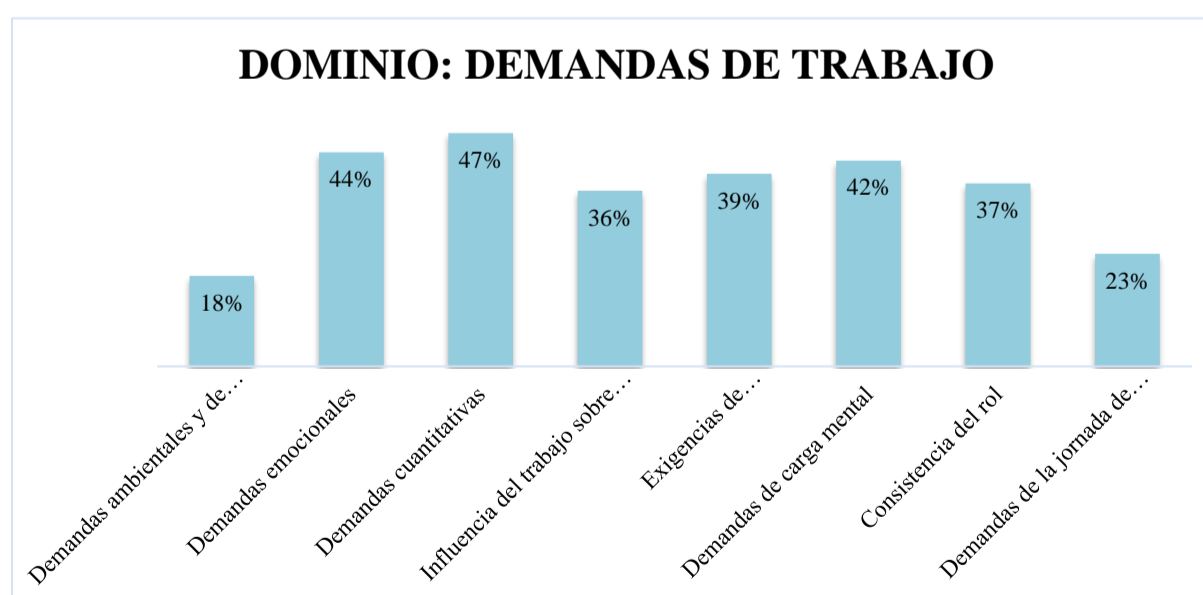
Gráfica 9. Las dimensiones se analizaron por el porcentaje de casos sobre el total de evaluados; el dominio Liderazgo está comprendido en cuatro dimensiones (Característica del liderazgo con 15%, Relaciones sociales en el trabajo con un 28%,

Retroalimentación del desempeño con 54% y Relaciones con los colaboradores con el 24%; Dentro de los casos de estrés se ve un mayor porcentaje en la retroalimentación del desempeño, ya que tiene que ver con la información que un trabajador recibe sobre la forma en cómo este realiza su trabajo, convirtiendo la retroalimentación en una fuente de riesgo alta en los colaboradores al no saberse realizar



Grafica 10. Dominio de Control sobre el trabajo de la batería de riesgo psicosocial (2019)

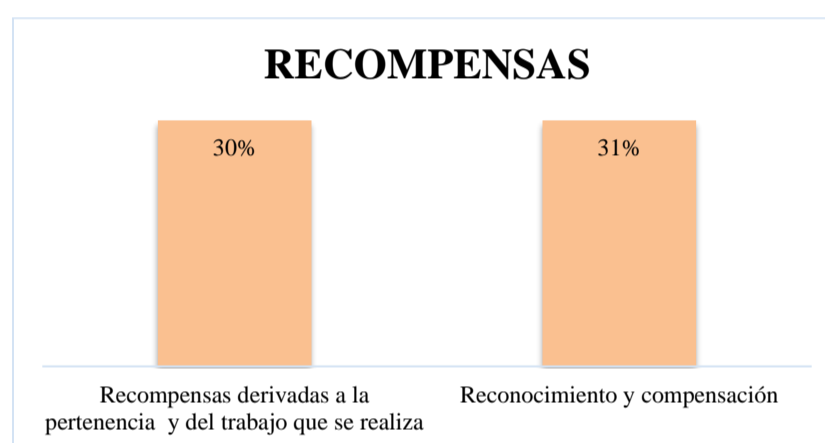
Grafica 10. Se evaluaron cada una de las dimensiones con el número de casos por el total de evaluados; este dominio sobre control del trabajo está representado por 5 factores (Claridad del rol con 45%, Capacitación con 47% , Participación y manejo del cambio 36% ,Oportunidades con 31% y Control y autonomía con 20%); Estos porcentajes indican que en las dimensiones de claridad del rol el cual es el producto de la comunicación del papel que el trabajador desempeña en la organización, en torno a los objetivos del trabajo, puede está relacionado con el factor de la retroalimentación en la Grafica 9, reflejando así, una falla en la interacción social de los trabajadores es estos dos aspectos, por otro lado en capacitación, se tiene un mayor porcentaje, esto, refleja una falencia en el desarrollo de actividades de inducción, entrenamiento y formación; es decir, que el no tener claridad en el rol a desempeñar ya sea por fallas en la comunicación o por desconocimiento al ingreso a un empleo puede ser un posible estresor.



Grafica 11. Dominio de Demandas de trabajo, de la batería de riesgo psicosocial (2019)

Grafica 11. De las demandas del trabajo, se evaluó cada una por el número de casos sobre el total de los evaluados, en este se encuentran 8 dimensiones (Demandas ambientales con 18%, Demandas emocionales 44%, Demandas cuantitativas 47%, Influencia

del trabajo sobre el entorno Extra laboral 36%, Exigencias y responsabilidades del rol 39%, Demandas de carga mental 42%, Consistencia del rol 37%, Demandas de jornadas de trabajo 23%); Dado que en demandas cuantitativas se tiene el mayor porcentaje en los casos, es importante revisar la existencia de este factor, ya que, la cantidad de trabajo que se puede ejecutar, se relaciona con el tiempo disponible para dicho trabajo; ya sea, porque no se maneja bien el tiempo, o porque no existe claridad del rol que desempeñan los empleados; Por esta razón, las demandas emocionales puede estar relacionadas con la actividad y el manejo de todas las dependencias, es decir que incluso los clientes externos pueden estar manejando situaciones emocionales y estos tienen el potencial para interferir de buena o mala manera con los sentimientos y emociones del trabajador; En la poca capacidad de ejercer el autocontrol de las emociones o sentimientos propios, se puede afectar el desempeño de una actividad laboral. Por otro lado, la carga mental, corresponde a aquellas demandas de procesamiento cognitivo, que implica la tarea y que involucra procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información; Las demanda con mayor porcentaje se pueden relacionar, teniendo en cuenta que el personal de las jefaturas tiende a tener mayor responsabilidad laboral así como personal para poder dar solución a alguna dificultad empresarial, lo que infiere notablemente el factor emocional individual y una fuerte carga mental que puede generar estrés.

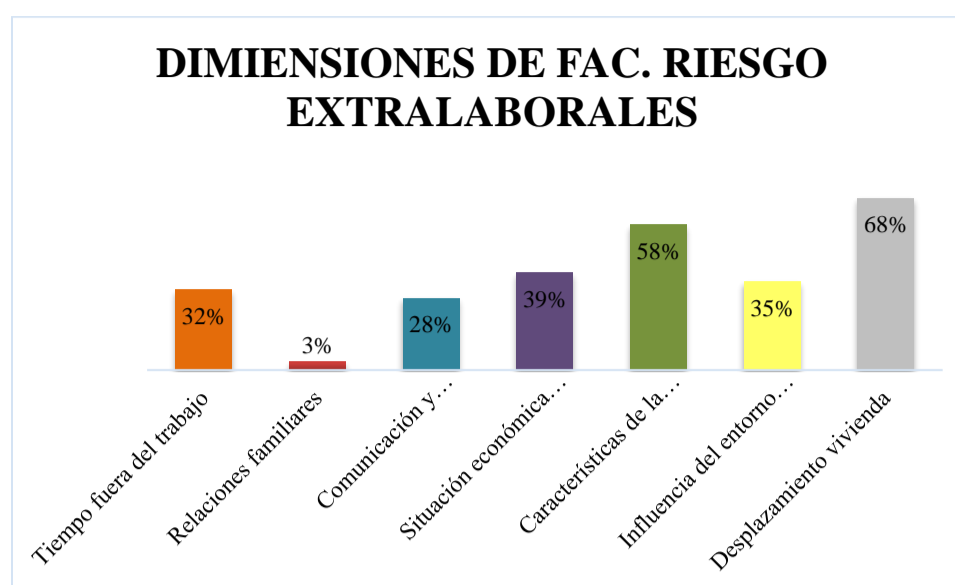


Grafica 12. Recompensa, reconocimiento y compensación (2019)

Grafica 12. En el dominio de recompensas se evidencia que en estas dos dimensiones es menor al 50%, representada en 31% al reconocimiento y compensación y un 30% a las recompensas derivada a la pertenencia ,en relación con el número de casos sobre el total de los evaluados, en este sentido las recompensas no representan un factor de riesgo, sino que indica que en general las personas reciben una retribución a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.

Factores de riesgo extralaborales

Estas comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo, como: Tiempo fuera del trabajo, Relaciones familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, Situación económica del grupo familiar, Características de la vivienda y de su entorno, Influencia del entorno Extra laboral sobre el trabajo y Desplazamiento vivienda trabajo y viceversa . (Ministerio de protección, 2010).



Grafica 13. Dominios de factores extralaborales de la batería de riesgo psicosocial (2019)

Grafica 13. Frente a los factores de riesgo extra- laborales se puede ver que el mayor porcentaje se lo llevan los desplazamientos de casa al trabajo con 68% de los casos, lo que indica que los trabajadores se ven mayormente afectados por la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo, seguido con 58% en características de la vivienda y su entorno, condiciones como puede ser la infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar, respecto a las demás condiciones son menores al 50% de los casos.

Ausentismo

Continuando con la identificación de los riesgos se realiza un análisis a las causas del ausentismo que están relacionadas con riesgo psicosocial de acuerdo a Sosa Elizabeth (2011)

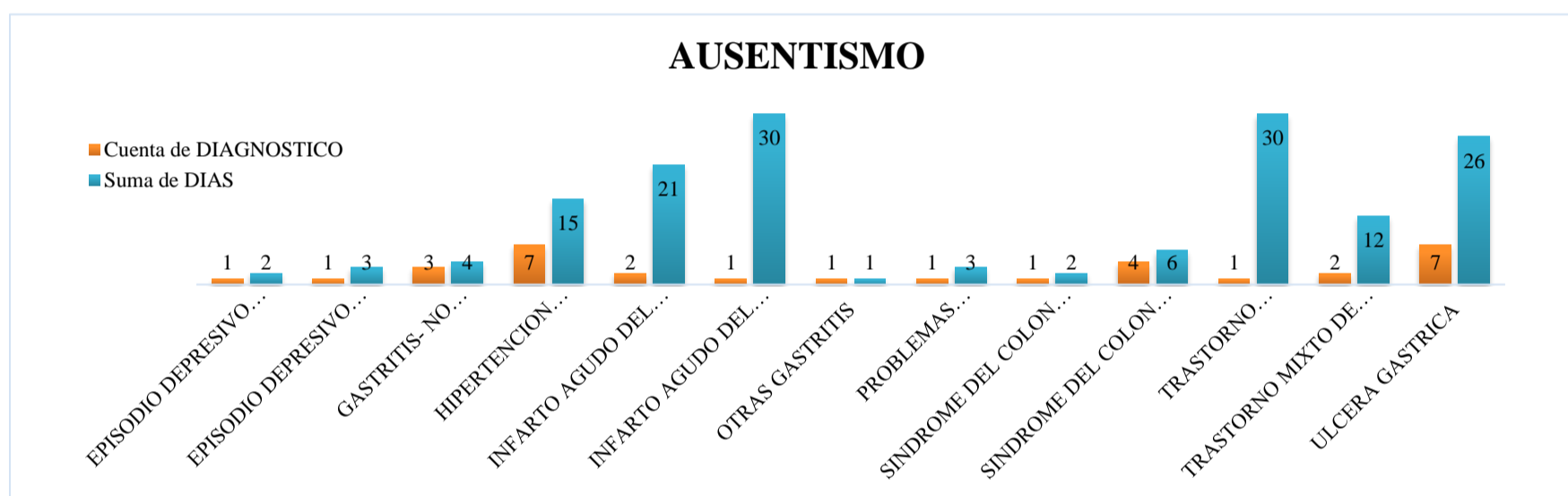
En cuanto a las patologías relacionadas con el estrés en el trabajo en Colombia, en el año 1997, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, basado en investigaciones y datos de organizaciones internacionales, publicó un documento donde se consignaron los protocolos de diagnóstico para las enfermedades de origen laboral. En dicho documento se plantea claramente que el estrés de origen ocupacional puede tener como repercusiones en la salud enfermedades como:

✓ Trastornos psicóticos. Agudos y transitorios (F23)
✓ Depresión. (F32)
✓ Episodios depresivos (F32.8)
✓ Trastorno de pánico (F41.0)
✓ Trastorno de ansiedad generalizada (F41.1)
✓ Trastorno mixto ansioso-depresivo (F41.2)
✓ Reacciones a estrés grave (F43)
✓ Trastornos de adaptación (F43)
✓ Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento (F43.2)
✓ Hipertensión arterial secundaria. (I15.9)
✓ Angina de pecho (I 20)
✓ Cardiopatía isquémica (I 25)
✓ Infarto agudo de miocardio (I 21)
✓ Enfermedades cerebrovasculares (I 60 –I 69)
✓ Encefalopatía hipertensiva (I 67.4)
✓ Úlcera gástrica (K25)
✓ Úlcera duodenal (K26)
✓ Úlcera péptica, de sitio no especificado (K27)
✓ Úlcera gastro-yeyunal (K28)
✓ Gastritis crónica; no especificada (K29.5 - K29.6)
✓ Dispepsia (K30)
✓ Síndrome del colon irritable con diarrea (K58.0)
✓ Síndrome del colon irritable sin diarrea (K58.9)
✓ Trastornos del sueño debidos a factores no orgánicos (F51.2)
✓ Estrés post-traumático (F43.1)

Tabla 2. Posibles enfermedades de salud con repercusión a causa del estrés de origen ocupacional

Estas patologías se tuvieron en cuenta como variables para la base de ausentismo relacionada a continuación en la gráfica 14 de las cuales se encontraron en el ausentismo, 32 de estos diagnósticos relacionados con 155 días de incapacidad, de las cuales pueden identificar un posible ausentismo por factores fisiológicos como 7 casos por úlceras gástricas e hipertensión arterial secundaria, ahora también hay un caso para revisión por trastorno depresivo recurrente con 30 días de incapacidad, adicional en el año se perdió el 64% de días programados de trabajo por estas incapacidades médicas, lo que deja ver que en el año por ausentismo es muy alto concuerda con la matriz IPERV que tiene el peligro psicosocial como el más alto.

Días de incapacidad en el año	ausentismo
155	64%



Grafica 14. Ausentismo laboral por patologías relacionadas al estrés (2019)

5. TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL ESTRÉS

En el cumplimiento de este tercer objetivo se realizó la búsqueda de información bibliográfica de carácter técnico, en el cual se obtuvieron los siguientes resultados de las técnicas y estrategias para la prevención y reducción del estrés, consultando las bases de datos de Uniminuto y bases de datos libres a través de las palabras clave manejo del estrés, para la construcción del manual en esta revisión documental acerca de las mejores estrategias de afrontamiento para el manejo del estrés.

TÍTULO	AUTORES	AÑO	TIPO	INSTITUCIÓN	RESUMEN	RESUMEN DE LA PUBLICACIÓN.
NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo	Félix Martín Daza	1999	Las NTP son guías de buenas prácticas. En España	Centro Nacional De Condiciones De Trabajo, España.	El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Una de las fuentes más importantes de estas presiones está relacionada con el desarrollo del trabajo. En general, el trabajo en una empresa está sujeto a unas condiciones y una forma de organización que no están determinadas por las capacidades, necesidades o expectativas del individuo, sino que se estructura en orden a otro tipo de factores (tecnología, exigencias productivas, ...). No obstante, el hecho de que la organización de una empresa favorezca la aparición del estrés no es debido, la mayoría de las veces, a unas exigencias inapelables del proceso productivo; generalmente la causa se encuentra en un deficiente diseño de la organización, que minusvalora la importancia de los recursos humanos de la empresa.	Esta Nota Técnica de Prevención trata de ofrecer una visión general de las estrategias y técnicas utilizadas para llevar a cabo una intervención sobre el individuo para la prevención del estrés.
Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal	Amutio Kareaga Alberto	2004	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 20, núm. 1	Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones, Colegio Oficial De Psicólogos De Madrid, Madrid, España	El objetivo de este trabajo es destacar la necesidad de desarrollar programas de manejo del estrés a nivel personal dentro de las organizaciones. Estas intervenciones tienen como objetivo prioritario la mejora del estado de salud física y psicológica de los trabajadores, lo que redundará en un mayor bienestar psicológico y productividad, y en una disminución de los riesgos laborales y costes sociales.	El documento presenta en el ámbito de la prevención y manejo del estrés personal destacan cuatro estrategias básicas: relajación, reestructuración cognitiva, ensayo de habilidades y resolución de problemas. En este artículo se presentara un programa de manejo del estrés para su aplicación en el ámbito laboral.
Que no estalle la olla. Saque provecho del estrés.	Kristine C. Brewer	2004	Libro	Fc Editorial	El estrés es inevitable. Tanto si su detonante es un temible tigre en la jungla prehistórica como si se trata de la política de una organización en la jungla corporativa moderna, es un hecho de la vida que no queda otro remedio que enfrentar, aunque el estrés que se experimenta hoy es más intenso e implacable que aquel que sufrieron los antepasados. El propósito principal de este libro es aprender a dominar el estrés.	El Libro tiene el propósito principal de este libro es aprender a dominar el estrés. proporcionan unas pautas para dicho fin y se ofrecen formas específicas de crear un programa de dominio del estrés diseñadas para satisfacer las necesidades individuales y ajustarse a distintos estilos personales.
La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos	Eduin Jaime Posada Pérez	2011	Revista	Revista CES Salud Pública, ISSN-E 2145-9932, Vol. 2, N°. 1, 2011,	El estrés laboral, es uno de los principales problemas a los que se enfrentan en el mundo casi un 35% de los trabajadores, los estudios indican que entre 50% y 60% de las bajas laborales están relacionadas con el mismo. Ello representa un enorme costo, tanto en sufrimiento humano como en perjuicios económicos. El estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier tamaño. Además afecta a la salud y la seguridad de las personas, pero también a la salud de las organizaciones y de las economías nacionales, el estrés puede provocar enfermedades a las personas tanto en su trabajo como en su hogar; puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y contribuir a otros problemas de salud laboral, como los trastornos músculo esqueléticos	El documento tiene el de proporcionar pautas para manejo del estrés diseñadas para el manejo individuales de las personas..
Programa de intervención psicológica orientado a la prevención del estrés laboral en los colaboradores del área de producción de una empresa de alimentos cárnicos de la ciudad de Cali	John Freddy Orrego Diana Julieth Zapata Lorena Lisbeth Gómez.	2012	Proyecto de Grado	Universidad Cooperativa De Colombia	La prevención del estrés laboral es bastante importante y decisiva. Pues se le puede hacer frente más fácilmente en las fases iniciales que cuando ya esté establecido en el sujeto. De ahí que el presente programa de intervención psicológica está orientado a la prevención del estrés laboral en 30 colaboradores del área de producción de una de las empresas productoras de alimentos cárnicos de la ciudad de Cali. La fundamentación teórica del programa se realiza desde un enfoque cognitivo conductual. Algunos conceptos presentes en el marco conceptual se apoyan desde otras perspectivas como aspecto importante a tener en cuenta en el desarrollo del mismo. Se implementara un modelo educativo en prevención primaria promoviendo ambientes de trabajo saludables y solidarios en el grupo de colaboradores.	El documento tiene entrenamiento en inoculación del estrés como técnica dentro del programa de intervención para la prevención del estrés laboral

Programa de desarrollo de competencias personales de inteligencia emocional para mejorar la satisfacción laboral del personal operativo. Caso: Empresa Jacha Inti Industrial S. A.	Roque Azurduy, Jorge	2015	Tesis de Maestría	La Paz: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Académica La Paz	RESUMEN: La satisfacción laboral es un fenómeno que representa una preocupación creciente para las organizaciones ya que su adecuada gestión podría determinar el éxito de una empresa (Ortíz y Cruz, 2007). Este fenómeno tiene muchas acepciones, no obstante, representa una esencial herramienta de gestión de recursos humanos dentro de una organización. Fue desarrollado desde distintas disciplinas, tales como la psicología, la sociología, la economía y la gestión de empresas	El documento presenta un programa de desarrollo de competencias personales en inteligencia emocional está dirigido a los trabajadores de una empresa el cual busca desarrollar y/o fortalecer las competencias personales en Inteligencia Emocional aporta al proyecto, busca desarrollar con técnicas estas habilidades para el personal de la empresa.
Manual del facilitador estrategias para el desarrollo de habilidades cognitivas y manejo del estrés	Julieta Trejo Velasco	2017	Manual	Max Ulises Estrada Martínez	Programa de Fortalecimiento para la Seguridad de Grupos en Situación de Vulnerabilidad, el cual es una estrategia conjunta entre la Oficina de Enlace y Parteneriado de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito y el Comisionado Nacional de Seguridad, con el apoyo de la Embajada de Estados Unidos en México a través de la Iniciativa Mérida, el cual pretende incidir positivamente en el fortalecimiento del respeto y la garantía de los derechos humanos de las víctimas de violencia de género.	Es una manual que presenta de manera sencilla y ordenada una variedad de ejercicios para la estimulación cognitiva y el manejo del estrés, al alcance de los facilitadores para hacer más dinámicos los procesos educativos, permitiendo con ello, el desarrollo de aprendizajes significativos en los participantes, que son la razón de ser de este programa.
Propuesta de intervención para riesgo psicosocial y estrés laboral encontrados en el diagnóstico 2017 en una empresa del sector farmacéutico	Ana M. Mora Díaz Blanca L. Niño Castillo Claudia P. Mendoza Valencia Sonia A. Nossa Moreno	2018	Proyecto de Especialización	Corporación Universitaria Minuto De Dios	Esta investigación tuvo como propósito proponer un plan de intervención para el manejo del riesgo psicosocial y estrés laboral en una Empresa del sector farmacéutico de acuerdo a la medición realizada por una Empresa asesora al aplicar la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. Se realizó un análisis de la información que arrojó como resultado una matriz de priorización sobre la cual se propuso el plan de intervención a partir de lo sugerido por el diagnóstico y las recomendaciones propuestas por el grupo investigador.	El documento tiene plan de intervención para el manejo del riesgo psicosocial y estrés laboral en una Empresa del sector farmacéutico las recomendaciones propuestas por el grupo investigador que apoyan recomendaciones para el manual que se entrega a la empresa.
Técnicas Cognitivas para el Tratamiento del Estrés	Gloria Marsellach Umber	SF	Documento	Opuslibros.Org	Las técnicas de intervención cognitiva del estrés son muchas y dependiendo cuáles son los síntomas que usted padece deberá escoger una u otra. Se intentara que la explicación de las técnicas sea lo más coloquial posible para que la persona sea capaz de practicar por sí misma una vez evaluado su estrés	El documento técnicas de intervención cognitiva del estrés la intervención cognitiva del estrés es el arte de utilizar la cabeza. Cada una de las técnicas que se mostraran le ayudarán a cambiar su forma de afrontar los problemas.
Conceptos Básicos: ¿Que es el estrés y cómo nos afecta?	Ana M ^a Regueiro	SF	Documento	Servicio De Atención Psicológica De La Universidad De Málaga N ^o Col: AO/01472	Se define como la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.	El documento tiene el de proporcionar pautas para manejo del estrés diseñadas para el manejo individuales de las personas

Por último, en cumplimiento del objetivo general, se relacionara la forma y estructura del manual de Técnicas Para Prevenir y Reducir el Estrés Laboral.

Inicialmente para la creación del manual se realizó la definición de lo que es el estrés laboral, se especificó la importancia de prevenirlo y controlarlo; se señaló el alcance, los responsables y los recursos; posteriormente se da a conocer el índice con las diferencias entre el estrés bueno, malo, agudo y crónico, así como, la sintomatología que se produce desde el punto de vista físico, psíquico, cognitivo y conductual; también, para su diseño se tuvo en cuenta la población a la que va dirigido, las estrategias necesaria según los resultados de la batería de riesgo psicosocial y el cronograma, el cual se encuentra en Anexos en la parte inferior de este documento junto con el Manual P.L.E.L..

“Quítate el estrés con el manual P.R.E.L”

Conclusiones

Se puede concluir que la Jefaturas y tiempo dentro de una compañía donde no se generen estrategias tendientes a disminuir los peligros psicosociales puede afectar considerablemente a la población trabajadora.

Aunque se evidencia una igualdad entre los factores extra- laborales intra- laborales como generador de estrés un 63% se debía a factores intra- laborales reflejadas en la retroalimentación del desempeño, claridad del rol, demandas cuantitativas, donde se deben generar cambios tendientes a mejorar la calidad de vida del trabajador que están dadas en normatividad colombiana

Es importante enfatizar que el estrés se ve representado en respuestas Fisiológicas, Conductuales, cognitivas, que afectan al individuo desde esa perspectiva las estrategias deben ir enfocadas a esas respuestas que le proporcioné herramientas para afrontar las diversas situaciones de estrés que se ven en una empresa de servicios temporales.

Se puede concluir que a través de las técnicas implementadas para el manejo del estrés se puede preparar al colaborador en cómo puede prevenir las respuestas fisiológicas, cognitivas, y comportamentales derivadas del estrés.

Recomendaciones

Generar espacios combinados con otros aprendices para estar nivelados en lo que se espera del trabajo final.

Es importante generar actividades y espacios de capacitación donde se den herramientas a los colaboradores para el desarrollo de las labores que generen una mayor productividad y bienestar.

Dar seguimiento y continuidad a los casos reportados con alto nivel de estrés e iniciar trabajo de las técnicas a los grupos que están en los niveles bajos de estrés, con el fin de dar oportunidad a la prevención de aumento a casos de estrés.

Teniendo en cuenta variables en los factores intra- laborales como las demandas cuantitativas, en las capacitaciones a los nuevos colaboradores es importante conocer herramientas como manejo del tiempo.

Tener en cuenta los parámetros iniciales hasta el final, para que los estudiantes se puedan enfocar en el contenido principalmente del trabajo y no en los cambios de plantillas o formatos.

Referencias bibliográficas

- Amutio A, (2004) Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 20, núm. 1, 2004, pp. 77-93, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, Madrid, España.
- Chacón Roger, M., Grau Abalo, J., & Lence Anta, J. J. (2019). Factores psicosociales de riesgo en profesionales asistenciales de hospitales de oncología y nivel de estrés laboral. *Revista Waxapa*, 6(11), 1-12.
- Daza F, (1999). Prevención del estrés: intervención sobre el individuo, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, España.
- Domínguez, J. (2001). Actuaciones Preventivas en Contextos Comunitarios. Recuperado de:
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5711/1/ALT_09_08.pdf
- Floría, P. M. (2013). *Control del estrés laboral*. Fundación Confemetal.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241.
- Gloria Marsellach Umbert, Técnicas Cognitivas para el Tratamiento del Estrés, recuperado:
http://opuslibros.org/PDF/Tecnicas_cognitivas.pdf.
- Jiménez, A. (2014). Promoción de hábitos saludables en el trabajo para el bienestar de la población trabajadora. *Revista Colombiana de cardiología*, 21(4), 199-201. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/81150202.pdf>
- López, J. R. P., & Jiménez, W. M. V. (2019). Estrés laboral y desarrollo de trastornos psicosomáticos en estudiantes de posgrado. *Psicología y Salud*, 29(2), 177-186.
- Méndez Venegas, J. (2019). Estrés laboral o síndrome de 'burnout'
- Ministerio de la Protección Social (2008) Resolución 2646 del 2008.
- Ministerio de trabajo, y. p. (Junio de 2013). *Dimensiones de riesgo psicosocial en el trabajo*. Obtenido de Departamento de prevención de riesgos laborales; Instituto de seguridad social:
[ww.campusprevencionisl.cl/contenido/vigilancia/Dimensiones_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo.pdf](http://www.campusprevencionisl.cl/contenido/vigilancia/Dimensiones_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo.pdf)
- Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. Recuperado el, 11.
- Naranjo, D. L. D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84.
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677229>
- Organización Panamericana de la Salud & Organización Mundial de la Salud (2016) Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades

Recuperado: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%20Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Pérez, E. J. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES salud pública*, 2(1), 66-73 Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>.

Posada E, (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Rev CES Salud Pública* 2(1): 66-73.

Trejo, J, (2017) manual del facilitador estrategias para el desarrollo de habilidades cognitivas y manejo del estrés, México, Recuperado: http://www.policia-mas.org/manuales/Manual_Estrategia_Previo3_160617.pdf.

Unda, S. Uribe, F. Jurados. García, M. Tovalín, H. Juárez, A. (2016). elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 31, (2016), 67-74.

Valero, C. Z. V., & Quiroz, C. N. (2019). Relación estrés y fatiga: un estudio en el ámbito laboral. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(2), 42.v

ANEXOS

ANEXO 1 Caracterización de la población

[Caracterizacion de la Poblacion.xlsx](#)

ANEXO 2 batería de riesgo Psicosocial

[Analisis de Bateria de riesgo.xlsx](#)

ANEXO 3 Formato de Registro de Incapacidades para el análisis de datos

[Analisis de INCAPACIDADES SST\(5065\).xls](#)

ANEXO 4 Manual de Técnicas Para Prevenir y Reducir el Estrés Laboral

[MANUAL PREL.docx](#)

ANEXO 5 El acuerdo de confidencialidad de la información.

Ciudad, _____ de 2020

Señores

A QUIEN CORRESPONDA

Ciudad.

Ref.: Acuerdo de Confidencialidad Participantes en el Proyecto de Investigación XXXXXXXXXX

Yo, _____ identificado con C.C. _____ y en calidad de co-investigador/auxiliar de investigación del proyecto _____ presentado a la **Facultad de** _____ 2020 de la Universidad de Uniminuto, Sede _____, manifiesto que:

- Entiendo que **información confidencial** es toda aquella, ya sea técnica, financiera, comercial o de cualquier otro carácter que sea suministrada o revelada por cualquiera de las partes en el marco del acta de entendimiento en mención, por medios escritos, orales o de otra forma y relacionada con el proyecto.
- Que me comprometo a restringir el acceso a la información confidencial sólo a aquellas personas vinculadas al proyecto en calidad de investigadores o auxiliares de investigación y que tengan necesidad de conocerla para el desarrollo del proyecto; y por lo tanto a mantener en la más estricta confidencialidad y no revelar a otras personas físicas o jurídicas cualquier información confidencial, en cualquier formato ni con otros fines distintos al proyecto.
- Que, para el intercambio de información confidencial, se llevará a cabo de manera documentada y con firma de recibo por la parte receptora. Una vez se le haya entregado, será responsabilidad de la parte receptora el correcto tratamiento de la información recibida para preservar su carácter confidencial.
- Que la confidencialidad se mantendrá permanentemente desde la recepción de la información.

Firma

Nombre

Investigador/Auxiliar de Investigación

Documento de Identificación