



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN
OPCIÓN AL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

TEMA:

**IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y RESILIENCIA
QUE SURGEN FRENTE A LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIAL, PARA ELABORAR UN PROGRAMA DE DETECCIÓN,
PREVENCIÓN Y CONTROL DE FACTORES DE RIESGO EN LA
EMPRESA FLORÍCOLA SANTA MÓNICA.**

AUTOR:

Valarezo Sierra Juan Fernando

TUTOR:

MSc. Coronel Cedeño Antonio Miguel

LATACUNGA –ECUADOR

Julio 2016

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Programa de Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo, nombrado por el Honorable Consejo Académico de Postgrado.

CERTIFICO

Que analizado el presente trabajo de investigación y desarrollo, presentado como requisito previo a optar por el título de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo.

El tema de investigación se refiere a la **identificar los mecanismos de protección y resiliencia que surgen frente a la exposición a factores de riesgo psicosocial, para la elaboración de un programa de detección, prevención y control de factores de riesgo en la Empresa Florícola Santa Mónica**. Presentado por Valarezo Sierra Juan Fernando con cédula de ciudadanía N^o 0400606083.

Manifiesto que el mencionado trabajo cumple con requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por lo tanto, sugiero su aprobación y sometimiento a la evaluación y dictamen del Tribunal examinador que se le asigne.

Latacunga, julio del 2016

MSc. Antonio Miguel Coronel Cedeño
Tutor



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de investigación de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi del Programa de Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo; por cuanto, el maestrante: **VALAREZO SIERRA JUAN FERNANDO**, cedula de identidad 0400606083, con el título del Proyecto de Investigación y Desarrollo: **IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y RESILIENCIA QUE SURGEN FRENTE A LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, PARA ELABORAR UN PROGRAMA DE DETECCIÓN, PREVENCIÓN Y CONTROL DE FACTORES DE RIESGO EN LA EMPRESA FLORÍCOLA SANTA MONICA**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación oral y pública del Proyecto de Investigación y Desarrollo.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga: Julio de 2016.

Para constancia firman:

.....
MSc. Xavier Espín
PRESIDENTE

.....
MSc. Francisco Vizcaíno
MIEMBRO

.....
MSc. José Andrade
MIEMBRO

.....
MSc. Pablo Barba
OPONENTE

RESPONSABILIDAD DEL AUTOR

Yo Juan Fernando Valarezo Sierra , autor de la investigación, con cédula de ciudadanía No. 0400606083, libre y voluntariamente DECLARO, que el trabajo titulado: “**Identificación de mecanismos de protección y resiliencia que surgen frente a la exposición a factores de riesgo psicosocial, para elaborar un programa de detección, prevención y control de factores de riesgo en la Empresa Florícola Santa Mónica**”, es de mi plena autoría, original y no constituye plagio o copia alguna, constituyéndose en documento único, como mandan los principios de la investigación científica, de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Juan Fernando Valarezo Sierra
C.I: 0400606083

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud y agradecimiento a Dios quien todo lo permite, a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a todos mis maestros del Posgrado, a la Empresa Flores Santa Mónica, a mis familiares, a mi tutor MSc. Antonio Coronel y a todos quienes contribuyeron al logro de esta investigación.

Juan Fernando Valarezo Sierra

DEDICATORIA

Con todo mi corazón dedico este trabajo de investigación: a mi madre Vitelmita, a mi esposa María por brindarme su ayuda y el clima adecuado para el cumplimiento de esta meta, a mi tía Adelita y a mi hermana Ivone, a mi angelita Lourdes quien con amor y sacrificio acompañó mi aventura por conseguir este objetivo y a mis angelitos quienes no lograron compartir mi alegría pero lo harán desde el cielo y para toda mi familia con todo mi amor, también para todos quienes mereciendo mi dedicatoria los olvidé.

Fer



IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y RESILIENCIA QUE SURGEN FRENTE A LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, PARA ELABORAR UN PROGRAMA DE DETECCIÓN, PREVENCIÓN Y CONTROL DE FACTORES DE RIESGO EN LA EMPRESA FLORÍCOLA SANTA MÓNICA.

AUTOR:

Valarezo Sierra Juan Fernando

TUTOR:

Ing. MSc. Coronel Cedeño Antonio Miguel

Resumen

El presente proyecto de investigación se realizó con la finalidad de identificar los factores de riesgo psicosocial a los cuales están expuestos los trabajadores de todos los procesos productivos en la Empresa Flores Santa Mónica Cia. Ltda, y adicionalmente se determinó los modos de afrontamiento o factores protectores y de resiliencia ante situaciones estresantes que disponen los trabajadores de la empresa, con el fin de formular un programa de prevención de factores de riesgo. Para el desarrollo del estudio se escogió una metodología mixta, por considerarse la más apropiada. Para el estudio de los factores de riesgo psicosocial se aplicó un instrumento desarrollado por el Ministerio de Protección Social de Colombia, herramienta muy eficiente en la evaluación de factores que impactan en el trabajador, modificando el desempeño laboral y la salud mental. Para la investigación de modos de afrontamiento se aplicó Escala de Modos de Afrontamiento Revisada, Ways of Coping Inventory (WOC-R), de Richard Lazarus y Susana Folkman. Las dimensiones con mayor nivel de riesgo psicosocial fueron las de demanda cuantitativa, exigencias de responsabilidad en el cargo y demandas ambientales y de esfuerzo físico. Los modos de afrontamiento con mayor prevalencia en los trabajadores son los centrados en las emociones y entre ellos los estilos de reevaluación positiva. Los grupos más vulnerables son los que están integrados por las mujeres, los jóvenes y las personas que llevan menos de un año en el cargo. A partir de toda la información recopilada se diseñó un programa de actividades para potenciar modos y estilos de afrontamiento a las situaciones de estrés, que contribuyan a minimizar el impacto de los factores de riesgo detectados.

Palabras claves: Riesgos, Psicosociales, Afrontamiento, Prevención, Resiliencia.



IDENTIFICATION OF MECHANISMS OF PROTECTION AND RESILIENCE ARISING FROM EXPOSURE TO RISK FACTORS PSYCHOSOCIAL, TO DEVELOP A PROGRAM OF DETECTION, PREVENTION AND CONTROL OF RISK FACTORS IN THE FLORICULTURAL COMPANY SANTA MONICA.

AUTOR:

Valarezo Sierra Juan Fernando

TUTOR:

Ing. MSc. Coronel Cedeño Antonio Miguel

Abstract

This research project was conducted in order to identify psychosocial risk factors to which workers are exposed in all production processes in the company Flores Santa Monica Cia. Ltda, and additionally coping modes or protective factors and resilience to stressful situations which workers of the company posses were determined in order to formulate a program of prevention of risk factors. For the development of the study, a mixed methodology was chosen because it is considered the most appropriate. For the study of psychosocial risk factors, an instrument developed by the Ministry of Social Protection of Colombia was applied. This is a very efficient tool in the evaluation of factors that impact on the worker, modifying job performance and mental health. For the research of ways of coping, the Revised Scale, Ways of Coping Inventory (WOC-R), by Richard Lazarus and Susan Folkman was applied. Dimensions with the highest levels of psychosocial risk were the ones with quantitative demand, accountability requirements in office and environmental demands and physical effort. The ways of coping with the highest prevalence in workers are focused on emotions and among them the positive reappraisal styles. The most vulnerable groups are those that are composed of women, youngsters and persons with less than a year in office. From all the information gathered a program of activities to promote modes and styles of coping with stressful situations was designed to help minimize the impact of risk factors detected.

Keywords: Risks, Psychosocial, Coping, Prevention, Resiliency.

ÍNDICE

CONTENIDOS	Pág.
Portada.....	i
Certificado de validación de tutor	ii
Aprobación del tribunal de grado	iii
Responsabilidad del autor.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice	ix
Índice de cuadros.....	xii
Índice de gráficos	xiii
Introducción.....	xiv
i. Objeto de estudio	xvii
ii. Problema de investigación	xvii
i. Variable independiente	xvii
ii. Variable dependiente:	xvii
iii. Operacionalización de variables	xviii
iv. Objetivos y Campo de acción de la investigación	xxiv
v. Objetivo general.....	xxiv
Objetivos específicos	xxiv
vi. Campo de acción de la investigación	xxiv
vii. Hipótesis.....	xxv
viii. Justificación.....	xxv
ix. Marco Conceptual	xxvi
□ Fundamentación de la investigación.....	xxvi
x. Bases teóricas particulares de la investigación	xxvii
□ Bases psicológicas	xxvii
□ Bases Sociales.....	xxviii
□ Bases Organizacionales	xxviii
□ Marco legal	xxviii
xi. Antecedentes Investigativos.....	xxx

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1.	Seguridad y salud en el trabajo	1
1.2.	Factores Psicosociales	2
1.3.	Factores de Riesgo Psicosocial	4
1.4.	Riesgos psicosociales	6
1.5.	El estrés laboral	7
1.6.	El síndrome de burnout	10
1.7.	Mobbing o Acoso Laboral.....	12
1.8.	Violencia Laboral.....	13
1.9.	Tecnoestrés.....	14
1.10.	Factores psicosociales protectores	16
1.11.	La resiliencia	18
1.12.	Tipos de personalidad más vulnerable a los riesgos psicosociales	21
1.13.	Causas de los factores psicosociales	24
1.14.	Organizaciones saludables	25
1.15.	Medidas de prevención.....	27

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1.	Metodología empleada	29
2.2.	Tipo de estudio.....	30
2.3.	Población y muestra	30
2.4.	Sistemas métodos, técnicas y procedimientos.....	32
2.5.	Batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial	32
2.6.	Ficha técnica del instrumento.....	42
2.7.	Procedimiento.....	45

CAPÍTULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Análisis e interpretación de resultados de la investigación.....	46
3.2.	Caracterización de los trabajadores de la Empresa Flores Santa Mónica	47

3.3.	Análisis descriptivo general de los factores de riesgo intra-laborales	50
3.4.	Análisis descriptivo de los factores de riesgo psicosocial extra-laborales.....	64
3.5.	Cruce de variables con dimensiones	67
3.6.	Análisis descriptivo del estrés	79
3.7.	Análisis descriptivo de la entrevista y grupos focales.....	84
3.8.	Análisis descriptivo de modos y estilos de afrontamientos.....	90
3.9.	Prueba de Hipótesis	94

CAPÍTULO IV PROPUESTA

4.1.	Título	100
4.2.	Justificación.....	100
4.3.	Objetivo General	101
4.4.	Estructura de la propuesta	102
4.5.	Desarrollo de la Propuesta.....	104
4.6.	Evaluación socio-económica-ambiental de la propuesta	130
4.7.	Seguimiento y control.	131
BIBLIOGRAFÍA		132
Bibliografía Citada:		132
Bibliografía Consultada:.....		136
Bibliografía Electrónica:		141
ANEXOS		147

Índice de cuadros

Cuadro 1 . Variable independiente: Factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales.....	xviii
Cuadro 2: Variable dependiente: Mecanismos de protección, afrontamiento y resiliencia	xxiii
Cuadro 3: Población y muestra en estudio del personal que labora en la empresa de Flores Santa Mónica Cia. Ltda.	31
Cuadro 4: Dominios y dimensiones intralaborales.....	33
Cuadro 5: Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.	34
Cuadro 6: Dimensiones extralaborales.	38
Cuadro 7: Dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo	38
Cuadro 8: Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería	40
Cuadro 9: Ficha técnica del instrumento	42
Cuadro 10. Método, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación	44
Cuadro 11: Principales variables de estudio psicosocial.	47
Cuadro 12: Distribución del nivel de riesgo en las áreas de la empresa.	50
Cuadro 13: Resultados obtenidos en las dimensiones	53
Cuadro 14: Resultados obtenidos en las dimensiones	56
Cuadro 15: Resultados obtenidos en las dimensiones	59
Cuadro 16: Resultados obtenidos en las dimensiones	62
Cuadro 17: Análisis resultados Condiciones Extra-laborales.....	64
Cuadro 18: Resultados del cruce variables con demandas cuantitativas.....	67
Cuadro 19: Resultados cruce variables con demandas ambientales y de esfuerzo físico.....	70
Cuadro 20: Resultados obtenidos de los cruce variables con Influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral	72
Cuadro 21: Cruce variables de control y autonomía sobre el trabajo.....	74
Cuadro 22: Cruce variables con Relaciones sociales en el trabajo.....	77
Cuadro 23: Resultados obtenidos en el cruce de Dominios con Estrés.....	79
Cuadro 24: Análisis de resultados variable estrés	81
Cuadro 25: Resultado consolidado de entrevista semi-estructurada	84
Cuadro 26: Resultado consolidado de los grupos focales	87
Cuadro 27: Análisis de los resultados generales de modos y estilos de afrontamiento.....	90
Cuadro 28: Análisis de modos y estilos de afrontamiento empleados por los trabajadores.	92
Cuadro 29: Pruebas de chi-cuadrado	96

Índice de gráficos

Gráfico 1: Distribución de factores de riesgo psicosocial por áreas de trabajo.....	51
Gráfico 2: Resultados obtenidos en las dimensiones.....	54
Gráfico 3: Resultados obtenidos en las dimensiones.....	57
Gráfico 4: Resultados obtenidos en las dimensiones.....	60
Gráfico 5: Resultados obtenidos en las dimensiones.....	62
Gráfico 6: Resultados obtenidos en las dimensiones extralaborales	65
Gráfico 7: Resultados del cruce variables con demandas cuantitativas	68
Gráfico 8: Resultados cruce variables con demandas ambientales y de esfuerzo físico.	71
Gráfico 9: Resultados obtenidos de los cruce variables con Influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral	73
Gráfico 10: Cruce variables de control y autonomía sobre el trabajo	75
Gráfico 11: Cruce variables con Relaciones sociales en el trabajo	78
Gráfico 12: Resultados obtenidos en el cruce de Dominios con Estrés	80
Gráfico 13: Análisis de resultados variable estrés.....	82
Gráfico 14: Distribución de estilos de afrontamiento en los trabajadores de la empresa.....	93

Introducción

Continuamente los profesionales de la psicología intervienen en los diferentes contextos en que se encuentran personas o grupos de estas, como lo es el medio laboral, que en la actualidad es cada vez más exigente y cambiante debido a la constante competencia del mercado, lo que hace necesario la existencia de empresas organizadas y dinámicas con elevados estándares de calidad, para lograr alta producción y bienestar de sus empleados.

Esto se debe a que cada vez son más las exigencias laborales para el desempeño del trabajador que influyen en su salud física y psíquica, y en la productividad de la propia organización en aras de lograr sus metas, de ahí que la Psicología Industrial esté evolucionando teniendo como objeto de estudio la expresión de las características del trabajador frente a un ambiente laboral concreto, en tal sentido la búsqueda de factores personales, psicosociales, ambientales y organizacionales caracterizan su principal objetivo.

Por lo que es importante considerar que el trabajo es una característica inherente al ser humano, parte vital de su historia y transformación evolutiva, pues a través del tiempo, ha sido un factor protector que ha permitido a la especie humana la producción de bienes y servicios, desempeño de roles, adquisición de habilidades, desarrollo de competencias, estatus, independencia, seguridad personal, mejoramiento de la calidad de vida y de la satisfacción de necesidades. Al mismo tiempo, es fuente de peligros, una carga pesada y un impedimento del disfrute de la vida diaria. En definitiva, el trabajo es un factor protector y generador de peligros y riesgos con potencial de causar accidentes y enfermedades. Por lo tanto se hace necesario, investigar no sólo la parte negativa del trabajo y sus factores de riesgo, sino también las implicaciones positivas y los factores protectores del mismo.

La evolución del trabajo en las últimas décadas, el avance tecnológico, así como los procesos de globalización han desplazado gradualmente los trabajos que requieren esfuerzo físico y los ha remplazado por actividades que demandan mayor carga mental, que pueden ser de naturaleza cognitiva como la responsabilidad, procesos de atención, concentración,

razonamiento, juicio, solución de problemas, toma de decisiones entre otras y de naturaleza emocional, como expresión de emociones, sentimientos y en general contacto social.

De esta manera, se evidencia la necesidad de gestionar los factores de riesgo psicosocial que al igual que factores de riesgos físicos, químicos y de otra naturaleza deben ser identificados, evaluados y controlados. Al respecto, hay que indicar que en el momento actual la gestión técnica de los factores de riesgo psicosocial está enfocada a determinar en la empresa factores con mayor índice de gravedad y recomendar acciones preventivas, mostrando una escasa preocupación por investigaciones encaminadas a encontrar condiciones o variables que surgen como mecanismos de afrontamiento y protectores ante la exposición a factores de riesgo psicosocial.

Los factores de riesgo psicosocial en su mayoría son inherentes a la tarea y por lo tanto, eliminar el factor de riesgo significaría eliminar la tarea, actividad o puesto: esto en la realidad es inaplicable. Entonces, lo que hay que hacer es buscar estrategias de afrontamiento. Luego de haber identificado un factor de riesgo psicosocial, a diferencia de otros factores de riesgo como el ruido, un tóxico y otros, no es posible eliminarlo y la forma más eficaz es actuar sobre la empresa y el receptor. Pero el problema es que no se dispone de EPP (equipos de protección personal) para factores de riesgo psicosocial. Por lo que, el reto de los profesionales de seguridad y salud laboral es identificar mecanismos protectores y de afrontamiento ante la exposición a factores de riesgo psicosocial para atenuarlos en lo posible, en otras palabras la misión es descubrir variables protectoras en las que se puede intervenir, entrenando y fortaleciendo estrategias de afrontamiento para que se conviertan en herramientas a la hora de enfrentar situaciones estresantes y a la larga encontrar el estado de bienestar y salud en el trabajo y construir en cada trabajador su propia resiliencia.

Con estas consideraciones, se plantea un enfoque nuevo de gestionar los factores de riesgo psicosocial, investigación nueva en nuestro país pero que ya se ha realizado en países europeos y también en Colombia para empresas florícolas de la Sabana de Bogotá, donde se aborda el mundo de la floricultura desde la perspectiva de factores psicosociales asociados con la salud, resiliencia y factores protectores. Este modelo de ninguna manera

tiene como finalidad contraponerse o desechar el modelo de gestión de riesgos psicosociales actual, por el contrario se puede considerar como un valor agregado que hasta el momento no está siendo considerado en la Gestión Técnica de Factores de Riesgo.

La Empresa Flores Santa Mónica Cia. Ltda., en particular, no dispone en el momento actual de la identificación, evaluación y control de riesgos psicosociales de acuerdo a lo estipulado en la legislación vigente, por lo que implementar el sistema de gestión de riesgos psicosociales es evidentemente necesario.

El presente trabajo se desarrolló estructurado en 4 capítulos:

En el Capítulo I hace referencia al marco teórico de la investigación que sustentó el estudio realizado, abordando informaciones y conocimientos acerca de los factores de riesgo psicosocial y los mecanismos de protección que frente a estos despliega el trabajador, considerando los factores protectores y la resiliencia.

En el capítulo II se abordó lo referido a la metodología usada en la investigación fundamentando el tipo de estudio empleado, así como la población y muestra con la que se trabajó, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados y el procedimiento que se siguió para la recolección de información.

En el capítulo III se exponen los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos mostrando en cuadros y gráficos la información recopilada con su respectiva interpretación, además de la comprobación de la hipótesis planteada y las conclusiones y recomendaciones a las que se arribó con el trabajo.

En el capítulo IV se presenta la propuesta diseñada para proporcionar estrategias de implementación de medidas preventivas y correctivas de afrontamiento al personal de la Empresa Florícola Santa Mónica con la finalidad de mejorar su estado de salud mental, bienestar, satisfacción laboral y productividad.

i. Objeto de estudio

Mecanismos de protección y resiliencia que surgen frente a la exposición a factores de riesgo psicosocial

ii. Problema de investigación

El deterioro de la salud mental y del bienestar laboral provocado por la influencia nociva de los factores de riesgo psicosocial, puede verse incrementado por la ausencia o escasa utilización por parte de los trabajadores de factores protectores de la salud mental y modos de afrontamiento psicológico que le permitan fomentar resiliencia.

i. Variable independiente

Factores de riesgo psicosocial.

ii. Variable dependiente:

Mecanismos de protección, afrontamiento y resiliencia.

iii. Operacionalización de variables

Cuadro 1 . Variable independiente: Factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE (Unidad medida)	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ÍTEMS
Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A y Forma B	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo Control sobre el trabajo	Características de liderazgo. Relaciones sociales en el trabajo. Retroalimentación del desempeño. Relaciones con los colaboradores. Claridad de rol. Capacitación. Participación y manejo del cambio Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos. Control y autonomía sobre el trabajo.	Sin riesgo Riesgo bajo Riesgo medio Riesgo alto Riesgo muy alto	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de Protección Social de Colombia	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral para la Forma A y B	Anexo 1 y 2 Formularios

	<p>Demandas del Trabajo</p>	<p>Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Demandas emocionales. Demandas cuantitativas. Influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral. Exigencias de responsabilidad del cargo. Demandas de carga mental. Consistencia del rol.</p>				
	<p>Recompensa</p>	<p>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza. Reconocimiento y compensación.</p>				

Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral	Condiciones extralaborales	Tiempo fuera de trabajo. Relaciones familiares. Comunicación y relaciones interpersonales. Situación económica del grupo familiar. Características de la vivienda y de su entorno. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.	Sin riesgo Riesgo bajo Riesgo medio Riesgo alto Riesgo muy alto	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de Protección Social de Colombia	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral	Anexo 3 Formulario
Entrevista semiestructurada	Control sobre el trabajo.	Claridad de rol. Capacitación. Participación y manejo del cambio Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos. Control y autonomía sobre el	Sin riesgo Riesgo bajo Riesgo medio Riesgo alto Riesgo muy alto	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la Protección Social de Colombia	Guía de la entrevista semiestructurada Guía de grupos focales	

Grupos focales para evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	trabajo. Características de liderazgo. Relaciones sociales en el trabajo. Retroalimentación del desempeño. Relaciones con los colaboradores.	Sin riesgo Riesgo bajo Riesgo medio Riesgo alto Riesgo muy alto	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la Protección Social de Colombia	Guía de grupos focales para evaluación de riesgos psicosociales.
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características de liderazgo. Relaciones sociales en el trabajo. Retroalimentación del desempeño. Relaciones con los colaboradores.			
	Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza. Reconocimiento y compensación.			

Evaluación de estrés	Categorías de síntomas	Síntomas fisiológicos. Síntomas de comportamiento social. Síntomas intelectuales y laborales. Síntomas psicoemocionales.	Muy bajo Bajo Medio Alto Muy alto	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial Ministerio de la Protección Social de Colombia	Cuestionario para evaluación del estrés.	Anexo 4 Cuestionario del estrés.
----------------------	------------------------	---	---	--	--	---

Elaborado por: Fernando Valarezo

Cuadro 2: Variable dependiente: Mecanismos de protección, afrontamiento y resiliencia

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE (Unidad de medida)	TÉCNICA	INSTRUMENTO (Metodológico)	ÍTEMS
Evaluación de modos de y estilos de afrontamiento	Centrados en el problema Centradas en las emociones	Afrontamiento al problema. Planeación y resolución de problemas Apoyo o soporte social. Negación/distanciamiento. Escape/evitación. Autocontrol. Responsabilidad Reevaluación Positiva	Baja Media baja Media alta Alta	Inventario de modos de afrontamiento	Test Psicológico	Anexo 5 Formulario

Elaborado por: Fernando Valarezo

iv. Objetivos y Campo de acción de la investigación

v. Objetivo general

- Determinar los modos de afrontamiento psicológico y los factores de riesgo psicosocial que inciden en la salud mental y bienestar de los trabajadores, los cuales permiten desplegar recursos adaptativos y resiliencia.

Objetivos específicos

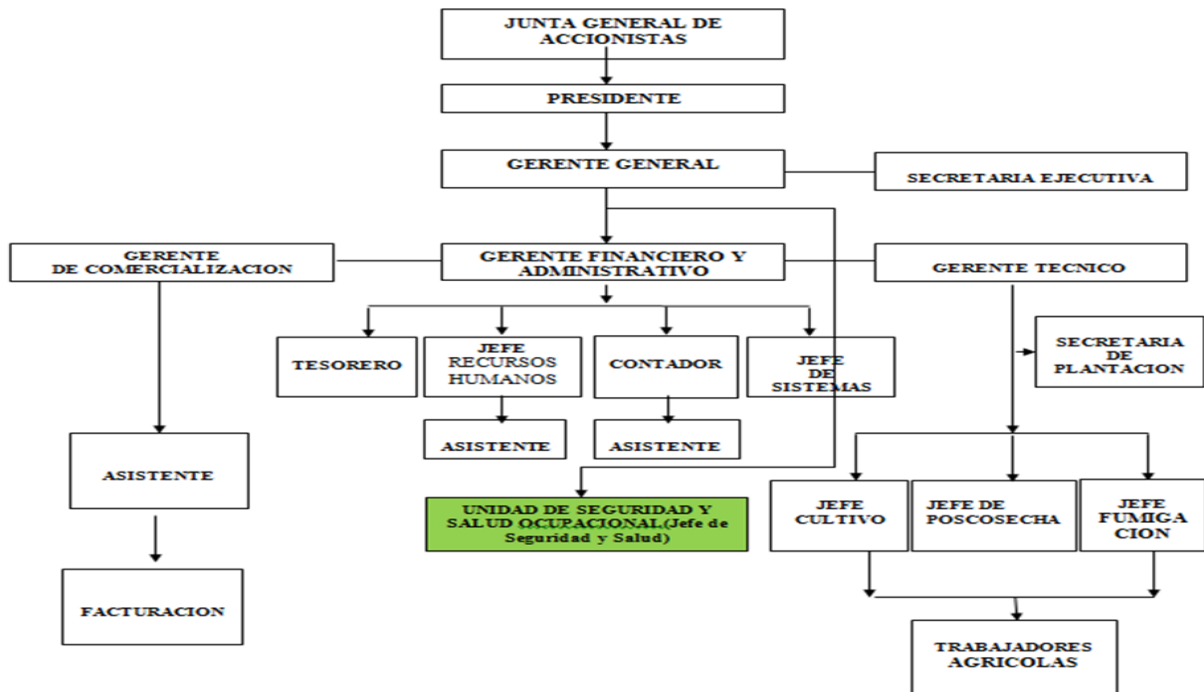
- Identificar los factores de riesgo psicosocial que afectan a la salud y bienestar de los trabajadores.
- Especificar los recursos de afrontamiento y mecanismos de resiliencia que emplean los trabajadores para enfrentar a los factores de riesgo psicosocial.
- Proponer un programa de intervención que contribuya a la prevención de factores de riesgo psicosocial en la Empresa Flores Santa Mónica fomentando la resiliencia.

vi. Campo de acción de la investigación

Son los trabajadores de todos los procesos productivos de la Empresa de Flores Santa Mónica Cia. Ltda., quienes desarrollan sus actividades en la finca “Santa Mónica”, con un espacio de 13 hectáreas en producción de flores con una infraestructura moderna con bloques de invernaderos metálicos. La empresa gracias a la experiencia obtenida en estos años, se ha hecho acreedora del prestigio internacional; siendo reconocida por su responsabilidad social y ambiental, eficiencia técnica y administrativa, y capacidad profesional. La responsabilidad con la sociedad involucra principalmente el respeto por el trabajador, en su entorno laboral, comprende además el adecuado manejo del medio ambiente, cuidando cada detalle posible para compensar lo que ofrece la generosa tierra.

Figura 1: Organigrama

Organigrama



Fuente: Florícola Flores Santa Mónica Ñanta cía. Ltda.

vii. Hipótesis

¿Los trabajadores ante la exposición a factores de riesgo psicosocial utilizan factores protectores de la salud mental y modos de afrontamiento psicológicos para desarrollar comportamientos adaptativos y resilientes ante situaciones conflictivas?

viii. Justificación

En el campo social, la falta de identificación, evaluación y control de factores de riesgo psicosocial, son causantes del deterioro psicosocial y de un trato anti técnico del personal, lo que trae como consecuencia problemas relacionados con la salud de los trabajadores y el quebranto de las esferas psíquica, física y social y del clima laboral.

Por lo que es necesaria la implementación de la presente investigación ya que en la empresa florícola en general las exigencias del mercado, la producción de flores en un tiempo determinado, con las normas de calidad exigidas por las empresas exportadoras y el cumplimiento de las cantidades requeridas, son una prioridad que se erigen como factores de riesgo psicosociales para los empleados y en muchas ocasiones los factores de riesgo psicosocial no son considerados debido a que las posibilidades de manifestación son escasas por su característica de no ser evidenciados fácilmente como los otros factores.

A su vez es importante que se reconozcan los mecanismos de protección y afrontamiento que utilizan con frecuencia los empleados para enfrentar los mismos y de ese modo contribuir con los resultados encontrados a fomentar la resiliencia de los trabajadores ante la exposición de riesgos psicosociales en la Empresa Flores Santa Mónica.

La intervención sobre los riesgos psicosociales, además de influir en la reducción o eliminación de los efectos negativos evidentes en la salud mental, también pueden impactar positivamente en el incremento de la calidad y rendimiento de la producción. Lo que repercutirá en beneficios para empleados y empresa que no deberá utilizar parte de sus ingresos económicos en gastos por días de ausencia asociados a incapacidad temporal o a trastornos mentales ocasionados por enfermedades atribuibles al entorno del lugar de trabajo.

ix. Marco Conceptual

- **Fundamentación de la investigación**

La presente investigación se fundamenta en la necesidad de establecer criterios al respecto de los factores de riesgo psicosocial que pueden estar influyendo en la calidad de vida de los empleados de la empresa objeto de estudio. Para ello se hizo un acercamiento a la empresa, sus trabajadores y dinámicas internas a fin de comprender la forma en que la producción, el sistema de trabajo y las dinámicas comunicacionales de la misma son

funcionales o no en el entorno de la salud de los empleados. Es un acercamiento que se justifica en el estudio del clima organizacional así como es una valoración del conocimiento al respecto de la salud de los trabajadores y la relación de la misma con el entorno laboral. Se trabaja el tema de la resiliencia como una forma de enfrentar, natural y espontáneamente en la mayoría de los casos a los factores de riesgo que se presentan por diversas causas.

x. Bases teóricas particulares de la investigación

La presente investigación posee:

- **Bases psicológicas**

La psicología orientada a la seguridad y salud laboral, como rama de la psicología industrial y con los aportes de la psicología preventiva disciplina ligada a la promoción de la salud mental y calidad de vida, dirige su accionar al fortalecimiento de una cultura preventiva, asumiendo como tareas primordiales el desarrollar comportamientos, actitudes y valores positivos hacia las implicaciones de la seguridad y salud ocupacional; dentro de este contexto el trabajo con personas conlleva la necesidad de conocer, evaluar y gestionar los aspectos psicológicos y sociales del individuo frente a la seguridad, que implican dimensiones psicológicas como los factores psicosocial, los mismos que al sobrepasar la capacidad de respuesta del individuo se convierten en agentes perjudiciales para la salud, el bienestar personal y desequilibran la relación con el trabajo. En este caso, se entiende que los factores protectores, tanto externos como internos del ambiente laboral y las estrategias de afrontamiento psicológico a situaciones demandantes, juegan un papel determinante y mediador entre las demandas de las condiciones y el control de las mismas para el desarrollo de las habilidades resilientes en los trabajadores.

- **Bases Sociales**

La psicología social se ha encargado durante mucho tiempo del estudio de determinadas variables que afectan el comportamiento de los individuos, en tanto son estos considerados seres sociales. En realidad, todas las personas se encuentran insertas en dinámicas sociales que determinan muchas veces su conducta y forma de actuar. Entre las variables más estudiadas, y a las que también se les prestará atención en el marco de este estudio se encuentran las actitudes, los roles grupales, las interacciones con otras personas en el entorno fundamentalmente laboral. Todas estas variables ganan relevancia, ya que pueden actuar como factores psicosociales de riesgo, o factores psicosociales protectores, según transcurran las interacciones de los empleados con su círculo social.

- **Bases Organizacionales**

En el acercamiento a la organización se toman como referentes las concepciones sobre la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP). Esta desarrolla un acercamiento a las organizaciones como sistemas orgánicos en los que las partes son tan importantes como el todo. Asume además la perspectiva de centrarse en los aspectos positivos que se dan en el entorno de la organización y de ellos partir hacia una estrategia de desarrollo de los recursos humanos con menos riesgos y mejores resultados. Se asume el concepto de organizaciones saludables que permite comprender aspectos como la flexibilidad y la comunicación como motores impulsores de un mejor proceso de gestión de la organización en su entorno o contexto específico.

- **Marco legal**

Constitución Política del Ecuador en su Art. 33 plantea que: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Nacional, 2008, pág. 34)

Por otra parte, el mismo documento en su Art. 326, numeral 5 determina que los derechos al trabajo se sustentan en el principio de que toda persona debe desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, seguridad e higiene y bienestar. (Asamblea Nacional, 2008, pág. 149)

Además en el Art. 331 expresa que: “Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.” (Asamblea Nacional, 2008, pág. 155).

Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III – Artículo 11 Literal b) “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;” Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1 Literal b) Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

La Resolución CD 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo Art. 55 Mecanismos de la Prevención de Riesgos del Trabajo plantea:

Las empresas deberán implementar mecanismos de Prevención de Riesgos del Trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, haciendo énfasis en lo referente a la acción técnica que incluye:

- Identificación de peligros y factores de riesgo
- Medición de factores de riesgo
- Evaluación de factores de riesgo

- Control operativo integral
- Vigilancia ambiental laboral y de la salud
- Evaluación periódica (2015)
 - a. Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativo según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros;
 - b. La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente; (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, págs. 1-8)

xi. Antecedentes Investigativos

Son varias las investigaciones realizadas tanto a nivel nacional como internacional acerca de los factores de riesgos psicosociales presentes en el contexto laboral y su influencia en la salud de los empleados y en menor medida de los mecanismos de protección y resiliencia empleados por los trabajadores para enfrenta los mismos.

Entre estas está la investigación realizada por (Valadez Ramírez, 2011) en México con el tema: “Estrategias de afrontamiento empleadas por docentes universitarios” y el objetivo de identificar el tipo de estrategia de afrontamiento empleada con mayor frecuencia por docentes de educación superior, reconociendo que los estilos de afrontamiento “son procesos de regulación/afrontamiento vinculados con una serie de condiciones intervinientes, las cuales pueden facilitar o restringir las estrategias de acción para atenuar o incrementar los efectos del estrés” (pág. 74), en los que influyen las capacidades tanto internas como externas con que cuentan las personas.

Otra es la realizada por el (Instituto Salud y Trabajo (ISAT), 2011) en Colombia en la que se expone que la dinámica de la producción de flores cortadas para la exportación influye en los empleados que experimentan riesgos psicosociales por estar expuestos a distintos factores que son invisibilizados en muchas ocasiones por la empresa ya que se valoriza más

la producción que el propio empleado, al que impactan negativamente las exigencias laborales excesivas de la rutina propia del trabajo.

Siendo importante destacar que frente a los factores psicosociales como se menciona en la investigación antes citada “existen una serie de características particulares de cada sujeto que le permiten hacer frente a estas situaciones, a veces con más grado de éxito o a veces más inclinadas al sufrimiento” (pág. 6) y que precisamente prestarle atención y estimular estas características resulta fundamental para que los empleados enfrenten las situaciones que pueden afectar su salud física y psíquica.

Otra es la de (Briones, 2014) realizada en Guayaquil, titulada: “Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino” que intenta hacer un llamado de atención para alertar sobre la magnitud del problema de los riesgos psicosociales, con el fin de suscitar una reflexión que incite a la acción en beneficio de los empleados, con el diseño de programas de prevención.

En la Universidad Técnica de Cotopaxi está la realizada por (León, 2015) con el tema: “Los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la salud laboral de los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. durante el año 2013”, que permite un acercamiento inicial hacia los factores de riesgo psicosocial de la empresa, indaga la temática de forma general, sirviendo de base para profundizar futuras investigaciones, aunque no hace referencia a los mecanismos protectores y resilientes de los empleados para enfrentar los mismos.

Considerando la información antes expuesta se puede afirmar que no existe suficiente investigación y conocimiento acerca de los mecanismos protectores y resilientes que emplean los trabajadores frente a los factores psicosociales de riesgo, pues la mayor parte de las investigaciones desarrolladas al respecto se enfocan en profundizar cómo afectan los factores de riesgo social a los trabajadores en los diferentes contextos laborales.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo sigue siendo uno de los asuntos más importantes en los estudios al respecto de las organizaciones, la calidad y el clima laboral en las instituciones y empresas. Ello sucede porque aun cuando parezca que todo se ha dicho al respecto los índices de problemas en este escenario siguen pareciendo sobregirados en torno a los beneficios de la producción y el capital y frente al detrimento de la calidad de vida de los empleados. Este es un asunto que en los últimos años ha generado varias polémicas. Tal es el caso de la industria de la moda, así como otras que siguen siendo foco de atención en temas de seguridad laboral.

Es por lo anterior que existen normas que regulan aspectos fundamentales relacionados con el tema de los horarios, las herramientas de soporte, los recesos de la atención voluntaria al trabajo, los esfuerzos dirigidos entre otros elementos que complementan cualquier sistema de producción industrial, artesanal, doméstico. Es importante comprender que el tema de la seguridad del trabajo, los riesgos laborales no corresponde solamente a las grandes empresas o industrias, sino que debe comprenderse en su cabalidad para cualquier proceso productivo. Sabidas son las alarmantes estadísticas al respecto de los números de personas que aun en condiciones de aparente seguridad como es el caso de oficinas o aulas, poseen riesgos de patologías vinculadas precisamente a la inmovilidad. Entonces no se trata solo de los riesgos que implican el ejercicio de labores donde se vinculen grandes maquinarias sino cualquier ejercicio laboral en general.

1.2. Factores Psicosociales

La definición de factores psicosociales tiene su origen en el Comité Mixto de la OIT/OMS en 1984. Allí se asume como definición que son “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptible de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo” (Martín, 1997, pág. 22).

Villalobos (2005), proporciona una definición acerca de los factores psicosociales en la que expresa:

Como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con su entorno. (pág. 35)

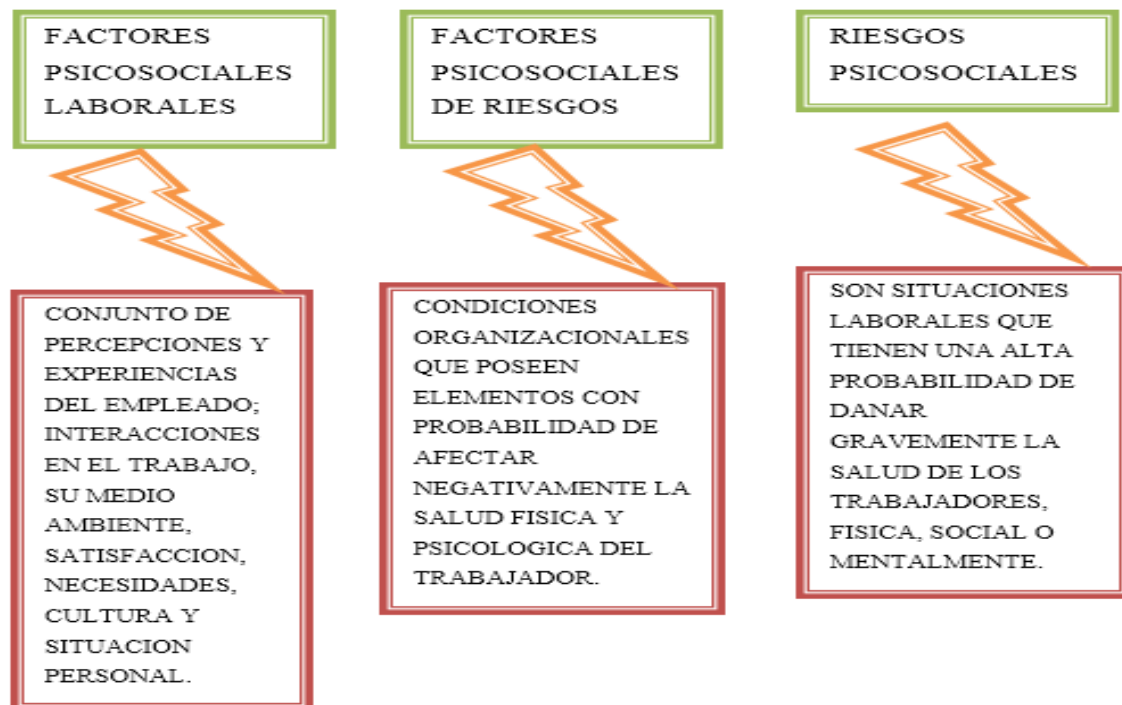
Es decir no se pueden considerar los factores psicosociales como factores negativos ni positivos. En realidad los efectos de los mismos dependen de variables tales como la frecuencia con que estos se presentan, la intensidad, el potencial de causar daño. También un factor que juega un papel importante en la magnitud del impacto de los factores sobre las personas es la vulnerabilidad que está presente.

De tal forma, los factores psicosociales y organizacionales, se encuentran presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden, y de hecho generan excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. (Jiménez, 2010). Cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y al bienestar del trabajador son factores de riesgo psicosocial, es decir cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Arboleda Jácome, 2015).

Se hace imprescindible para la comprensión del presente tema la diferenciación entre:

- Factores psicosociales laborales
- Factores psicosociales de riesgos
- Riesgos psicosociales

Figura 2: Factores y riesgos psicosociales



Elaborado por: Fernando Valarezo

Fuente: (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Los factores psicosociales como por ejemplo los horarios de trabajo, son las condiciones individuales bajo determinadas condiciones de tiempo e intensidad expositiva que generan efectos inapropiados del trabajador o de todo el colectivo laboral. Éstos producen riesgos psicosociales. Los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica (Villalobos G. , 2011).

Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y a las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros más. Se consideran factores psicosociales de riesgo a: Sobre carga laboral, excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte control o débil control, falta de reconocimiento a la labor, tareas exhaustivas y peligrosas, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, no posibilidad de pausas, carga mental alta, entre otros (Villalobos G. , 2011).

1.3. Factores de Riesgo Psicosocial

Factores de riesgo psicosocial:

Son factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (ISTAS, 2014)

Riesgo psicosocial laboral es un estado de situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Un clima laboral autoritario y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo, pero es también el marco propicio para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y el acoso. En este sentido, la prevención comienza al nivel de los factores psicosociales de riesgo.

Según Villalobos (2005) los factores psicosociales pueden convertirse en factores de riesgo en dependencia de “la duración o tiempo de exposición; la intensidad; la frecuencia; y, el potencial dañino de un factor de riesgo para producir efectos negativos en la salud y bienestar. (pág. 199)

No es extraño que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afectaciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. Un ejemplo claro es el estrés postraumático, prácticamente inexistente en los factores psicosociales de riesgo, pero nada extraño en los riesgos psicosociales como las situaciones de violencia, de acoso laboral o sexual, problemas gastrointestinales (gastritis, úlcera, síndrome de colon irritable, etc.), cardiovasculares (arritmias, presión arterial alta, infartos de miocardio, etc.), mentales (estrés crónico, burnout, depresión, ansiedad, alcoholismo, delirios, otros trastornos mentales).

Este tipo de riesgos provienen de múltiples campos, como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos. El mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, la nueva socio demografía del mercado laboral, las nuevas formas de contratación, y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales, esto es lo que se ha denominado “riesgos psicosociales emergentes”. Todas estas situaciones anteriores hacen que se demande de más trabajo emocional. Un buen número de trabajos y servicios exigen hoy en día la autorregulación de las emociones, es decir, la inhibición de las emociones negativas y la expresión forzada de emociones positivas. En un caso y otro, los efectos son de desgaste emocional, de disonancia emocional: el trabajador tiene que mostrar emocionalmente lo que no siente.

De los Factores Psicosociales de Riesgo: las fases para su evaluación se encuentran especificadas en las notas técnicas preventivas y complementadas por el proceso de evaluación de los factores psicosociales (Pérez, 2007).

Para hacer una evaluación de riesgos psicosociales existen múltiples metodologías atendiendo a los aspectos que se quieran evaluar. La siguiente es una recopilación de métodos utilizados en psicología: ISTAS 21 COPSOQ, Cuestionario del INSL, FPSICO, Metodología INERMAP y RED WONT (Bastida Aramburu, 2013) y a nivel regional la Batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial PHD Gloria Villalobos (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2008).

1.4. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. Los riesgos psicosociales no son autónomos sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. Entre los principales riesgos psicosociales se encuentra el estrés laboral, la violencia, el acoso, el burnout y otros riesgos psicosociales (Jiménez, 2010).

Los riesgos psicosociales se derivan de las insuficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un exiguo contexto social del trabajo, y consiguen producir resultados psicológicos, físicos y sociales perjudiciales, como es el caso del estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Ciertos ejemplos de contextos de trabajo que contienen riesgos psicosociales son los siguientes:

- cargas de trabajo excesivas;
- exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Al examinar los requerimientos del trabajo, es significativo no confundir riesgos psicosociales como una obligación de trabajo excesiva con circunstancias que, aunque estimulantes, brindan un ambiente de trabajo en el que se protege al trabajador, que adopta la formación conveniente y está motivado para librar su tarea lo mejor posible. Un hábitat psicosocial propicio provoca el buen rendimiento y el desarrollo propio, así como el bienestar mental y físico del empleado.

1.5. El estrés laboral

El estrés es un proceso adaptativo a las condiciones adversas de un medio determinado, cuando se experimenta de forma controlada puede ayudar con el rendimiento pues actúa catalizando las respuesta de los sentidos. Sin embargo, cuando los niveles de estrés se salen de lo normal, puede generar malestar y desadaptación en los individuos.

Desde un enfoque psicológico se deben entender el estrés como “una reacción adaptativa a las circunstancias y demandas del medio con el cual la persona está interactuando, es decir, que el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder a requerimientos y exigencias del entorno” (CEM, 2013, pág. 82).

Son muchos los efectos asociados al estrés y a su manifestación afiliada al entorno laboral. Entre los efecto físicos del estrés se encuentran: tensión o dolor muscular, dolor de espalda, problemas de estómago, dolor en el pecho, dolor de cabeza, sudor, mareos, aumento de la presión arterial, incremento de catecolaminas y corticoides en orina y sangre. Trastornos emocionales: sentimientos de ansiedad, depresión, apatía, fatiga, frustración, irritabilidad, mal humor, nerviosismo, soledad. Efectos cognitivos: no poder concentrarse, incapacidad para tomar decisiones, problemas de memoria, dificultades para pensar de forma clara, baja tolerancia a la crítica y bloqueo mental. Comportamentales: no tener ganas de hablar con nadie, la falta de sueño, comer compulsivamente, falta de apetito, abusar del alcohol, tabaco, drogas, propensión a sufrir accidentes, conducta impulsiva, risa nerviosa, preocupación excesiva, entre otros. El estrés tiene como definición “sometido a tensión” y

tiene su origen en la física, porque se relaciona al sometimiento de fuerza a elementos determinados.

Los trabajadores experimentan estrés cuando los requerimientos de su compromiso son mayores que la capacidad y habilidad para hacerles frente. Conjuntamente con las molestias vinculadas a la salud mental, los trabajadores sometidos a amplias etapas de estrés pueden desarrollar complicaciones graves de salud física, tal es el caso de enfermedades cardiovasculares, respiratorios, trastornos de base inmunitaria, gastrointestinales, dermatológicos, endocrinológicos, problemas musculo esqueléticos. Los problemas con el estrés incluso pueden desencadenar patologías psicosomáticas afectando tanto la salud física como mental de las personas que lo sufren.

Para la organización, los efectos perjudiciales se traducen en un deficiente rendimiento integral de la empresa, extensión del absentismo, deterioro de las relaciones laborales, altos índices de rotación de personal, aumento de trabajadores que asisten a trabajar cuando están aquejados y por tanto son incapaces de rendir con eficacia, ascendentes índices de accidentes, insatisfacción laboral entre otros aspectos. Comúnmente estas situaciones provocan que las bajas sean más prolongadas. Aspectos como los anteriores acarrear a las empresas y la sociedad costos más altos y situaciones polémicas en torno al clima laboral, que generalmente es sensible a estas condiciones antes descritas.

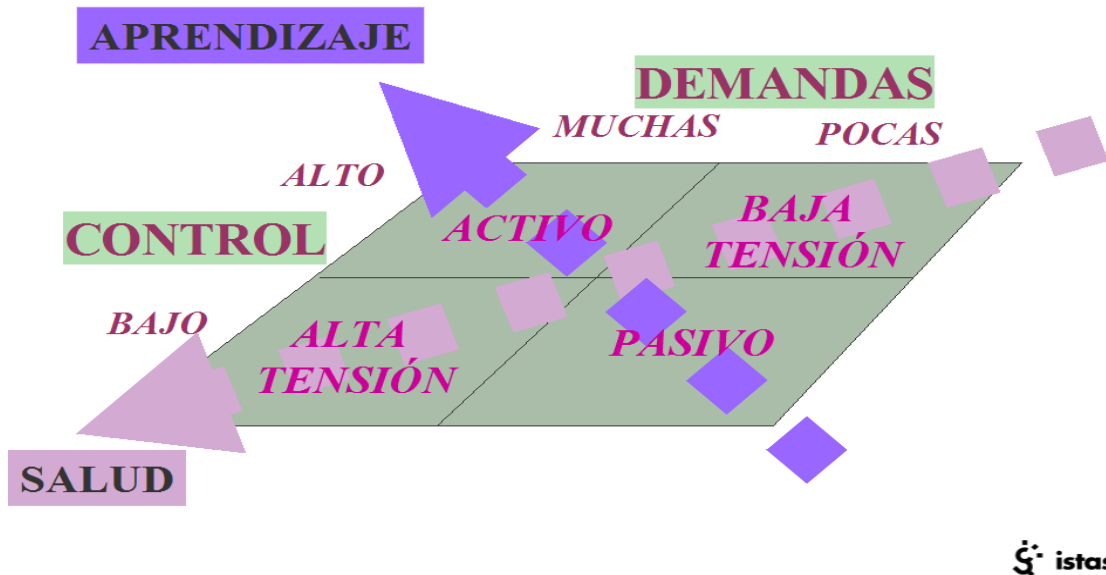
1.- Modelo demanda control de R Karasek

A continuación se presenta el modelo de demanda-control de Robert Karasek, quien formuló su modelo para explicar el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas.

Figura 3: Modelo demanda-control

Modelo demanda - control

R. Karasek, T Theorell



Elaborado por: Fernando Valarezo

Fuente: (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

Este modelo considera que las altas demandas de trabajo, combinadas con el bajo control por parte del trabajador sobre las mismas a largo plazo, representan la situación de mayor riesgo para la salud psicosocial del trabajador.

Posteriormente el modelo fue revisado por Johnson y Hall, los cuales introdujeron una tercera dimensión denominada APOYO SOCIAL. Esta dimensión se estructura en dos componentes: el apoyo de sus compañeros de trabajo y el de las jefaturas o niveles de supervisión directa. Las investigaciones realizadas en este sentido parecen confirmar que cuando existe un alto apoyo social en el trabajo disminuye el efecto de la alta tensión provocado por las demandas del trabajo.

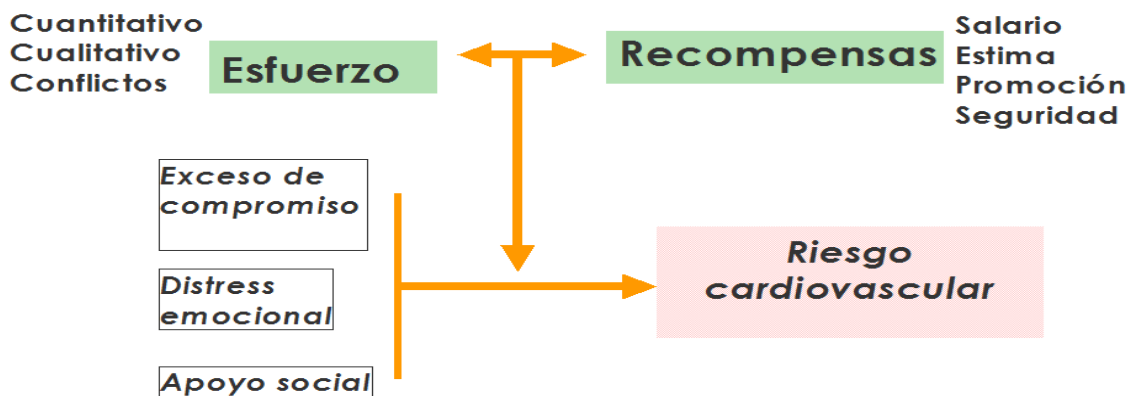
Otro modelo que es necesario al menos presentarlo es:

2.- Modelo equilibrio Esfuerzo/Reconocimiento

Figura 4: modelo esfuerzo recompensa

Modelo esfuerzo-recompensa

J. Siegrist



istas

Elaborado por: Fernando Valarezo

Fuente: (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)

El modelo esfuerzo – recompensa explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función del reconocimiento que recibe la persona en función del esfuerzo que realiza para cumplir el trabajo. La falta de reconocimiento moral o monetario, la precariedad de los contratos de trabajo, así como los cambios organizacionales forzados, la falta de expectativas y de trayectoria profesional son algunas de las variables de este modelo.

1.6. El síndrome de burnout

Sobre el síndrome de burnout no existe específicamente como aceptada una definición, encontrándose incluso bajo diferentes términos, siendo conocido en español como síndrome de desgaste, o del quemado (Gil Monte, 2005).

La descripción clínica que da sobre el síndrome Freudenberger, introduciéndolo dentro del campo científico, es como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Freudenberger, 1974, pág. 61).

Mientras que, Maslach, desde la perspectiva del trabajo social, lo conceptualiza como un estrés crónico por la relación con los usuarios, "que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional hacia éstos" (Oramas, 2013, pág. 28). En la actualidad es identificado como agotamiento, desgaste, pero según investigaciones sobre el tema los afectados manifiestan otros componentes tales como: la despersonalización y la falta de realización personal (Maslach & Jackson, 1981).

Pines & Aronson (1988), definen el burnout como un síndrome tridimensional. Mostrándolo como un "estado de agotamiento físico, mental y emocional, causado por un largo periodo involucrado en situaciones emocionales de demanda, que puede aparecer en cualquier ámbito, no solo laboral" (Oramas, 2013, pág. 29). En relación, crea una medida unidimensional del burnout: el Tedium Measure (TM), que inicialmente distingue profesiones de servicios de las restantes, después elimina estas diferencias y aparece el Burnout Measure (BM) (Pines A. M., 200).

Por medio de visión unidimensional absolutiza en gran medida la dimensión afectiva y energética del burnout, enfatizando en el agotamiento; por otra parte la tridimensional, agrega lo afectivo, lo actitudinal y valorativo, posibilitando comprenderlo como un proceso que une los mecanismos auto reguladores de la personalidad y determina el comportamiento.

Las ideas iniciales de Freudenberger, Pines e incluso Maslach, se caracterizaron por comprender el burnout desde un enfoque clínico, como un conjunto de síntomas propios de un estado final, al que se llega por el estrés. Sin embargo, el reconocimiento de la participación de variables contextuales y personales que, interrelacionadas, determinan las manifestaciones del síndrome en fases o etapas, han permitido comprenderlo como un proceso de naturaleza psicosocial. (Oramas, 2013, pág. 29)

1.7. Mobbing o Acoso Laboral

Varios son los términos que se han empleado para nombrar las conductas de acoso en el ámbito laboral o en escolar. Estas conductas son reconocidas en Inglaterra y Australia por medio de la palabra bullying, sin distinguir el entorno social en que se desarrollan, mientras que en el resto de Europa y en América, se le reconoce como bullying, a las situaciones de acoso producidas en la escuela y el empleo del término mobbing a las que se presentan en el entorno laboral (Mansilla, 2012).

Igualmente la palabra mobbing es utilizada “como sinónimo de expresiones de acoso laboral, “acoso moral”, “acoso institucional” “acoso psicológico”, “psicoterror” (Mansilla, 2012, pág. 32). De manera general el mobbing se manifiesta en actitudes hirientes y de hostigamiento, ya sean verbales o físicas provenientes de un superior con poder hacia otro trabajador con menos poder. Siendo los niveles de poder en el entorno laboral entre los trabajadores la característica más común para que se evidencie este fenómeno, independientemente de la edad o el sexo de los individuos y las conductas específicas.

Según describe Leymann (1996), el acoso laboral puede manifestarse de manera directa, por medio de agresiones intimidatorias, las que pueden manifestarse tanto física como verbalmente; o indirecta, evidenciándose con el aislamiento y la exclusión social. Ambas expresiones se consideran relacionadas, pues la manifestación de uno está condicionada por la manifestación del otro. “También se señala que acoso laboral es una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacía uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil” (Mansilla, 2012, pág. 33). Algunos comportamientos que demuestran expresiones de mobbing son:

- Impedir que la víctima se exprese.
- Aislar a la víctima.
- Desacreditar a la víctima en su trabajo.
- Menospreciar a la víctima frente a sus compañeros.
- Comprometer la salud de la víctima.
- No se respetan las bajas médicas.

- Impedir su promoción e intentar su despido laboral, para ello el acosador no duda en utilizar los recursos necesarios que faciliten a la empresa el despido legal de la víctima. (Yañez, 2013, pág. 67)

Es pertinente diferenciar entre “conflicto interpersonal en el trabajo” y mobbing, pues en ocasiones los trabajadores confunden las conductas de acoso con comportamientos fortuitos de conflictos entre jefe y trabajador o entre compañeros. La diferencia entre “conflicto interpersonal en el trabajo” y mobbing se basan en la frecuencia y la duración de estas conductas con carácter hostil, condicionando al acosado a una situación de debilidad e impotencia y a un alto riesgo de exclusión de su entorno social (Yañez, 2013).

1.8. Violencia Laboral

Las expresiones de violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, pueden catalogarse como el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia puede ser un rasgo de las nuevas formas y estilos de vidas, predominantemente urbanas, aceleradas y competitivas. La violencia es un marcador de la sociedad trasladada al entorno laboral, actualmente en aumento (Chapell & Di Martino, 2006).

La OIT (1986) define la violencia laboral como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (Moreno & Báez, 2010, pág. 27).

A su vez la OMS citada por Krug, Dahlberg, Mercy, & Zwi, (2002) la define como: “El uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación” (pág. 34).

Otra definición otorgada por la Comisión Europea muestran la violencia como “incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o

implícito a su seguridad, bienestar o la salud” (Wynne, Clarkin, Cox, & Griffiths, 1997, pág. 16).

Otro concepto que revela el comportamiento hostil laboral y la violencia psicológica es el de:

“Pequeña tiranía (Petty Tyranny)” y la “Supervisión abusiva” que aluden a un tipo de mando y dirección caracterizada por su carácter nocivo y molesto que pueden llegar a tener una gran importancia. Ashforth (1994) se refiere a la “pequeña tiranía” para aludir al ejercicio del poder de forma personal y arbitraria en el que las normas son ignoradas, puestas o quitadas en función de las conveniencias del momento. Con frecuencia se utiliza para aumentar la propia capacidad de poder por lo que adquiere un valor de agresividad instrumental. (Moreno & Báez, 2010, pág. 30)

Moberg, Ritter y Fischbein (2002), citado por Moreno & Báez (2010) “la definen como conductas interpersonales persistentes negativas y agresivas” (pág. 30). Tepper (2000) lo relaciona con la ridiculización de los subordinados, privada y pública, a la enajenación, a la invasión del espacio personal, al trato rudo y descortés. Muy similar es lo expuesto por Bies (2001), identificándolo como la crítica pública, desmoralizadora y la rudeza de trato.

Son diversas las consecuencias de la violencia sobre la calidad de vida laboral, así como las repercusiones en la salud del trabajador, extendiéndose tanto a los factores físicos como a los mentales. Siendo un riesgo laboral al cual se le presta cada día mayor atención en el ámbito legal.

1.9. **Tecnoestrés**

El tecnoestrés “es considerado una respuesta a los efectos perjudiciales de la exposición a las TIC” (Fernández, 2013, pág. 35) por lo que su estudio en la actualidad, caracterizada por el desarrollo acelerado y constante de la tecnología, es fundamental, ya que se considera uno de los estresores más importantes a los que están expuestos los trabajadores y la sociedad en general, ya que se asocia a la ocurrencia de distintas consecuencias negativas para el bienestar físico y psíquico de las personas.

Relacionada con la anterior definición se encuentra la expuesta por los autores (Carlotto & Cámara , 2010) cuando expresan que: “El tecno-estrés es un estado psicológico negativo relacionado con el uso de tecnologías de comunicación e información (TIC) o de amenaza de su uso futuro” (pág. 308)

Por lo cual en el contexto laboral se le ofrece mucha importancia e incluso existe una norma técnica establecida por el Instituto Nacional De Seguridad e Higiene del Trabajo de España (INSHT, 2006), que estipula su concepto, medida e intervención psicosocial con el propósito de prevenir su manifestación en las organizaciones y evitar de ese modo las consecuencias perjudiciales que provoca.

En esta se explicita que existen varios tipos específicos de tecnoestrés como son:

1.9.1 Tecno ansiedad:

Tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TIC. (INSHT, 2006, pág. 2)

1.9.2. Tecno fatiga: “se caracteriza por sentimientos de cansancio y agotamiento mental y cognitivo debidos al uso de tecnologías, complementados también con actitudes escépticas y creencias de ineficacia con el uso de TIC” (INSHT, 2006, pág. 2).

1.9.3. Tecno adicción:

Es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar TIC en "todo momento y en todo lugar", y utilizarlas durante largos períodos de tiempo. Los tecnoadictos son aquellas personas que quieren estar al día de los últimos avances tecnológicos y acaban siendo "dependientes" de la tecnología, siendo el eje sobre el cual se estructuran sus vidas. (INSHT, 2006, pág. 2)

Con respecto a las consecuencias del tecnoestrés es válido reconocer que se destacan en otras investigaciones relacionadas con el tema:

Las quejas psicosomáticas tales como problemas en el sueño, dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos gastrointestinales; así como también daños organizacionales tales como el absentismo y la reducción del desempeño sobre todo debido al no uso o mal uso de las TICs en el puesto de trabajo. A la larga, el tecnoestrés podría acabar desarrollando también burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. (INSHT, 2006, pág. 3)

1.10. Factores psicosociales protectores

Son condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador. (Matabanchoy, 2012). Lásarus y Folkman (1986) lo que se relaciona con lo expresado por (Beltrán Cabrejo, 2014) cuando expone que los factores protectores son “aquellas características del individuo o del ambiente laboral, o incluso, lo que se percibe acerca de ellos, los cuales son capaces de reducir los efectos nocivos que los estresores pueden ocasionar sobre la salud y el bienestar” (pág. 18).

Es decir, permite a las personas atenuar los desajustes y alteraciones causadas por las exigencias del medio ya sean familiares, sociales, laborales o de otra índole disminuyendo su fragilidad ante estos y aumentando la probabilidad de enfrentarlos sin vivenciar daños.

De acuerdo lo establecido por la National Institute of Occupational Health and Safety (NIOSH, 1999) se explicita que los factores protectores en el trabajo están determinados por:

Las políticas explícitas de reconocimiento por un buen rendimiento laboral, oportunidades para el crecimiento y el desarrollo de su profesión, una cultura organizacional que valore al trabajador de manera particular y unas acciones en la administración confluentes con las decisiones y los valores organizacionales. (Beltrán Cabrejo, 2014, pág. 19)

Por lo que resulta fundamental la existencia de una cultura organizacional con valores coherentes y políticas organizacionales saludables que promuevan el bienestar de los empleados a la vez que el fortalecimiento de la empresa.

Mencionados en Salotti (2006), los factores protectores son las condiciones o los entornos capaces de favorecer el desarrollo del individuo o grupos y que en muchos casos, de reducir los efectos de circunstancias desfavorables. Los factores protectores se pueden clasificar en externos e internos. Los externos se refieren a las condiciones del medio que actúan reduciendo las probabilidades de daños: familia, apoyo de una persona significativa, integración social y laboral. Los internos se refieren a atributos de la propia persona; estima, seguridad y confianza en sí mismo, facilidad para comunicarse, capacidad de enfrentar problemas, empatía entre otros (Salotti, 2006).

Los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para enfrentar situaciones adversas y determinan las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional, además, las estrategias de afrontamiento se pueden entender como procesos concretos que se utiliza en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes según las condiciones desencadenantes de dichas estrategias (Londoño, Pérez, & Murillo, 2009).

Lazarus y Folkman (1994) plantean ocho estrategias de afrontamiento divididas en dos grupos, centradas en el problema y centradas en las emociones.

El afrontamiento centrado en el problema que se relaciona con:

La capacidad del sujeto para modificar las actuales condiciones que han podido desestabilizar su equilibrio. Con este tipo de afrontamiento el sujeto percibe sus propias competencias, así mismo la capacidad para manejarlas o enfocarlas a un nuevo resultado. El sujeto intenta pensar de manera racional las variables que influyen en su problemática, así como en las capacidades para solucionarla. (pág. 104)

El afrontamiento centrado en las emociones que se refiere a que:

La persona no modifica la situación por no verse capaz de hacerlo o por no creer en su propia capacidad para conseguirlo. Se centra en los propios sentimientos acerca de sus pensamientos y conductas, aunque también se puede manifestar reprimiendo dichas emociones o alterándolas de manera ilusoria. (pág. 104)

Dentro de las primeras se encuentran:

- a) Afrontamiento directo
- b) Planificación y solución de problemas

Las segundas en cambio, son:

- a) Negación
- b) Escape / evitación
- c) Autocontrol
- d) Aceptación de la responsabilidad
- e) Reevaluación positiva
- f) Apoyo social

Al respecto Salanova (2009) expresa que preguntarse que estos tipos de estresores o riesgos de naturaleza física, psicológica, organizacional podían eliminarse, la mayor parte de las veces se ve que no es así, que estos riesgos son inherentes al puesto y no pueden eliminarse, entonces hay que investigar variables protectoras, ¿por qué? Con los mismos riesgos unos individuos sufren problemas psicológicos y otros no, entonces se puede afirmar que hay variables modulares e intermedias en las que se puede intervenir si bien no eliminando los riesgos a los que se enfrenta el trabajador, fortaleciendo las variables protectoras.

1.11. La resiliencia

La resiliencia es el proceso de adaptarse bien a la adversidad, a un trauma, tragedia, amenaza, o fuentes de tensión significativas, como problemas familiares o de relaciones personales, problemas serios de salud o situaciones estresantes del trabajo o financieras. Significa "rebotar" de una experiencia difícil, como si uno fuera una bola o un resorte (APA, 2015).

La psicología positiva supone los problemas como desafíos, estos son contrapuestos y prevalecidos por los individuos gracias a la resiliencia. Esta se relaciona a varios aspectos del entorno sociocultural de los seres humanos como es el caso de la educación, la familia y el contexto social en que se desarrolla. De este modo algunos especialistas han concebido que la resiliencia se vincule a la autoestima y que como tal debe ser trabajada en los niños desde edades tempranas. Este es un término que es común a la psicología en los últimos años pero que deviene de la ingeniería donde la resiliencia es la magnitud que cuantifica la cantidad de energía que es capaz de absorber un material antes de quebrarse por un impacto. Llevándolo al entorno social es comprensible que la definición de resiliencia se asuma como una capacidad o habilidad de resistencia ante los obstáculos o dificultades que un ser humano puede asumir sin que le afecte patológicamente.

En el ámbito de la Psicología la mayoría de las definiciones sobre resiliencia, coinciden en resaltar la capacidad o el proceso de adaptación frente a factores perturbadores de estrés o adversidades. La APA (2009) define la resiliencia como el proceso de adaptación exitosa frente a la adversidad, el trauma, la tragedia, las amenazas o las fuentes significativas de estrés, tales como problemas familiares, o en las relaciones interpersonales, graves problemas de salud, así como situaciones de estrés a nivel laboral o financiero (Jurado Valle, 2014).

En el ámbito laboral por ejemplo, la resiliencia puede ayudar a los trabajadores a cumplir con las necesidades del cliente, aprovechar las oportunidades que de otra manera podrían perderse, para actuar con rapidez y eficacia en situaciones de amenaza y de crisis. Una persona con características resilientes es aquella que es capaz de establecer relaciones sociales constructivas, tiene un sentido de sí mismo positivo, dimensiona los problemas, tiene sentido de esperanza frente a las dificultades, extrae significado de las situaciones de estrés, desarrolla iniciativa y se fija metas posibles de alcanzar (Bakker, 2012).

Entonces, la resiliencia es el proceso de adaptarse conforme a la adversidad, a una herida, desdicha, amenaza, o principios de tensión específica, tal puede ser el caso de problemas

familiares, laborales, personales, de salud, financieras. La resiliencia puede verse como la capacidad de hacer que los problemas reboten sin hacer males mayores en los individuos.

Según la APA la resiliencia no es extraordinaria sino por el contrario es común en los seres humanos:

Para Salanova (2009) en un resiliente hay dos partes: la parte negativa que son los factores de riesgo, características y sucesos que aumentan el punto de desequilibrio y la otra parte positiva que son los factores protectores, que son un escudo protector frente a los factores de riesgo. Al colocar en una balanza ambos factores, mientras más alto sea el factor protector, más protegidos se estarán frente a los riesgos, la adversidad y los problemas. La resiliencia es universal, todos podemos potenciarla y desarrollarla. La crisis forma parte de la vida del ser humano y lo inteligente y práctico es adaptarse y aceptar las condiciones con optimismo y transformarla en una oportunidad.

Ser resiliente no quiere decir que la persona no experimenta dificultades o angustias. El dolor emocional y la tristeza son comunes en las personas que han sufrido grandes adversidades o traumas en sus vidas. De hecho, el camino hacia la resiliencia probablemente está lleno de obstáculos que afectan nuestro estado emocional (APA, 2015).

Desde el punto de vista organizacional, una empresa es resiliente cuando es capaz de tomar rápidamente ventaja y de anticiparse a las oportunidades o amenazas; las oportunidades son explotadas porque la organización está alerta y orientada a la acción y en lugar de hacer frente a las oportunidades a través del análisis, actúa (Navarra, 2008).

En estudio realizado por Recaball (2010) se explica que hay tres componentes fundamentales que deben manifestarse para que exista resiliencia, estos son:

- La noción de adversidad, trauma, riesgo, o amenaza al desarrollo humano.
- La adaptación positiva o superación de la adversidad.

- El proceso que considera la dinámica entre mecanismos emocionales, cognitivos y socioculturales que influyen sobre el desarrollo humano. (pág. 2)

A su vez en la investigación antes mencionada se expone que existen 8 características particulares que sustentan la resiliencia en la personas, las mismas son:

- a) Independencia. Se define como la capacidad de establecer límites entre uno mismo y los ambientes adversos; distancia emocional y física.
- b) Introspección o capacidad de insight. Es la capacidad de mirarse a sí mismo, detectar y reconocer las propias emociones.
- c) Capacidad de relacionarse o interacción. Es la habilidad para establecer lazos íntimos y satisfactorios con otras personas, es crear vínculos.
- d) Iniciativa. Es el placer de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes.
- e) Humor. Alude a la capacidad de encontrar lo cómico en la tragedia.
- f) Creatividad. Es la capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden, es hacer todo a partir de la nada.
- g) Moralidad. Es la actividad de una conciencia informada, se refiere a la conciencia moral, a la capacidad de comprometerse con valores y de discriminar entre lo bueno y lo malo.
- h) Autoestima consistente. Es la base de los demás pilares y fruto del cuidado afectivo consecuente del niño o adolescente por un adulto significativo. (Recaball, 2010, pág. 3)

Por lo que se considera que la capacidad de resiliencia es esencial para afrontar las demandas de la vida en general y fundamentalmente las exigencias y presiones del entorno laboral, donde transcurre la mayor parte del tiempo los adultos jóvenes y medios, siendo necesario que se fomente su desarrollo desde las empresas para optimizar la salud física y psíquica de los empleados y a su vez la productividad de la institución.

1.12. Tipos de personalidad más vulnerable a los riesgos psicosociales

La personalidad como constructo psicológico ha sido estudiada desde distintas posiciones teóricas y más aún durante el último siglo, determinándose que existen dos enfoques esenciales para describir la misma, estos son el enfoque de tipos y el de rasgos. Siendo importante señalar que el enfoque de tipo admite la personalidad como una cantidad limitada de categorías distintivas, es decir “los tipos de personalidad son categorías de

personas con características similares” (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 39) y el enfoque de rasgos hace posible la descripción más detallada partiendo de patrones invariables y de características que distinguen a un sujeto de otro, reconociendo que los patrones se presentan en las personas en distintos grados. “El término rasgo supone entonces la persistencia (describe una regularidad en la conducta de la persona) y la distinción (atributos que hacen que una persona se diferencie de otra)” (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 39).

Lo que resulta valioso considerar en la presente investigación debido a que de acuerdo al tipo o a los rasgos de la personalidad las personas se ven afectadas en mayor, menor o ninguna medida por las demandas de la vida, como las que surgen en el contexto laboral, al estar expuestos a factores de riesgo psicosocial por enfrentarse constantemente a las exigencias del puesto de trabajo para cumplir con la producción en el tiempo estipulado y con la calidad requerida, lo que significa que no todos los empleados de la Empresa Florícola Santa Mónica, reaccionan de la misma forma frente a las condiciones y contingencias del trabajo, esto es porque los seres humanos experimentan diferentes formas de percibir e interpretar el mundo que le rodea, por ejemplo los turnos de trabajo (factor de riesgo) pueden afectar negativamente a un trabajador generándole un distanciamiento social y familiar; mientras que para otro es un factor gratificante porque le permite en los tiempos libres realizar otras actividades como ir a la escuela de sus hijos, ir al banco, ir de compras e incluso tener otro trabajo y mejorar sus ingresos.

Se ha demostrado en distintas investigaciones de Psicología Industrial que la Personalidad de Tipo A es la más vulnerable a los factores de riesgos psicosociales que implican las exigencias laborales pues los sujetos que la poseen se caracterizan por: Implicarse exageradamente en el trabajo con tendencia a mantener una actividad invariable que no disfruta pues sus expectativas están en la premura. Competitividad continúa con sus compañeros de trabajo. Trabajar con rapidez lo que no implica que sea bien. Estar impacientes e inquietos constantemente. No saber expresar sus sentimientos y emociones. Ser hostiles con sus compañeros. Tener pocas relaciones sociales. Tener pensamiento

rígido. Ser propenso al estrés. Ser dominantes. Ser autoritarios. Ser agresivos. Ser físicamente susceptible a problemas cardiovasculares (psicologia.costasur.com, 2016).

Hay rasgos de personalidad que predisponen a que la persona sea vulnerable al estrés y entre estos tenemos:

- La dependencia, las personas dependientes generalmente no actúan solas siempre están buscando el apoyo social de compañeros o superiores y las situaciones se les presentan estresantes cuando tienen que actuar de manera independiente por ejemplo ante situaciones que impliquen tomar una decisión o que no están bien definidas y presentan ambigüedad e incertidumbre. Por el contrario estas personas tienen buena tolerancia a liderazgos autoritarios y ambientes laborales definidos por normas y reglas establecidas.
- La ansiedad, las personas con sintomatología ansiosa presentan con frecuencia la posibilidad de estar involucrados en situaciones problemáticas y relaciones conflictivas con personas que le rodean.
- La introversión, un individuo introvertido presenta dificultades en el contacto social, por tal motivo el apoyo social es limitado o no existe en estas personas.
- La rigidez, está ligada a un alto nivel de conflicto y desadaptación ante situaciones que implican cambios que le afectan directamente a su desempeño, son personas que presentan altos niveles de resistencia al cambio y son poco flexibles.
- Los rasgos neuróticos de la personalidad hacen que las personas tengan la tendencia a presentar a menudo problemas en las relaciones interpersonales (adrianaformación, 2016).

De lo anteriormente expuesto resulta evidente que los empleados de cualquier empresa con dicha personalidad y rasgos, estarán más expuestos a ser afectados por los factores de riesgo psicosocial que el resto del personal que no la posea, pues esta tipología de la personalidad promueve patrones de comportamiento que no son saludables e implican por sí mismos exigencias mantenidas para la persona que no puede superar y alteran su funcionamiento físico y psíquico causándoles estrés y deterioro de las relaciones sociales.

1.13. Causas de los factores psicosociales

Según información publicada por (Gil-Monte, 2012), doctor en psicología de la Universidad de Valencia los riesgos psicosociales en la actividad laboral se originan por el deterioro en:

- Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.
- Las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
- La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.
- La percepción de riesgo no se concreta siempre en percepción de riesgo físico, también puede ser riesgo psicológico (por ejemplo: despido, pérdida de estatus, pérdida de prestigio, etc.). (Gil-Monte, 2012, págs. 2-3)

Aunque es importante mencionar que el hecho de estar expuesto a este tipo de riesgos no afecta inevitablemente la salud de los empleados, ya que las personas despliegan diversas estrategias de afrontamiento para manipular la situación laboral de forma que el riesgo existente no les afecte, ya sea modificando su conducta, emociones o cogniciones para ajustarse a la situación. Por lo que resulta muy valioso el desarrollo de programas orientados a la prevención de los riesgos psicosociales conjuntamente con otras acciones para erradicar las fuentes que causan los mismos.

Las causas de las dificultades en las situaciones de riesgo psicosocial no están en la persona, sino en el contexto del que estas se derivan por un inadecuado diseño y orden establecido en el trabajo, “los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se

generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores” (Gil-Monte, 2012, pág. 3).

Por esto se considera que las circunstancias laborales que exponen de forma crónica a riesgos psicosociales trascienden de ser un mero problema personal a un problema de índole mayor con elevada connotación psicosocial, es decir un “problema de salud pública cuando su tasa de prevalencia e incidencia resulta alta” (Gil-Monte, 2012, pág. 3), siendo fundamental entonces el desarrollo de programas que promocionen la salud laboral como estrategia importante para intervenir en la salud de empleados y población laboralmente activa, en general.

1.14. Organizaciones saludables

Las organizaciones saludables son instituciones con un nuevo matiz, se centran en el cuidado del bienestar de los trabajadores así como de la organización en su conjunto, presume un giro asimismo en la orientación y desarrollo de los recursos humanos, puesto que considera la salud psicosocial de los trabajadores como un medio para conseguir fines mayores, así entonces la salud de los empleados es un bien en sí misma, un valor estratégico central en las metas empresariales.

La reflexión sobre este concepto asume la inclusión de dos definiciones internas. Tal es el caso de organización y de saludable. La primera se refiere a la forma en que se estructuran las instituciones que gestionan proceso de producción o trabajo de manera general, lo que incluye un diseño de los organigramas, los horarios, políticas de dirección, efectividad, planes de desarrollo y estrategias organizacionales. El segundo término asume metafóricamente que las organizaciones son sistemas u organismos que poseen la potencialidad de estar sanos o enfermos. Esta es un aspecto bien interesante cuando se comprende que realmente una organización es la suma orgánica de sus partes, un sistema que funciona para bien o mal y como tal debe ser tratado con dosis de soluciones siempre que las necesite.

Este concepto posee implicaciones directas en la forma en que se entiende la relación entre el trabajo y la salud: combinar el término saludable con organización conlleva una visión integradora, incluyendo resultados de un variado número de disciplinas y especialidades, que incluye no sólo las perspectivas tradicionales de salud en el lugar de trabajo como el estrés ocupacional, la seguridad y salud ocupacional y la promoción de la salud laboral, sino también la conducta organizacional, la dirección de recursos humanos y la economía. (Vicente & Berdullas, 2008, pág. 8)

Las organizaciones saludables son aquellas que poseen trabajadores saludables con prácticas y resultados saludables. Esta situación se obtiene mediante la ejecución de esfuerzos metódicos, proyectados y proactivos cuyo objetivo está calculado en el progreso de la salud de los trabajadores en conexión con la salud financiera de la organización. Ello se traduce en adecuadas prácticas coherentes con el impulso y optimización de recursos afines con el avance de las tareas (ej. diseño y rediseño de puestos), el medio social de la institución (ej. canales de comunicación abierta, estilos de liderazgo transparente) y la organización como tal (ej. Selección y socialización laboral, formación y desarrollo, políticas de seguridad en el empleo, habilidades de conciliación trabajo/vida privada).

En la práctica profesional a nivel internacional, desde el área de la consultoría empresarial del mismo modo se han ejecutado esfuerzos por alcanzar una comprensión adecuada de cómo son las organizaciones saludables. Entre otros se puede señalar la labor de Great Place to Work (<http://www.greatplacetowork.com>) que, en conjunción con Fortune 100 ofrece valores e instrumentales que auxilian el diagnóstico y generan vínculos con organizaciones más positivas. Su práctica y esfuerzos se asientan en muchos años de estudios sobre la relación y empatía entre directivos y empleados.

La substancia primordial de un Great Place To Work es la creación de un espacio de trabajo donde los trabajadores “confían en la gente con la que trabajan, disfrutan de las personas con las que trabajan, y confían en lo que hacen” (Vicente & Berdullas, 2008, pág. 9). Todo ello ocurre a través de la concurrencia de tres tipos de relaciones interconectadas: Buenas relaciones entre los empleados y la dirección, Buenas relaciones interpersonales entre empleados y Buenas relaciones y adaptación entre los empleados y su propio trabajo/ empresa (Vicente & Berdullas, 2008).

Según estos estudios existen algunas características que debe ser cumplida como regla general en tanto modelo de gestión e interacción entre las partes de la organización. Estas son una especie de lineamientos que puede ser contemplada como síntomas de las organizaciones saludables:

- Más flexibles, con mayores oportunidades de adaptarse al cambio continuo.
- Consideradas como ambientes de aprendizaje continuado para el desarrollo de competencias.
- Son más diversas, en términos de mujeres y minorías.
- Los empleados consiguen apoyo por parte de estas organizaciones cuando deben cuidar a familiares.
- Son más democráticas, en cuanto a la propiedad del stock.
- Son más abiertas, ya que se caracterizan por potenciar la comunicación abierta tanto ascendente como descendente.
- Y, además, son más divertidas, ya que los empleados pueden disfrutar de espacios de relax y tiempo libre.

Para que una organización alcance el estatus de saludable, es necesario que en todos los niveles se tomen una serie de medidas de control y prevención que potencie el estado de bienestar colectivo.

1.15. Medidas de prevención

En la prevención de riesgos el tema del control es fundamental. El control puede ser visto como el conjunto de medios de regulación, como tareas reguladoras, como sistema para mantener determinada calidad en los procesos, como función restrictiva que potencialmente asume que los participantes o procesos deben mantenerse en un patrón determinado, entre otros aspectos.

El control permite mejorar la calidad puesto que suma la detección de fallas en los procesos, Asume el enfrentamiento a los cambios que se pueden dar en las organizaciones, agrega valor a los procesos de intercambio externos como internos, produce ciclos más rápidos que no se detienen en aspectos que son mínimos y que se pueden proyectar en la autocorrección natural de los procedimientos.

Otro aspecto fundamental relacionado con las medidas de prevención y control es que una adecuada determinación de las mismas permite una facilitación en la delegación y el trabajo en equipos. En relación con los riesgos laborales y la seguridad del trabajo la prevención es fundamental y el control asume la guía de los procesos en que los riesgos son mayores dando como previas determinadas situaciones que pueden afectar el desempeño de los individuos.

Un adecuado mantenimiento de este elemento es esencial si se quiere desarrollar un clima laboral adecuado en el que todos sepan la labor que deben desempeñar y las medidas y límites de la misma. Las medidas de prevención y control determinan las situaciones de riesgo, las normativas, protocolos y responsables de aportar soluciones en situación de crisis. Estas son básicas para cualquier organización.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Metodología empleada

El presente proyecto de investigación se desarrolló con un nivel de investigación según la profundidad de carácter descriptivo para determinar la existencia de factores de protección y resiliencia que surgen ante la exposición a factores de riesgo psicosocial y según el diseño será transversal, documental y de campo. Para cumplir el objetivo del proyecto en la Empresa Flores Santa Mónica, será necesario definir la población objeto de estudio de los diferentes procesos y el tamaño de la muestra.

Para la presente investigación la metodología más apropiada es la mixta. Como ha expresado Roberto Hernández Sampieri (2010) “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (pág. 544). Es decir, esta metodología investigativa busca, en primera instancia aprovechar e integrar las ventajas de las metodologías tradicionales.

Este enfoque investigativo parece apropiado para profundizar en el estudio de la problemática abordada, ya que entre las ventajas que posee está que el investigador puede valerse tanto de datos cuantitativos como cualitativos. Esto le brinda al investigador la posibilidad, tanto de identificar frecuencia y tendencia de un determinado fenómeno y razones subjetivas que mueven a los individuos en el marco de la situación estudiada.

2.2. Tipo de estudio

El tipo de estudio es descriptivo. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2010, pág. 80).

En este sentido, el investigador que toma como brújula el tipo de estudio descriptivo pretender, tal como expresa el término, describir el estado en que se encuentra una serie de variables escogidas para el estudio. Los estudios descriptivos son la antesala para pasar a niveles superiores en los que se puede explicar el funcionamiento de los fenómenos estudiados, o correlacionar las variables descritas con otras. En el presente trabajo investigativo, en el que se busca identificar los mecanismos de protección que surgen frente a la exposición a factores de riesgo psicosociales, la descripción es la forma más apropiada para desarrollar la investigación, antes de pasar a otros tipos de estudio.

2.3. Población y muestra

Por población se entiende el conjunto de todos los elementos que tienen una característica común, algunos autores para referirse al término hacen alusión a él como colectivo. La población que se seleccione para el estudio puede ser finita o infinita. En el primero caso se alude al caso en que el total de los individuos o elementos está delimitado, por lo tanto se puede expresar tal cantidad con un número concreto. En el caso de las poblaciones infinitas se reconocen cuando, aunque ocupen un espacio determinado, no se conoce y es prácticamente imposible de determinar, el total de elementos que la componen.

Para la presente investigación se tomó como población el total de los individuos que laboran en planta de la Empresa de Flores Santa Mónica Cia. Ltda, el cual asciende a 120 trabajadores. Se seleccionó una muestra representativa del total de los individuos, de manera tal que los resultados alcanzados puedan ser generalizados al total de individuos que componen la población. Por representativa se entiende que cada uno de los individuos,

es decir todos ellos, tienen la misma oportunidad de ser tomados en cuenta para formar parte de la muestra.

El tamaño de la muestra se estima utilizando la fórmula que se presenta a continuación:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

- n = el tamaño de la muestra a considerar para el estudio
- N = tamaño de la población identificada en Empresa de Flores Santa Mónica Cia. Ltda.
- σ = Desviación estándar de la población. Generalmente se suele utilizarse un valor constante de 0,5
- Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Este valor es constante y se lo toma en relación al 95% de confianza, lo que es equivalente a 1,96. Este es un valor que puede variar según el nivel de confianza pero lo usual es que se adopte el valor señalado
- e = Límite aceptable de error muestral, valor que generalmente se establece a criterio del investigador y en este caso se adopta 0.08

Cuadro 3: Población y muestra en estudio del personal que labora en la empresa de Flores Santa Mónica Cia. Ltda.

Área	Población	Muestra
Administración	7	4
Postcosecha	36	22
Cultivo	56	35
Fumigación	6	3
Mantenimiento	10	6
Sanidad	5	2
Total	120	72

Elaborado por: Fernando Valarezo.

Tras aplicar la fórmula, la muestra seleccionada para la presente investigación quedó conformada por 72 trabajadores de la Empresa de Flores Santa Mónica Cia. Ltda.

2.4. Sistemas métodos, técnicas y procedimientos

En la presente investigación para recabar la información se decidió utilizar como instrumentos:

- La Batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social de Colombia.
- La Escala de Modos de Afrontamiento Revisada, Ways of Coping Inventory (WOC-R). de Richard Lazarus y Susana Folkman.

2.5. Batería de instrumentos para evaluación de factores de riesgo psicosocial

Para la presente investigación se decide seleccionar este instrumento, pues el mismo reúne en sí las ventajas de otros métodos. El instrumento ha sido desarrollado por El Ministro de la Protección Social de Colombia, y constituye una herramienta muy eficiente en la evaluación de factores que impacta tanto negativa, como positivamente en el trabajador, modificando su desempeño laboral. (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2008).

La batería tiene su basamento en el modelo dinámico de factores psicosociales planteado por Villalobos (2005). Esta contiene una sección en la que se registra y analiza información sociodemográfica y ocupacional de relevancia sobre los trabajadores. Este instrumento ha sido validado por un grupo de jueces y expertos, y comprobada su eficacia con la aplicación a más de 200 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.

Para la evaluación de los constructos intralaborales los dominios son: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales y recompensa, con las dimensiones contenidas en cada dominio como se muestra a continuación:

Cuadro 4: Dominios y dimensiones intralaborales

Constructo	Dominios	Dimensiones
Dimensiones intralaborales	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativa Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidad de desarrollo y uso de habilidades Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relaciones con los colaboradores (subordinados)
	Recompensas	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 21)

A continuación se expondrán las definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

Cuadro 5: Definiciones de las dimensiones psicosociales intralaborales e indicadores de riesgo.

Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar el número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.
Demandas de carga mental	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.	La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
Demandas emocionales	Situaciones efectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de la otra persona, b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.	El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o públicos. El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros. Contacto directo con heridos o muertos, etc). El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos en su labor.

Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo
Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hace alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tiene un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades, están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.</p>	<p>El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.</p>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	<p>Hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.</p> <p>Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongo o animales), de diseño del puesto de trabajo, de trabajo, de saneamiento, (orden y aseo) de carga física y de seguridad industrial.</p>	<p>Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.</p>
Demandas de la jornada de	<p>Son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como</p>	<p>Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el</p>

Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo
trabajo	pausas y descansos periódicos.	descanso.
Consistencia de rol	Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.	Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo impactan su vida extralaboral.	Las altas demandas de tiempo y de esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
Control y autonomía sobre el trabajo	Se refieren al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso.	El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.	El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para la cuales el trabajador no está calificado.
Participación y manejo del cambio	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente i oportuna) y la participación de los empleados.	El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo
Claridad del rol	Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.	La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.
Capacitación	Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus emociones y habilidades.	El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente. Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
Característica de liderazgo	Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.	La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.
Relación con sus colaboradores (subordinados)	Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.	La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El grupo de colaboradores tienen dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010, págs. 22-25)

Para la evaluación de los constructos extralaborales la batería comprende las siguientes dimensiones:

Cuadro 6: Dimensiones extralaborales.

Constructo	Dimensiones
Condiciones extralaborales	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 extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 21)

Las definiciones de las dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo se presentan a continuación:

Cuadro 7: Dimensiones psicosociales extralaborales e indicadores de riesgo

Dimensiones	Definiciones	Indicadores de riesgo
Tiempo fuera del trabajo	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las labores, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.	La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente. La cantidad del tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.
Relaciones familiares	Propiedades que caracterizan la interacción del individuo con su núcleo familiar.	La relación con los familiares es conflictiva. La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.
Comunicación y relaciones interpersonales	Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y	La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.

Dimensiones	Definiciones	Indicadores de riesgo
	amigos.	<p>La relación con allegados o amigos es conflictiva.</p> <p>La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos y allegados es inexistente o pobre.</p>
Situación económica del grupo familiar	Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.	Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.
Características de la vivienda y de su entorno	, Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.	<p>Las condiciones de vivienda del trabajador son precarias.</p> <p>Las condiciones de vivienda y su entorno no favorecen el descanso y comodidad del individuo o su familia.</p> <p>La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables o medios de transporte o servicios de salud.</p>
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta el lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad la comodidad del transporte y la duración del recorrido.	<p>El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.</p> <p>La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.</p>

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010, págs. 26-27)

Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería.

Cuadro 8: Variables sociodemográficas y ocupacionales que se indagan con la batería

Constructo	Variables.
Información sociodemográfica	Sexo. Edad Estado civil Grado de escolaridad Ocupación o profesión Lugar de residencia actual Estrado socioeconómico de la vivienda Tipo de vivienda Número de personas a cargo
Información ocupacional	Lugar actual de trabajo Antigüedad en la empresa Nombre del cargo Tipo de cargo Antigüedad en el cargo Departamento, área o sección donde trabaja Tipo de contrato Horas de trabajo diarias Modalidad de pago

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 28)

El alcance de la batería de instrumentos es el de “evaluar los factores de riesgo psicosocial entendidos como las “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 28).

Los instrumentos utilizados para la presente investigación fueron:

- Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Son dos cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

intralaboral (formas A y B); y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral.

- Tres instrumentos cualicuantitativos con interpretación cualicuantitativa: guía para la entrevista semiestructurada, guía para grupos focales y cuestionario para la evaluación del estrés. (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 29)

Además se empleó una ficha de datos generales.

Como se puede comprobar, la herramienta brinda un conjunto amplio de información que permite describir a profundidad la situación en la que se encuentran los trabajadores al momento de recoger los datos.

Según los autores Charria, Víctor, Sarsosa, Kewy, & Arenas O (2011) la batería contiene:

Una ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales, dos cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral con cuatro dominios de evaluación: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, y recompensa; un cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral con siete dimensiones: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, una guía de análisis de puestos de trabajo; un cuestionario para la evaluación del estrés, una guía de entrevistas semiestructuradas y otra para la realización de grupos focales. Además, brinda directrices claras para la evaluación cualitativa de factores individuales; específicamente la personalidad y los estilos de afrontamiento, señalando que esta valoración debe ser realizada por un experto. (pág. 383)

2.6. Ficha técnica del instrumento

Cuadro 9: Ficha técnica del instrumento

Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).
Fecha de publicación	Julio de 2010
Autores	Ministerio de la Protección Social-Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
Instrumentos que componen la batería	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). • Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. • Guía para el análisis psicosocial del puesto de trabajo. • Guía de entrevista semiestructurada para evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. • Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005y 2010).
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia.
Puntuaciones:	Específicas para cada instrumento que compone la batería.
Objetivo de la batería	Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance	Identificar datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 17)

Como se puede observar es un instrumento muy completo, que permite a la empresa conocer en profundidad las particularidades de cada actividad dentro de su entorno, para tomar, en base a la información recopilada, las medidas pertinentes que favorezcan el bienestar de los trabajadores.

Es necesario determinar que los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden: Tres cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, que aportan datos cuantitativos con una interpretación cualitativa. Dos de los cuestionarios evalúan factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y B) que se diferencian por la población objetivo de los mismos; y un cuestionario para evaluar factores de riesgo psicosocial extralaboral.

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería permite recolecta los datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores y establece la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, permite determinar el grado de riesgo en una escala de 5 niveles: sin riesgo, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto.

Otro de los instrumentos empleado en la presente investigación es la **Escala de Modos de Afrontamiento Revisada**, Ways of Coping Inventory (WOC-R) de Richard Lazarus y Susana Folkman; Según la Ficha Técnica del Proyecto de Apoyo a la Evaluación Psicológica Clínica de la Universidad Complutense de Madrid. Es un cuestionario cuyo Objetivo es evaluar los diferentes modos de afrontamiento o coping: afrontamiento directo, apoyo, negación, escape/evitación, planificación y solución de problemas, reevaluación positiva, aceptación de responsabilidad y autocontrol.

Aplicación a población en general.

Número de ítems: 67 ítems.

Descripción: WOC_R es la versión revisada de la escala original y sirve para evaluar de manera general las estrategias de afrontamiento. Los 67 ítems describen formas de actuar ante los problemas. Es una escala tipo Likert de 4 puntos de 0 (“en absoluto”) a 3 (“en gran medida”). Pueden derivarse las siguientes subescalas: confrontación, distanciamiento, autocontrol, búsqueda de apoyo social, aceptación de la responsabilidad, planificación y reevaluación positiva. El análisis factorial distingue entre factores dirigidos a la resolución

de problemas (búsqueda de soluciones alternativas, búsqueda de información y realización de un plan de acción) y factores dirigidos a la emoción (búsqueda de apoyo social, emocional, distanciamiento, evitación, acentuación de los aspectos positivos de la situación o autoreproche).

Este instrumento permite determinar en forma amplia las diferentes estrategias de afrontamiento que el trabajador utiliza frente a las situaciones problemáticas que se le presentan en su día a día, lo que permitirá establecer los factores más utilizados por los trabajadores para fortalecerlos y estrategias menos empleadas por los trabajadores para estimularlas, con la finalidad de conseguir comportamientos adaptativos y resilientes frente a factores estresantes (Folkman, 1984).

Método, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación

Cuadro 10. Método, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación

METODO	TECNICA	INSTRUMENTO
Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.	Encuesta. Entrevista. Grupo focal Encuesta.	Cuestionario para la evaluación de factores psicosociales intralaborales Forma A y Forma B. Guía de la entrevista semiestructurada. Guía para desarrollo de grupos focales. Cuestionario de evaluación del estrés.
La Escala de Modos de Afrontamiento Revisada, Ways of Coping Inventory (WOC-R).	Encuesta.	Cuestionario de modos de afrontamiento.

Elaborado por: Fernando Valarezo

2.7. Procedimiento

La aplicación de los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial considera los siguientes aspectos:

- Integridad del cuestionario, implica que no se debe eliminar o incluir nuevos apartados.
- Perfil del examinador, se recomienda un personal competente, psicólogo con postgrado en salud ocupacional o ramas afines a la seguridad y salud laboral.
- Secuencia de la aplicación, se debe seguir los siguientes pasos:
 - Presentación,
 - Información y consentimiento informado,
 - Aplicación del cuestionario,
 - Aplicación de ficha de datos generales.
 - Calificación e interpretación de resultados.
 - Programa de intervención. (Ministerio de Protección Social, 2010)

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis e interpretación de resultados de la investigación

El proyecto de investigación se desarrolló en la finca de producción de la Empresa Flores Santa Mónica, ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia de Aláquez, Vía Tandalivi s/n, Pillig. Las personas incluidas en el presente estudio fueron de 72 trabajadores distribuidos en las áreas de cultivo, postcosecha, fumigación, mantenimiento, sanidad y administración. En base a los criterios establecidos en la metodología se aplicó dos instrumentos que evaluaron: los factores de riesgo psicosocial presentes en el lugar de trabajo por una parte y los modos y estrategias de afrontamiento de los trabajadores ante condiciones o experiencias estresantes que se presentan el desempeño laboral.

En un primer acercamiento y en base al procedimiento establecido, se les proporcionó a los trabajadores toda la información relativa a la investigación, los objetivos, los alcances del estudio, el rol como participantes y se dejó claro el carácter anónimo y confidencial de la información proporcionada. Posterior a ello los trabajadores que en su mayoría manifestaron su interés por participar en el estudio, firmaron un consentimiento informado.

El procesamiento de datos se realizó utilizando el software incluido en la Batería de evaluación de riesgos psicosociales y se interpretó los resultados de acuerdo a los rangos de valores contenidos en baremos.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALE Y LA ESCALA DE MODOS DE AFRONTAMIENTO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FLORES SANTA MÓNICA.

3.2. Caracterización de los trabajadores de la Empresa Flores Santa Mónica

Cuadro 11: Principales variables de estudio psicosocial.

Variables		Porcentajes
Género	Masculino	40.3 %
	Femenino	59.7 %
	Total	100 %
Edad	Entre 18 y 30 años	53.2 %
	Entre 31 y 50 años	40.3 %
	Entre 51 y 65 años	6.5 %
	Total	100%
Estado civil	Soltero	22.2 %
	Casados/unión libre	69.5%
	Separado/divorciado/viudo	8.3 %
	Total	100 %
Escolaridad	Primaria	63.8 %
	Bachillerato	31.9 %
	Profesional	4.3 %
	Total	100 %
Personas a cargo	Sin personas a cargo	13.8 %
	Entre 1 y 2 personas a cargo	48.6 %
	Entre 3 y 4 personas a cargo	34.7 %
	Más de 5 personas a cargo	2.9 %
	Total	100 %
Antigüedad en el puesto	Entre 1 y 5 años	56.9 %
	Entre 6 y 10 años	27.8 %
	Más de 10 años	15.3 %
	Total	100 %
Tipo de vivienda	Propia	55.6 %
	En arriendo	22.2 %
	Familiar	22.2 %
	Total	100 %

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: En el primer apartado se puede identificar que en la empresa prima la presencia de personal femenino sobre el masculino. Las mujeres representan el 59.7% del total de personal evaluado, mientras que los hombres tan solo el 40.3%.

Referente a la variable edad, el 54.2%, están entre 18 y 30 años. Este grupo se encuentra dentro de una etapa evolutiva que se conoce como juventud, que se caracteriza por el ímpetu y la fuerza para desempeñar tareas, y menos por la experiencia para auto controlar el proceso de trabajo. El 40.3% está compuesto por personas con edades comprendidas entre los 31 y 50 años de edad, se puede decir que este grupo ha acumulado experiencia en la actividades laborales, ya sea dentro de la empresa o en otros empleos, en cualquier caso, son personas que tienen mayores posibilidades de contar con estrategias subjetivas y objetivas para enfrentar de forma satisfactoria las demandas laborales. El 6.5% son personas mayores de 51 años, este grupo se encuentra próximo a la edad de retiro, con seguridad tiene un gran dominio de la actividad que desarrolla, pero en cambio, la velocidad, constancia y fuerza deben verse disminuidas respecto al resto del personal.

La mayoría de los trabajadores se encuentran casados o con una unión libre formalizada, representando el 69.5% del total. Esto significa que dichos individuos tienen una responsabilidad hacia su hogar, por lo que el trabajo adquiere una alta importancia como fuente de ingresos y sustento de la familia. El 22.2% son solteros y el 8.3% separados o divorciados. En este caso las motivaciones para mantener un trabajo pueden variar, mientras que para las personas que no tienen pareja el trabajo puede ser parte de un plan a largo plazo; en el caso de los divorciados necesitan mantener ciertas necesidades producto de la rutina a la que previamente estaban acostumbrados, o es posible también que deban aportar monetariamente a hijos de anteriores matrimonios. Aunque todos estos análisis parten de conjeturas, estas se encuentran en consonancia con las tendencias sociales del país.

Más de la mitad de los trabajadores estudiados, el 63.8%, tiene un nivel escolar primario, lo cual es bajo, pero suficiente para desarrollar las diferentes actividades vinculadas con los procesos productivos de la empresa. Un tercio ha alcanzado el bachillerato, mientras que

solo el 4.3% tiene un nivel profesional. Es de suponer que este grupo coincide con las personas que se encuentran desarrollando actividades directivas y administrativas.

En el grupo de trabajadores es relativamente escaso el número de personas que tienen bajo su responsabilidad una familia extensa, en este caso solo el 2.9% mantienen a más de 5 personas. En cambio, el 34.7% y el 48.6% de los trabajadores deben responder por 3 a 4 personas, o 1 a 2 personas, respectivamente. Esto coincide con el tipo de familia estándar que prevalece en Ecuador, en la que se tiene como promedio uno o dos hijos. El 13.8% no debe responder por nadie, es decir, sus ingresos son para satisfacer las necesidades de dicho trabajador. Este valor es cercano a las personas que se declararon solteros, por lo que se puede inferir que los datos reflejan la situación del mismo grupo.

Un elemento que es importante destacar es la antigüedad en el cargo. En este sentido, el 56.9% de los trabajadores tiene menos de 5 años en su puesto de trabajo; esto deja ver que en la empresa existe una gran rotación de personal, lo que puede estar condicionado por las demandas del puesto de trabajo. El 27.8% ha rebasado los cinco años, y se encuentra dentro del grupo que cuenta hasta con 10 años en la organización, este grupo posiblemente ya domina a cabalidad la actividad que desempeña, o simplemente puede que no cuente con otras opciones para cambiar de empleo. El 15.3% de los trabajadores rebasa los 11 años laborando en la misma empresa, es posible que estos trabajadores cuenten con una cultura organizacional bien arraigada, lo que se traduce casi siempre en sentido de pertenencia hacia la actividad que desempeña y hacia la empresa.

Para finalizar es importante destacar que la mayoría de las personas habitan en viviendas propias, es decir 55.6% de los trabajadores no se encuentran agregados en otros núcleos familiares. Esto les brinda independencia para tomar decisiones en su hogar.

Las Formas A y B, del cuestionario fueron aplicadas al 100% de los trabajadores seleccionados para el estudio, por supuesto, en función de la actividad desempeñada.

3.3. Análisis descriptivo general de los factores de riesgo intra-laborales

Cuadro 12: Distribución del nivel de riesgo en las áreas de la empresa.

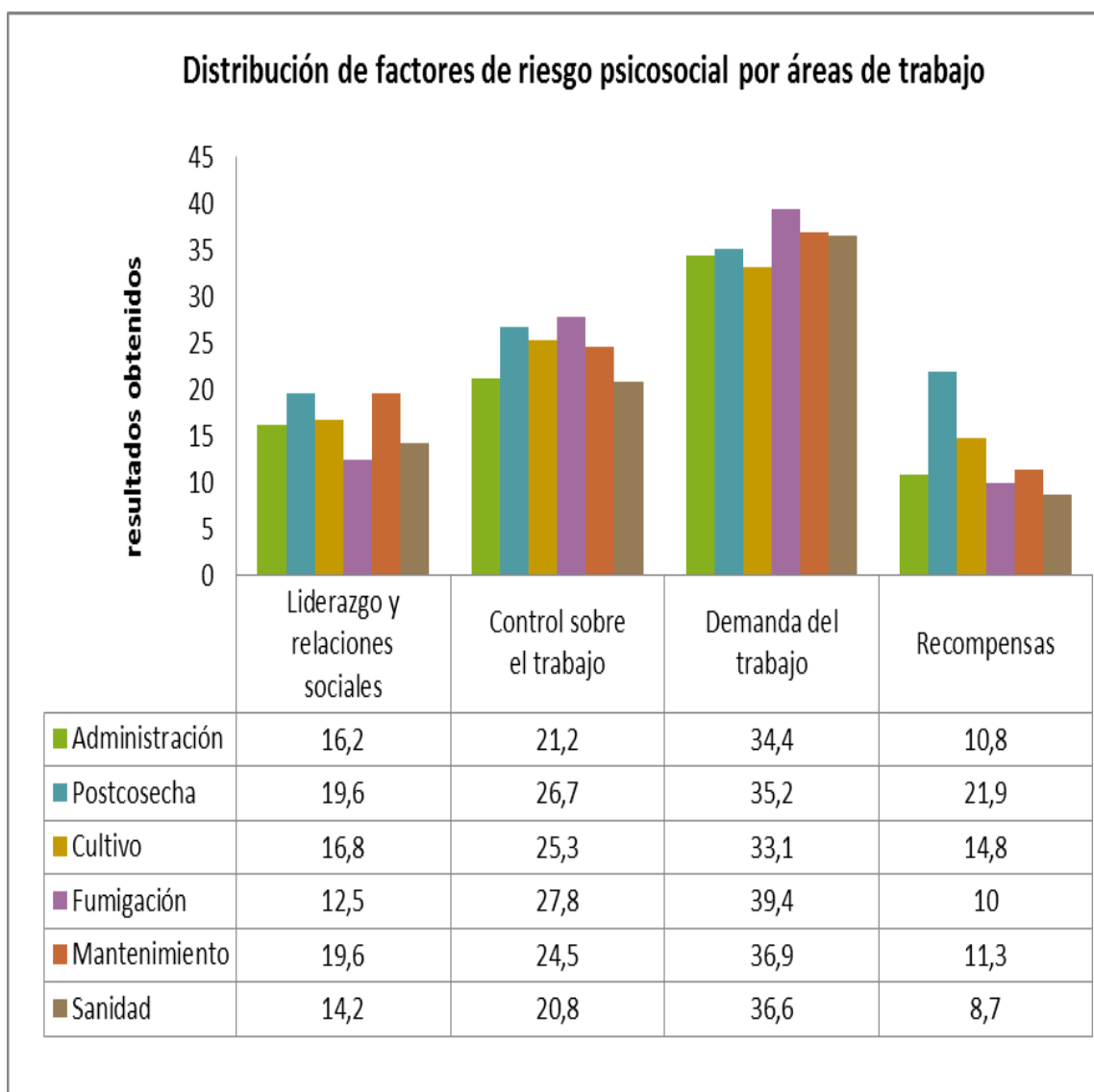
Área de trabajo	Liderazgo y relaciones sociales	Control sobre el trabajo	Demanda del trabajo	Recompensas
Administración	16.2	21.2	34.4	10.8
Postcosecha	19.6	26.7	35.2	21.9
Cultivo	16.8	25.3	33.1	14.8
Fumigación	12.5	27.8	39.4	10.0
Mantenimiento	19.6	24.5	36.9	11.3
Sanidad	14.2	20.8	36.6	8.7

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

En color rojo se señala el nivel de riesgo muy alto, en color tomate el riesgo alto, en color amarillo el riesgo medio, en color verde el riesgo bajo y en color azul sin riesgo.

Gráfico 1: Distribución de factores de riesgo psicosocial por áreas de trabajo.



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: Este gráfico permite observar las áreas de trabajo y la concentración del nivel de riesgo percibido de manera global en los 4 dominios generales.

En forma global el dominio demanda del trabajo presenta un riesgo alto en las áreas de administración, postcosecha y riesgo muy alto en las áreas de fumigación, mantenimiento

y sanidad. Por lo antes mencionado es imprescindible prestar mayor atención al riesgo percibido como alto y muy alto ya sea por dominios, o en un área concreta de la empresa.

En cuanto al dominio control sobre el trabajo presenta un nivel de riesgo medio en las áreas de postcosecha, cultivo, fumigación y mantenimiento y riesgo bajo en las áreas administrativas y de sanidad, lo que significa que las dimensiones que se encuentran en esta categoría serán objeto de acciones a fin de mantener el nivel de riesgo más bajo posible.

El dominio liderazgo y relaciones sociales, se presenta sin riesgo o riesgo despreciable en todas las áreas de la empresa, esto indica que no amerita desarrollar actividades de intervención y las dimensiones que se encuentran dentro de esta categoría, deberán ser objeto de acciones de promoción ya que deben ser considerados como factores protectores del bienestar y salud de los trabajadores y por lo tanto serán estimulados y mantenidas en estos niveles de riesgo.

El dominio recompensas, presenta un nivel de riesgo bajo en el área de postcosecha y sin riesgo en las áreas administrativa, cultivo, fumigación, mantenimiento y sanidad.

Hay que puntualizar que aunque este análisis brinda una información general y preliminar valiosa, es necesario desglosar la distribución de los niveles de riesgo entre las diferentes dimensiones que componen cada dominio en donde se podrá observar en forma más específica en nivel de riesgo en cada dimensión.

Antes de comenzar con el análisis de los resultados, es importante recordar que según la Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales, un dominio es un conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. Los datos aportados por la Batería, se distribuyeron en una malla que presenta los resultados por cada una de las dimensiones.

Una vez realizada la distribución se señaló con colores los valores que destacan en cada uno de los rangos, lo que permite visualizar de forma sencilla el nivel de riesgo por cada dimensión.

Dominio demandas del trabajo

Cuadro 13: Resultados obtenidos en las dimensiones

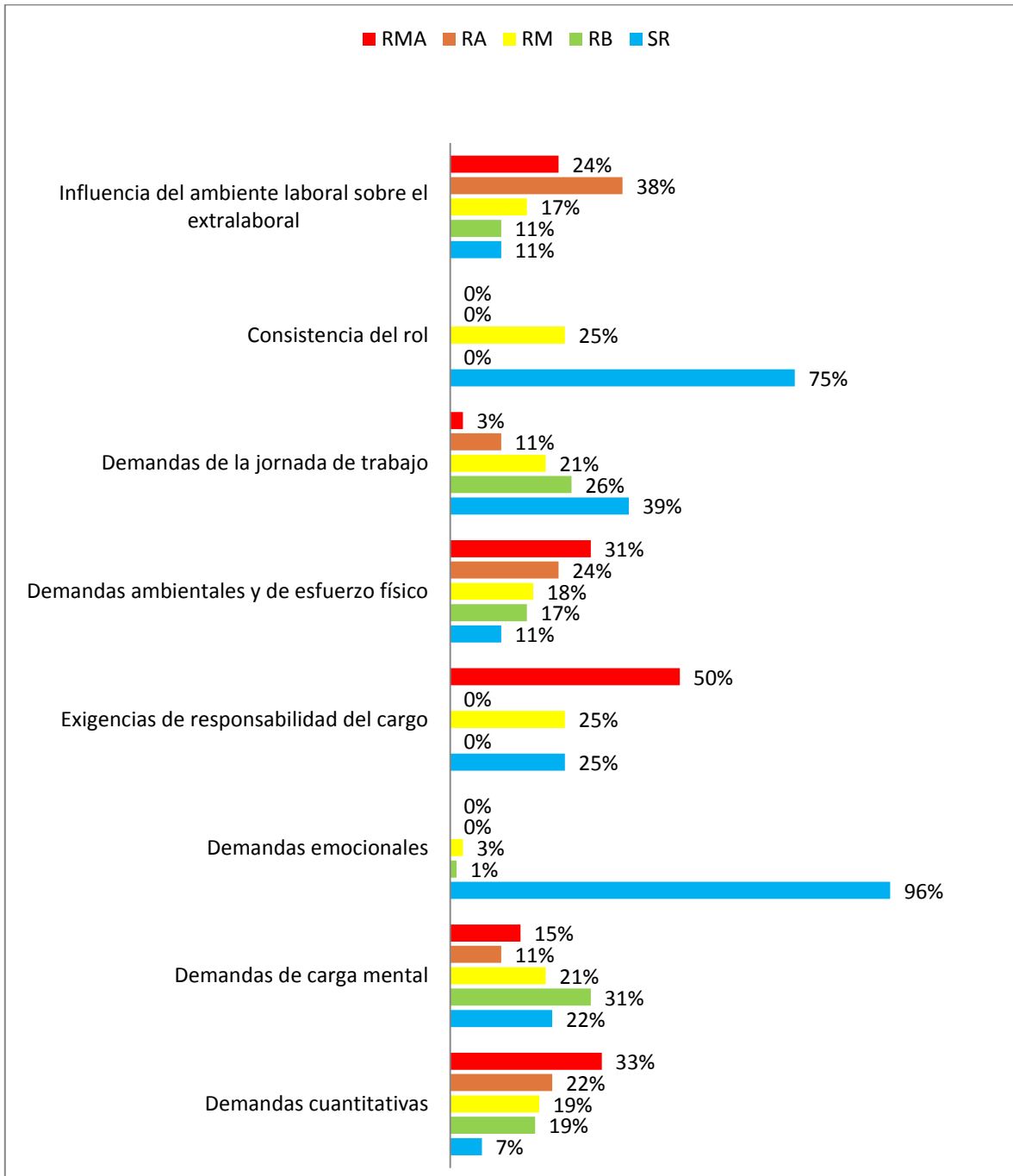
Dominio	Dimensión	Nivel de Riesgo				
		SR	RB	RM	RA	RMA
DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas	6.9%	18.5%	19.4%	22.2%	33.0%
	Demandas de carga mental	22.2%	30.6%	20.8%	11.1%	15.3%
	Demandas emocionales	95.8%	1.4%	2.8%	0%	0%
	Exigencias de responsabilidad del cargo	25.0%	0%	25.0%	0%	50.0%
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	11.1%	16.7%	18.1%	23.6%	30.6%
	Demandas de la jornada de trabajo	38.9%	26.4%	20.8%	11.1%	2.8%
	Consistencia del rol	75%	0%	25%	0%	0%
	Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral	11.1%	11.1%	16.7%	37.5%	23.6%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

SR: Sin Riesgo RM: Riesgo bajo RM: Riesgo medio RA: Riesgo alto RMA: Riesgo muy alto

Gráfico 2: Resultados obtenidos en las dimensiones



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: En la dimensión demandas cuantitativas el 33.0% de los trabajadores estudiados presentan un nivel de riesgo muy alto, el 22 % riesgo alto, el 19% riesgo medio, el 19% riesgo bajo y el 7% no presenta riesgo. Si se suman los valores correspondientes a niveles de riesgo alto y muy alto en esta dimensión, encontramos que el 55% de los trabajadores perciben exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo, los valores de riesgo detectados pueden estar indicando que los trabajadores perciben que el tiempo destinado a la ejecución de las actividades propuestas no es suficiente, por ende sienten presión para el desempeño de las mismas.

La dimensión exigencias de responsabilidad del cargo presenta un 50% de nivel de riesgo muy alto, el 25% nivel de riesgo medio, 25% sin riesgo y 0% en los niveles de riesgo bajo y alto. En esta dimensión el 50% de los trabajadores manifiestan que son responsables directos de los resultados de la producción de su área de trabajo, esto exige al trabajador un esfuerzo para mantener el control sobre condiciones de trabajo y factores de calidad que pueden afectar la producción. Siendo una dimensión que presenta niveles de riesgo alto requiere una intervención inmediata.

La dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico el 31% tiene un nivel de riesgo muy alto, el 24% riesgo alto, el 18% riesgo medio, el 17% riesgo bajo y 11% sin riesgo. En este caso en más de la mitad de los trabajadores el riesgo radica en las condiciones físicas del puesto de trabajo, condiciones disergonómicas, agentes químicos o biológicos los cuales son percibidas por los trabajadores como inadecuadas o peligrosas para la salud, puede provocar en los trabajadores fatigas, molestias, monotonía y otras afectaciones.

La dimensión influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral, el 24% presenta un nivel de riesgo muy alto, el 38% nivel de riesgo alto, el 17% nivel de riesgo medio, el 11% nivel de riesgo bajo y el 11% sin riesgo. La población hace alusión al impacto del trabajo sobre su vida fuera de este. Si el trabajador percibe que las demandas laborales están afectando su vida social, puede desmotivarse y buscar alternativas que no le afecten tanto, es decir, es uno de los factores que puede potenciar la rotación de personal que en la empresa es bastante alta.

Dominio control

Cuadro 14: Resultados obtenidos en las dimensiones

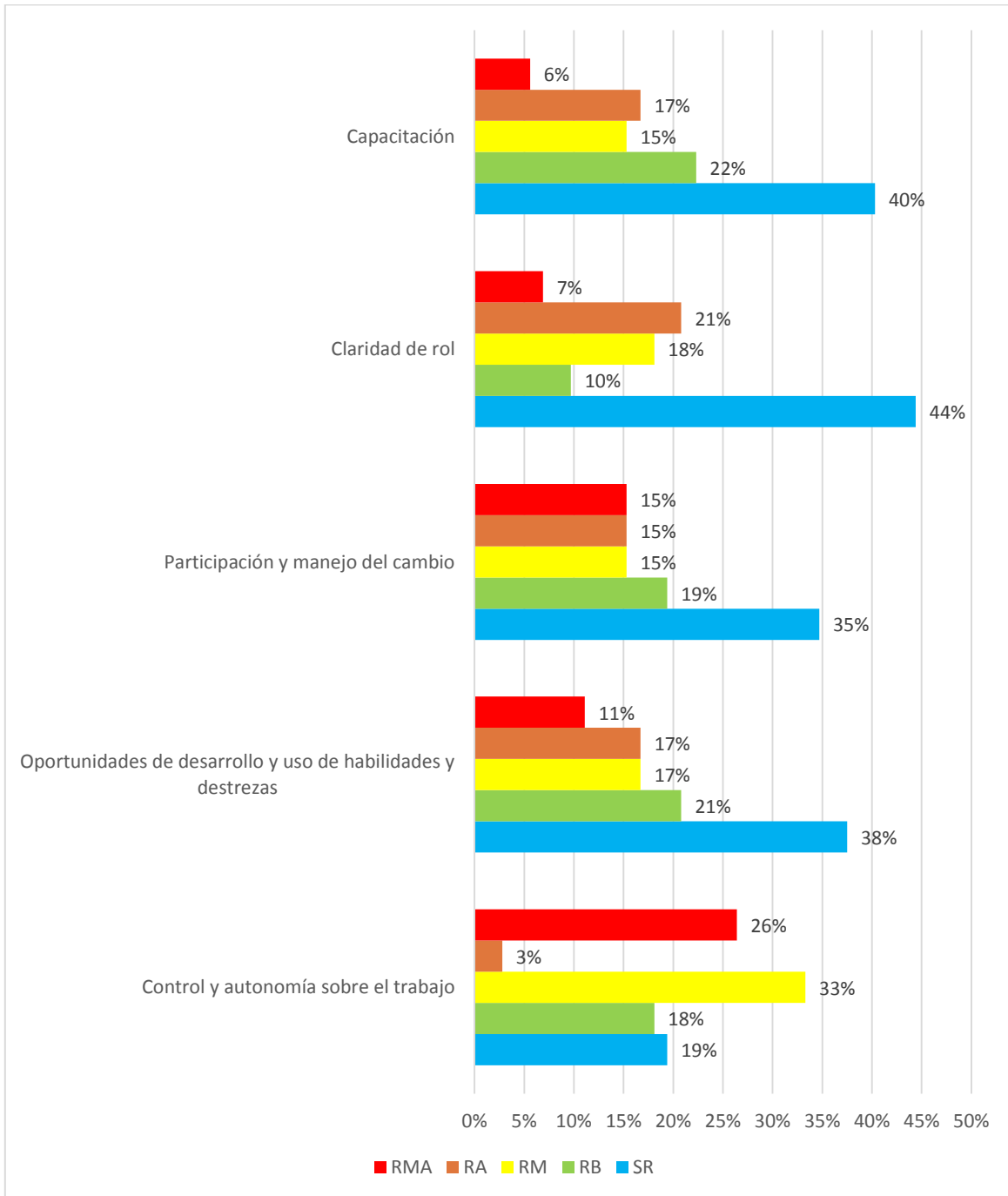
Dominio	Dimensión	Nivel de Riesgo				
		SR	RB	RM	RA	RMA
CONTROL:	Control y autonomía sobre el trabajo	19.4%	18.1%	33.3%	2.8%	26.4%
	Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas	37.5%	20.8%	16.7%	16.7%	11.1%
	Participación y manejo del cambio	34.7%	19.4%	15.3%	15.3%	15.3%
	Claridad de rol	44.4%	9.7%	18.1%	20.8%	6.9%
	Capacitación	40.3%	22.3%	15.3%	16.7%	5.6%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

SR: Sin Riesgo RM: Riesgo bajo RM: Riesgo medio RA: Riesgo alto RMA: Riesgo muy alto

Gráfico 3: Resultados obtenidos en las dimensiones



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: En el dominio Control, el cual describe la posibilidad que el individuo posee para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos de su actividad laboral, presenta un bajo nivel de riesgo en todas sus dimensiones como puede visualizarse. Destaca el 33% de riesgo medio, el 26% de nivel de riesgo muy alto, la dimensión control y autonomía sobre el trabajo. Este apartado hace alusión al control que los trabajadores tienen para decidir sobre aspectos de su actividad tales como tiempo, rutina, condiciones, entre otras. Un riesgo alto, o incluso medio puede estar señalando un liderazgo autocrático, que no permite la participación en la organización del trabajo. A nivel de empresa, la mayor dificultad que representa este riesgo es que se desaprovecha la creatividad de los trabajadores, pues los mismos perciben que todos los aspectos de la actividad laboral están previamente determinados.

Esto puede provocar apatía, desinterés y falta de compromiso con los resultados de la actividad laboral, por el contrario cuando la empresa pide la opinión y le hace al trabajador participe del cambio y acoge sus sugerencias, el trabajador se muestra muy comprometido y motivado para lograr las metas y objetivos en los que él participó.

Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Cuadro 15: Resultados obtenidos en las dimensiones

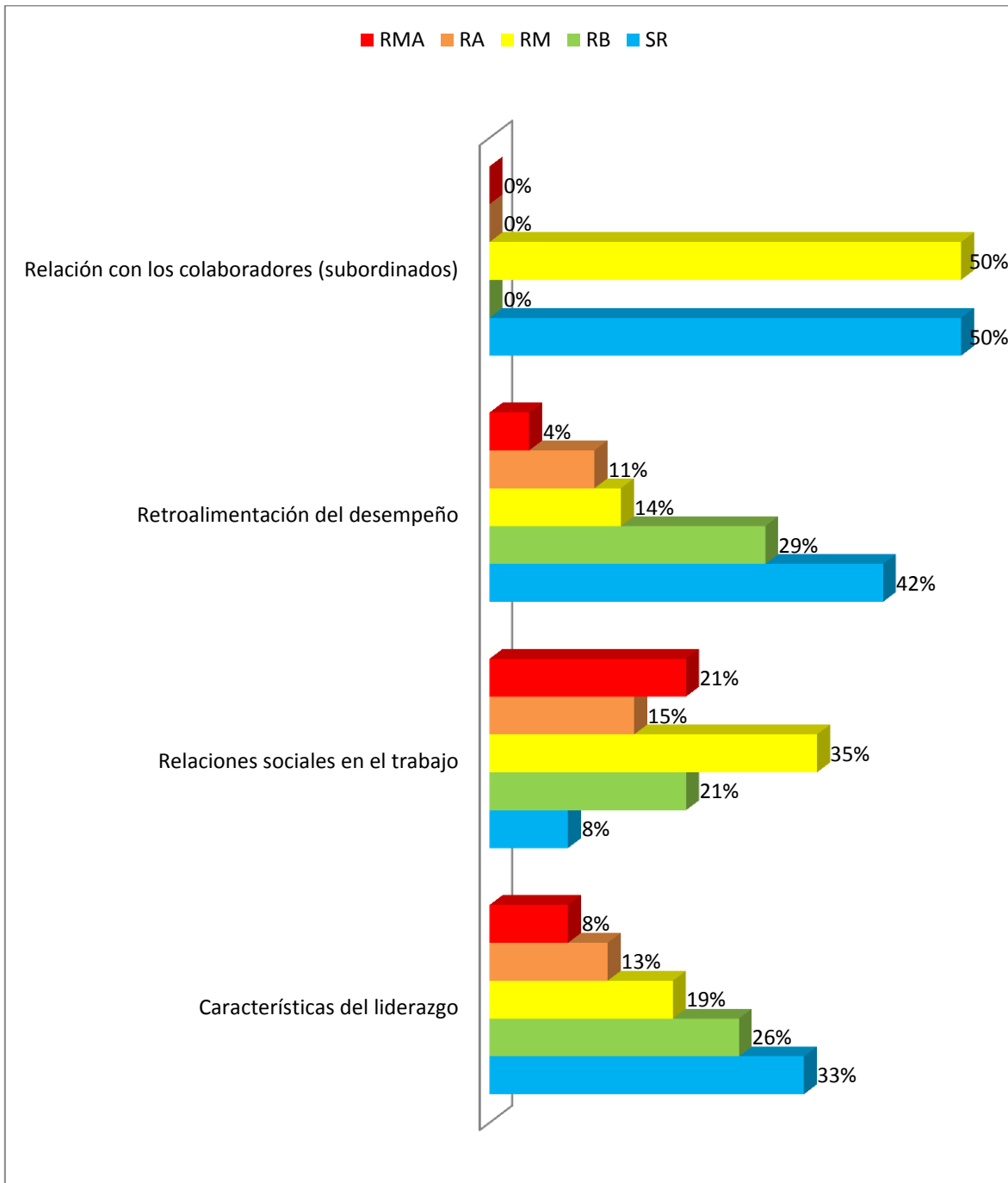
Dominio	Dimensión	Nivel de Riesgo				
		SR	RB	RM	RA	RMA
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo	33.3%	26.4%	19.4%	12.5%	8.3%
	Relaciones sociales en el trabajo	8.3%	20.8%	34.7%	15.3%	20.8%
	Retroalimentación del desempeño	41.7%	29.2%	13.9%	11.1%	4.2%
	Relación con los colaboradores (subordinados)	50%	0%	50%	0%	0%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

SR: Sin Riesgo RM: Riesgo bajo RM: Riesgo medio RA: Riesgo alto RMA: Riesgo muy alto

Gráfico 4: Resultados obtenidos en las dimensiones



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: Al igual que con el dominio anterior el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, presenta un bajo nivel de riesgo en sus diferentes dimensiones.

En este caso, los resultados se distribuyen fundamentalmente entre los indicadores sin riesgo y riesgo medio.

La dimensión que presenta resultados más llamativos, por el nivel de riesgo demostrado, es relaciones sociales en el trabajo, en el presente caso el 35% de los trabajadores consideran que existe un riesgo medio en relación a las interacciones que se establecen entre compañeros, este resultado sumado al 15 % de riesgo alto y 21% de riesgo muy alto, es una alerta sobre dificultades que se pueden estar presentando en la comunicación con otros individuos durante el trabajo, las características y calidad de las interacciones, la facilidad para crear y mantener equipos de trabajo, la cohesión entre varios compañeros o varios de estos aspectos de forma combinada.

Este riesgo evidencia problemas en la comunicación entre trabajadores en la empresa, lo que puede acarrear dificultades para alcanzar resultados en tareas que necesariamente deben realizarse en grupo.

La existencia de dificultades, que representan un riesgo, en la dimensión relaciones sociales en el trabajo, es coherente con el 50% riesgo medio identificado en la dimensión relación con los colaboradores (subordinados).

De igual manera puede hallarse afectado el apoyo social brindado por jefes de área y compañeros de trabajo, debido a tratos inadecuados, irrespetuosos, que hacen que la confianza entre trabajadores se vea afectada.

Dominio recompensa

Cuadro 16: Resultados obtenidos en las dimensiones

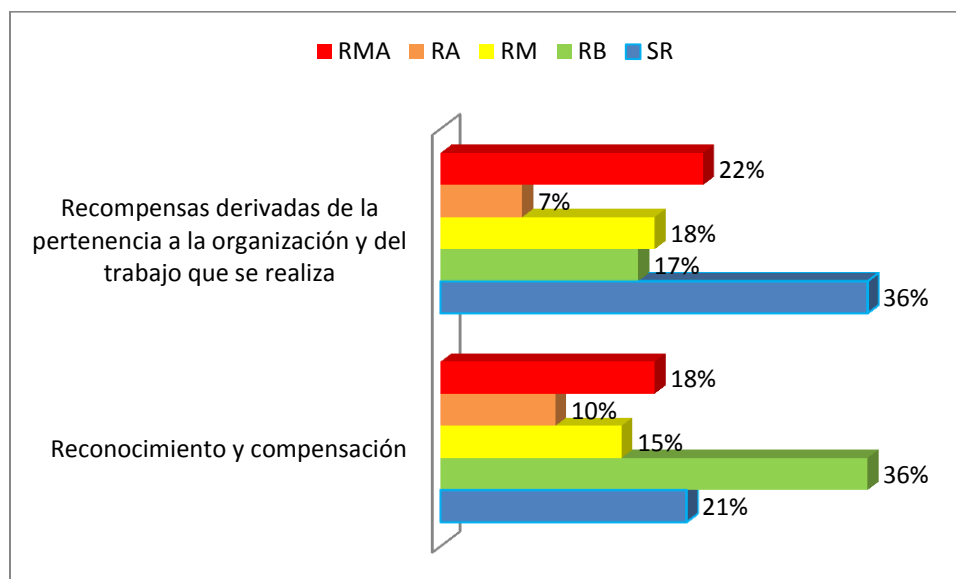
Dominio	Dimensión	Nivel de Riesgo				
		SR	RB	RM	RA	RMA
RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación	20.8%	36.1%	15.3%	9.7%	18.1%
	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	36.1%	16.7%	18.1%	6.9%	22.2%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

SR: Sin Riesgo RM: Riesgo bajo RM: Riesgo medio RA: Riesgo alto RMA: Riesgo muy alto

Gráfico 5: Resultados obtenidos en las dimensiones



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: Los resultados alcanzados en el dominio evidenciaron que el riesgo percibido por los trabajadores se encuentra distribuidos entre las diferentes opciones del espectro que va desde sin riesgo el o riesgo despreciable hasta riesgo bajo, el dominio recompensa se presenta la percepción de los trabajadores sobre la retribución que obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales.

Aunque en las dos dimensiones que componen el dominio los resultados se inclinan por presentar el nivel de riesgo como sin riesgo o riesgo despreciable y riesgo bajo respectivamente, hay que destacar que un grupo considerables de personas marcó las opciones de riesgo muy alto 22%, en reconocimiento y compensación y en recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

En el caso de la dimensión reconocimiento y compensación el 18% de los trabajadores también se decantaron por la existencia de un riesgo muy alto.

A nivel de dominio, como se muestra en el cuadro de resultados los trabajadores consideran que las recompensas que reciben, ya sean de carácter subjetivas u objetivas, no se encuentran acordes con su desempeño. Este valor, aunque no resulta ser la mayoría, es suficientemente como para que la empresa le preste atención, sobre todo para evitar que este tipo de percepción se extienda al colectivo.

Un colectivo que siente que la empresa no se preocupa por sus necesidades, no reconoce su esfuerzo, o que no lo retribuye adecuadamente puede presentar desmotivación, apatía, y desinterés por la actividad que realiza, provocando incluso una afectación en el rendimiento laboral.

Hasta aquí se han analizado los resultados de los dominios y dimensiones intrínsecos de la organización. Sin embargo, el trabajador también se encuentra expuesto a condiciones externas a la empresa, y que puede influir su actividad laboral.

3.4. Análisis descriptivo de los factores de riesgo psicosocial extra-laborales

Cuadro 17: Análisis resultados Condiciones Extra-laborales

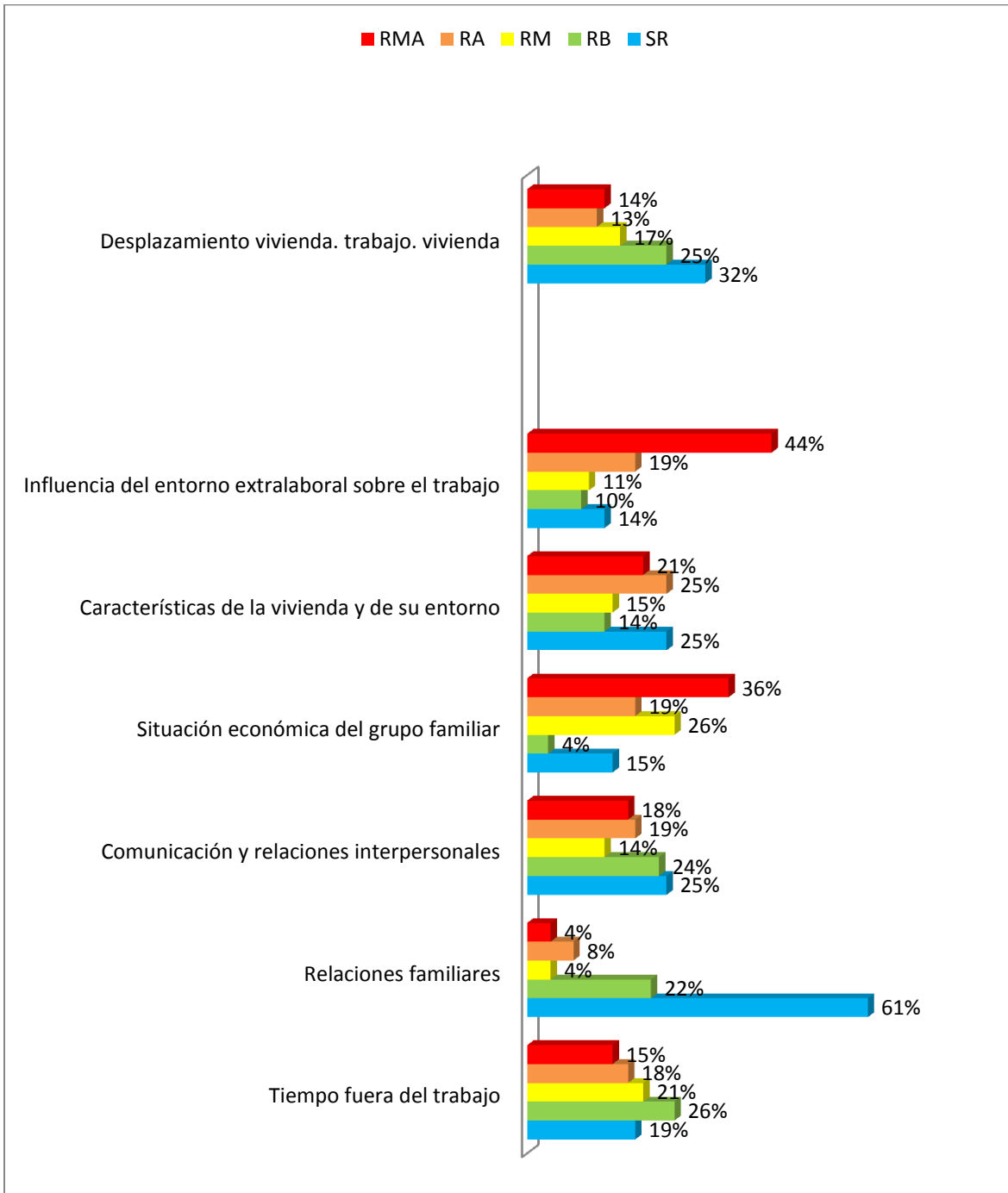
Área	Dimensión	Nivel de Riesgo				
		SR	RB	RM	RA	RMA
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo	19.4%	26.4%	20.8%	18.1%	15.3%
	Relaciones familiares	61.1%	22.2%	4.2%	8.3%	4.2%
	Comunicación y relaciones interpersonales	25.0%	23.6%	13.9%	19.4%	18.1%
	Situación económica del grupo familiar	15.3%	3.8%	26.4%	19.4%	36.1%
	Características de la vivienda y de su entorno	25.0%	13.9%	15.3%	25.0%	20.8%
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	13.9%	9.7%	11.1%	19.4%	43.8%
	Desplazamiento vivienda trabajo. vivienda	31.9%	25.0%	16.7%	12.5%	13.9%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

SR: Sin Riesgo RM: Riesgo bajo RM: Riesgo medio RA: Riesgo alto RMA: Riesgo muy alto

Gráfico 6: Resultados obtenidos en las dimensiones extralaborales



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: La dimensión influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo se presenta con 44% de nivel de riesgo muy alto y 19% con nivel de riesgo alto. De igual forma, las exigencias de los roles familiares y personales pueden convertirse en un factor riesgo cuando atenta contra el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La existencia de situaciones estresantes en los ambientes externos a la empresa sean estos de tipo familiar o de grupos sociales, pueden provocar en el trabajador pérdida de concentración, dispersión de la atención, descuidos que pueden afectar su desempeño y el de otros trabajadores cuando la actividad laboral se realiza en equipo.

Como se puede observar los resultados indican que las dimensiones situación económica del grupo familiar presenta un nivel de riesgo muy alto con el 36%, y riesgo alto con el 19%. Estos resultados son coherentes con lo analizado sobre la percepción del dominio recompensa en los factores de riesgo intralaboral. La lógica indica que si una parte imponente de los trabajadores considera que no son adecuadamente retribuidos por su labor, la situación económica de su núcleo familiar es percibida como un riesgo muy alto.

Esto por supuesto, también puede ser el resultado de la influencia de factores económicos sociales vinculados a la crisis económica que el país atraviesa, los cuales no son objeto de análisis en el presente trabajo.

Hasta el momento se han realizado análisis descriptivos de los resultados arrojados por los instrumentos formas A y B, del cuestionario de evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral. Sin embargo, es necesario profundizar en la interpretación de dichos resultados a través del cruce entre variables sociodemográficas y las dimensiones que presentan resultados de riesgo medio, alto y muy alto. Estos cruces entre los diferentes resultados permitirán incidir sobre segmentos laborales específicos, que por los resultados alcanzados se presentan como más vulnerables a los riesgos en las dimensiones analizadas.

3.5. Cruce de variables con dimensiones

A continuación las variables sociodemográficas que se cruzarán son género, edad y antigüedad en el puesto de trabajo, con las dimensiones demandas cuantitativas, demandas ambientales y de esfuerzo físico, influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral, control y autonomía sobre el trabajo y relaciones sociales en el trabajo, que son aquellas dimensiones con niveles de riesgo apreciables, la idea central es observar el comportamiento de estas dimensiones en las variables sociodemográficas seleccionadas.

3.5.1. Cruce de variables género, edad y antigüedad con la dimensión demanda cuantitativa

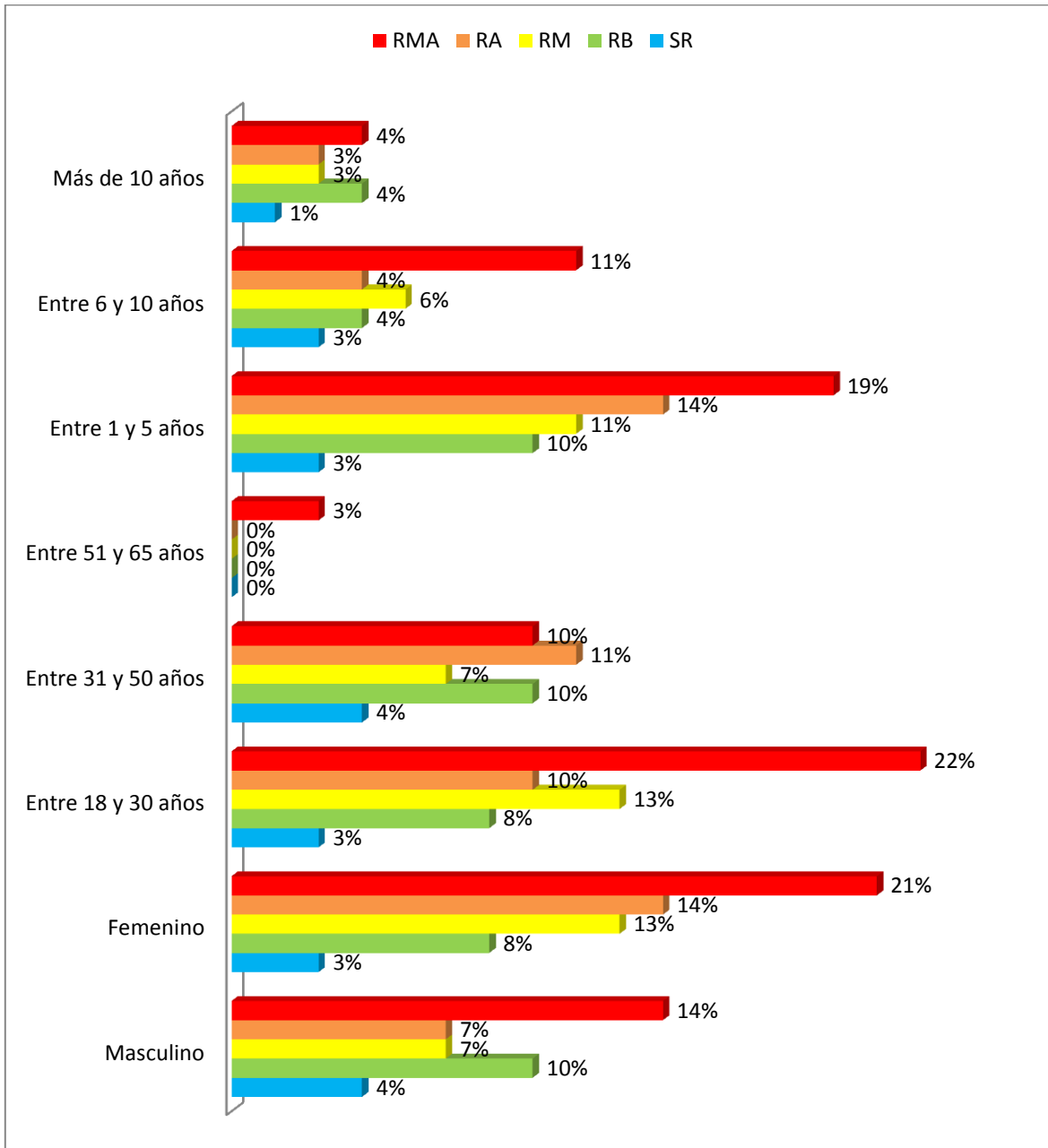
Cuadro 18: Resultados del cruce variables con demandas cuantitativas

Variable	Dimensión	Demandas cuantitativas				
		SR	RB	RM	RA	RMA
Género	Masculino	4.2%	9.7%	6.9%	6.9%	13.9%
	Femenino	2.8%	8.3%	12.5%	13.9%	20.8%
Edad	Entre 18 y 30 años	2.8%	8.3%	12.5%	9.7%	22.2%
	Entre 31 y 50 años	4.2%	9.7%	6.9%	11.1%	9.7%
	Entre 51 y 65 años	0%	0%	0%	0%	2.8%
Antigüedad en el puesto de trabajo	Entre 1 y 5 años	2.8%	9.7%	11.1%	13.9%	19.4%
	Entre 6 y 10 años	2.8%	4.2%	5.6%	4.2%	11.1%
	Más de 10 años	1.4%	4.2%	2.8%	2.8%	4.2%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Gráfico 7: Resultados del cruce variables con demandas cuantitativas



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: La distribución de los datos en el cruce entre las variables y la dimensión demuestran que son las mujeres con (21%) de riesgo muy alto y (14%) de riesgo alto y 13% de riesgo medio las que experimentan mayor presión en cuanto al tiempo disponible para la realización de las tareas encomendadas.

De igual forma esta misma dimensión representa un riesgo considerable para los jóvenes comprendidos entre las edades de 18 y 30 años con el (22%) de riesgo muy alto y el (10%) de riesgo alto; es muy posible que este grupo de trabajadores comprendido en estas edades se encuentre sujetos a mayor cantidad de trabajo y esfuerzo físico.

Las personas mayores de 51 no sienten la misma presión en relación con esta dimensión, tal vez porque el nivel de exigencias con estos es menor, por su edad o por la experiencia de los mismos que les permite tener un control total sobre las demandas que se presentan en el desempeño del cargo.

El grupo de trabajadores con poca antigüedad es decir de 0 a 5 años es el que mayor nivel de riesgo presenta en la dimensión demandas cuantitativas como lo demuestra el (19%) de nivel de riesgo muy alto y (14%) de riesgo alto, esta variable tiene mucha relación con el grupo de trabajadores jóvenes que de igual forma deben estar con sobrecarga laboral sumado a su poca experiencia.

Por el contrario el otro extremos es decir las personas mayores de 51 no sienten la misma presión en relación con esta dimensión, tal vez porque el nivel de exigencias con estos es menor, por su edad o por la experiencia de los mismo que les permite tener un control total sobre las demandas que se presentan en el desempeño del cargo.

3.5.2. Cruce de variables género, edad, antigüedad con la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico.

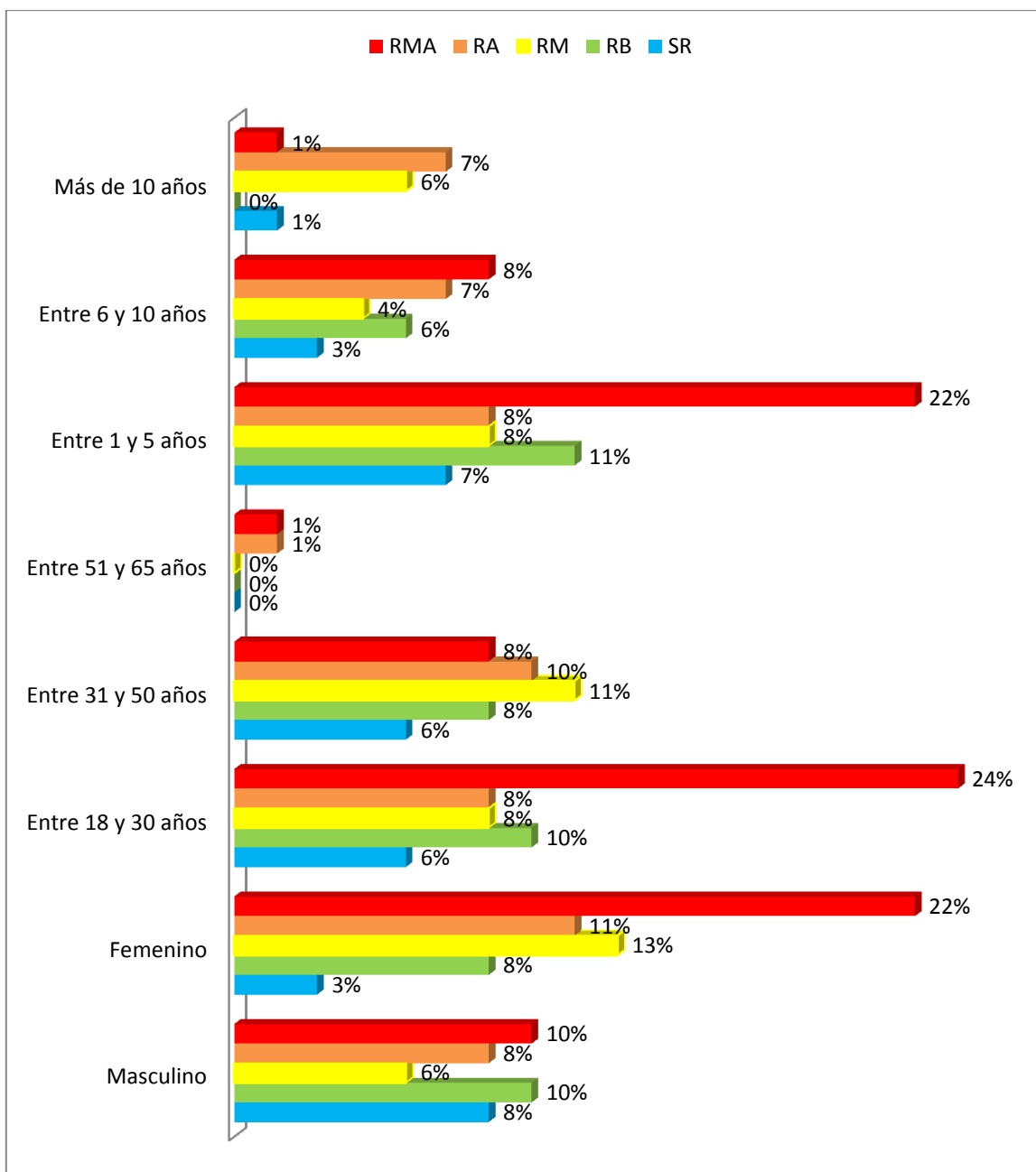
Cuadro 19: Resultados cruce variables con demandas ambientales y de esfuerzo físico.

Variable	Dimensión	Demandas ambientales y de esfuerzo físico				
		SR	RB	RM	RA	RMA
Género	Masculino	8.3%	9.7%	5.6%	8.3%	9.7%
	Femenino	2.7%	8.3%	12.5%	11.1%	22.2%
Edad	Entre 18 y 30 años	5.6%	9.7%	8.3%	8.3%	23.6%
	Entre 31 y 50 años	5.6%	8.3%	11.1%	9.7%	8.3%
	Entre 51 y 65 años	0%	0%	0%	1.4%	1.4%
Antigüedad en el puesto de trabajo	Entre 1 y 5 años	6.9%	11.1%	8.3%	8.3%	22.2%
	Entre 6 y 10 años	2.7%	5.6%	4.2%	6.9%	8.3%
	Más de 10 años	1.4%	0%	5.6%	6.9%	1.4%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Gráfico 8: Resultados cruce variables con demandas ambientales y de esfuerzo físico.



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: De igual forma que en el cruce anterior, los segmentos que destacan con mayor vulnerabilidad a la incidencia del riesgo con las mujeres, jóvenes y con poco tiempo en el cargo. Los valores en las mujeres son muy alarmantes, pues se puede percibir la mayoría de las evaluaciones de riesgo se concentran de riesgo medio en adelante, llegando a considerar el 22.2% del total, todas mujeres, consideran de riesgo muy alto las demandas ambientales.

Es lógico que este grupo experimente presión en relación a las tareas que demanda un esfuerzo físico alto, o de condiciones adversas del ambiente de trabajo pues no cuenta con la condición física suficiente para poder enfrentar algunas demandas del trabajo, o por su juventud puede que se sobrecargue de trabajo. Esta dimensión debe ser atendida por la empresa, ya que las consecuencias se traducen en la existencia de fatiga, cansancio, preocupación en las personas afectadas, llegándose a ver afectado el rendimiento.

3.5.3. Cruce de variables género, edad y antigüedad con la dimensión influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral

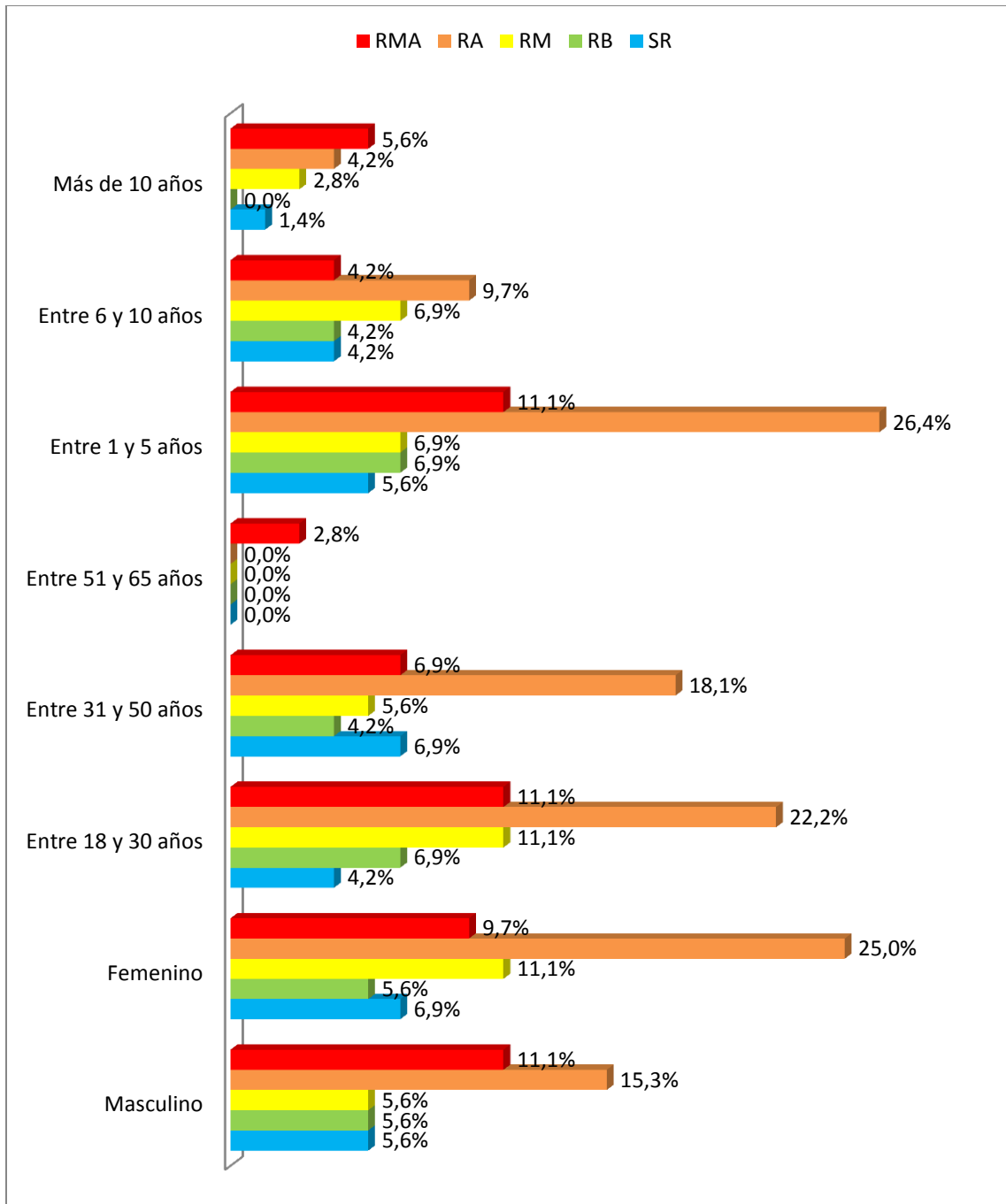
Cuadro 20: Resultados obtenidos de los cruce variables con Influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral

Variable	Dimensión	Influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral				
		SR	RB	RM	RA	RMA
Género	Masculino	5.6%	5.6%	5.6%	15.3%	11.1%
	Femenino	6.9%	5.6%	11.1%	25.0%	9.7%
Edad	Entre 18 y 30 años	4.2%	6.9%	11.1%	22.2%	11.1%
	Entre 31 y 50 años	6.9%	4.2%	5.6%	18.1%	6.9%
	Entre 51 y 65 años	0%	0%	0%	0%	2.8%
Antigüedad en el puesto de trabajo	Entre 1 y 5 años	5.6%	6.9%	6.9%	26.4%	11.1%
	Entre 6 y 10 años	4.2%	4.2%	6.9%	9.7%	4.2%
	Más de 10 años	1.4%	0%	2.8%	4.2%	5.6%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Gráfico 9: Resultados obtenidos de los cruce variables con Influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: Al realizar el cruce de las variables sociodemográficas escogidas con la dimensión Influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral se puede percibir que el riesgo, que es considerado alto, se concentra fundamentalmente en el género femenino, en los jóvenes y en el subgrupo que tiene menos de 5 años de antigüedad en el cargo. Por supuesto, no necesariamente coinciden las mismas personas en todos los segmentos, sin embargo, en la medida en que una persona sea parte de la mayor cantidad de segmentos, mayor vulnerabilidad ante el riesgo presentará.

3.5.4. Cruce de variables género, edad y antigüedad con la dimensión control y autonomía sobre el trabajo

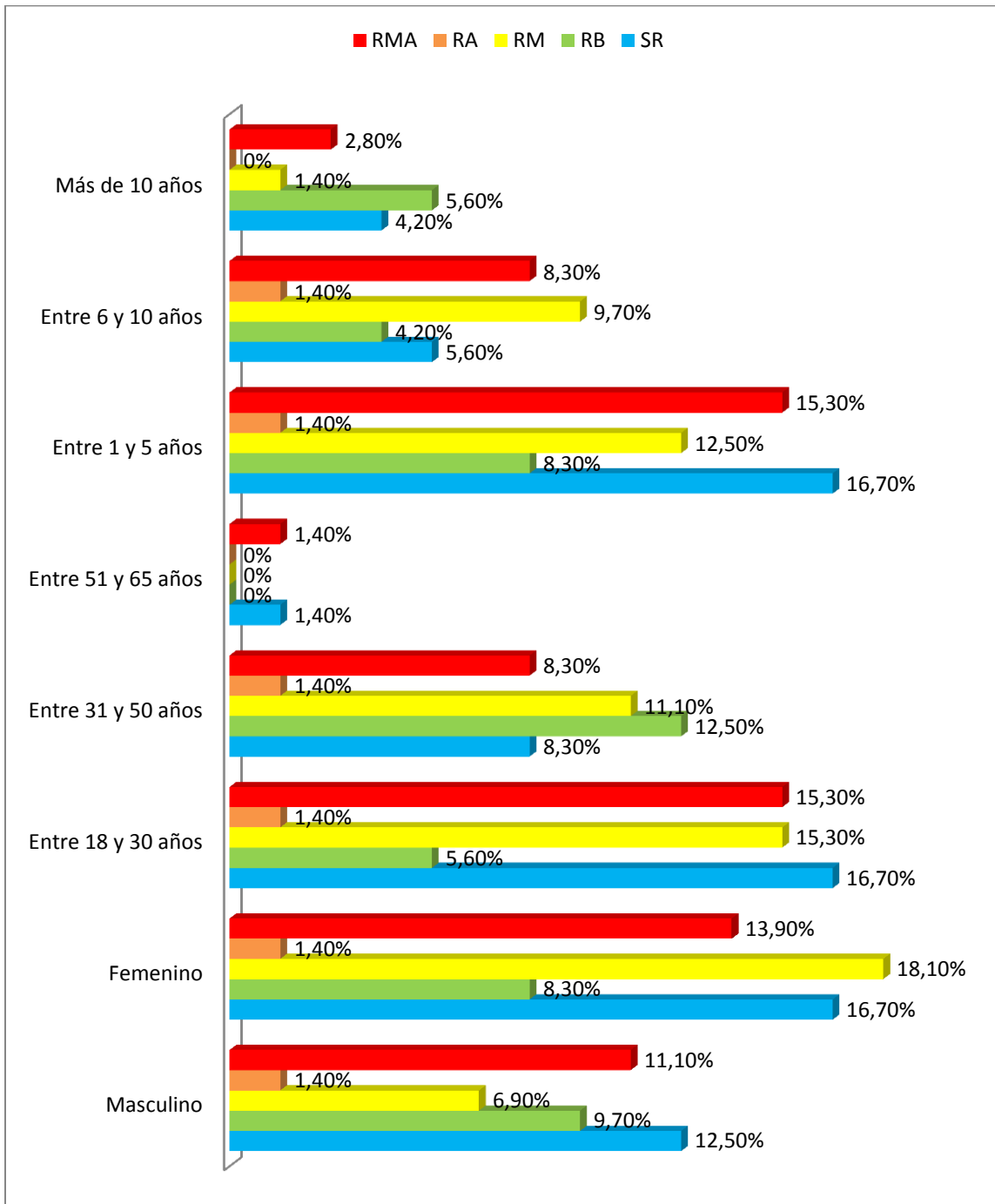
Cuadro 21: Cruce variables de control y autonomía sobre el trabajo

Variable	Dimensión	Control y autonomía sobre el trabajo				
		SR	RB	RM	RA	RMA
Género	Masculino	12.5%	9.7%	6.9%	1.4%	11.1%
	Femenino	16.7%	8.3%	18.1%	1.4%	13.9%
Edad	Entre 18 y 30 años	16.7%	5.6%	15.3%	1.4%	15.3%
	Entre 31 y 50 años	8.3%	12.5%	11.1%	1.4%	8.3%
	Entre 51 y 65 años	1.4%	0%	0%	0%	1.4%
Antigüedad en el puesto de trabajo	Entre 1 y 5 años	16.7%	8.3%	12.5%	1.4%	15.3%
	Entre 6 y 10 años	5.6%	4.2%	9.7%	1.4%	8.3%
	Más de 10 años	4.2%	5.6%	1.4%	0%	2.8%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Gráfico 10: Cruce variables de control y autonomía sobre el trabajo



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: En el caso del riesgo relacionado con la dimensión Control y autonomía sobre el trabajo se puede percibir en la distribución de datos, que el riesgo no se concentra en un segmento específico, tal como ocurre con los resultados arrojados por las dimensiones anteriormente analizadas.

En este caso el riesgo las mujeres continúan siendo más vulnerables al riesgo que los hombres, pero mientras la mayoría, 18.1%, considera que existe un riesgo mediano, una parte considerable de las encuestadas, 16.7%, no percibe riesgo en absoluto.

En el caso de la relación del riesgo con la edad, el grupo comprendido entre 18 y 30 años de edad el nivel de riesgo determinado se encuentra entre muy alto y riesgo medio.

Por otra parte, las personas con menor tiempo en el cargo, es decir el grupo comprendido entre 1 a 5 años de antigüedad son las que más mayor nivel de riesgo presentan, pero en este caso de forma polarizada, un número considerable de ellos, 15.3%, considera que existe un riesgo muy alto, mientras que el 16.7% considera que no existe riesgo en absoluto.

En el caso de esta dimensión se hace más complicado decidir en qué segmento se deben concentrar los esfuerzos para la reducción de los niveles de riesgo, por lo que las medidas que se adopten se aconsejan que sean más globales.

3.5.5. Cruce de variables género, edad y antigüedad con la dimensión relaciones sociales en el trabajo

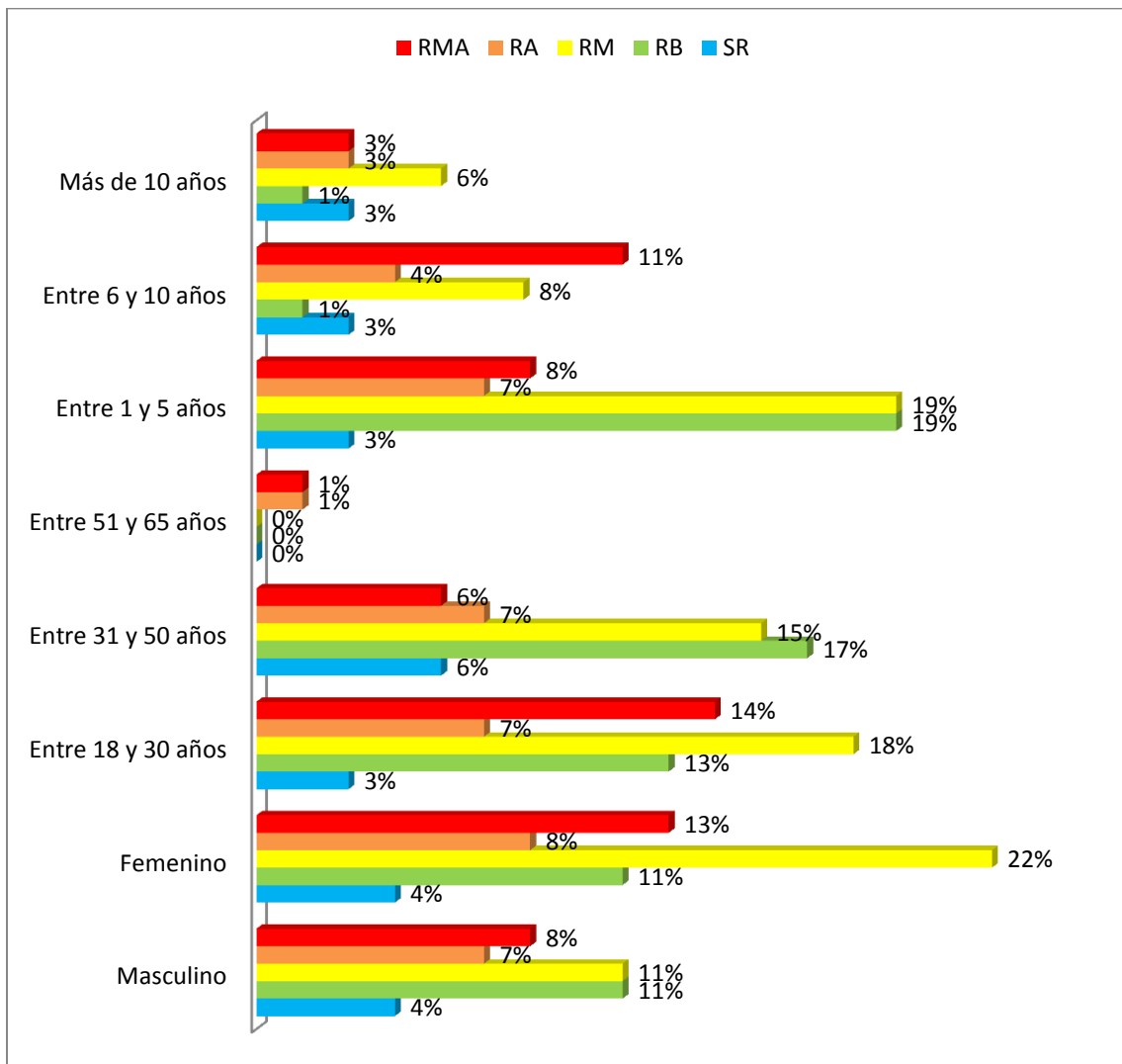
Cuadro 22: Cruce variables con Relaciones sociales en el trabajo

Variable	Dimensión	Relaciones sociales en el trabajo				
		SR	RB	RM	RA	RMA
Género	Masculino	4.2%	11.1%	11.1%	6.9%	8.3%
	Femenino	4.2%	11.1%	22.3%	8.3%	12.5%
Edad	Entre 18 y 30 años	2.8%	12.5%	18.1%	6.9%	13.9%
	Entre 31 y 50 años	5.6%	16.7%	15.3%	6.9%	5.6%
	Entre 51 y 65 años	0%	0%	0%	1.4%	1.4%
Antigüedad en el puesto de trabajo	Entre 1 y 5 años	2.8%	19.4%	19.4%	6.9%	8.3%
	Entre 6 y 10 años	2.8%	1.4%	8.1%	4.2%	11.1%
	Más de 10 años	2.8%	1.4%	5.6%	2.8%	2.8%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Gráfico 11: Cruce variables con Relaciones sociales en el trabajo



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: La distribución de datos del cruce de las variables seleccionadas con la dimensión relaciones sociales en el trabajo tampoco arrojan un estado crítico en cuanto a la percepción del riesgo. De hecho, los datos se concentran en riesgo medio, con mayor preponderancia en las mujeres, en el segmento de personas entre 18 y 30 años de edad, y las personas con menos tiempo en el cargo, aunque estas últimas tienen la percepción de riesgo dividido entre medio y bajo.

3.6. Análisis descriptivo del estrés

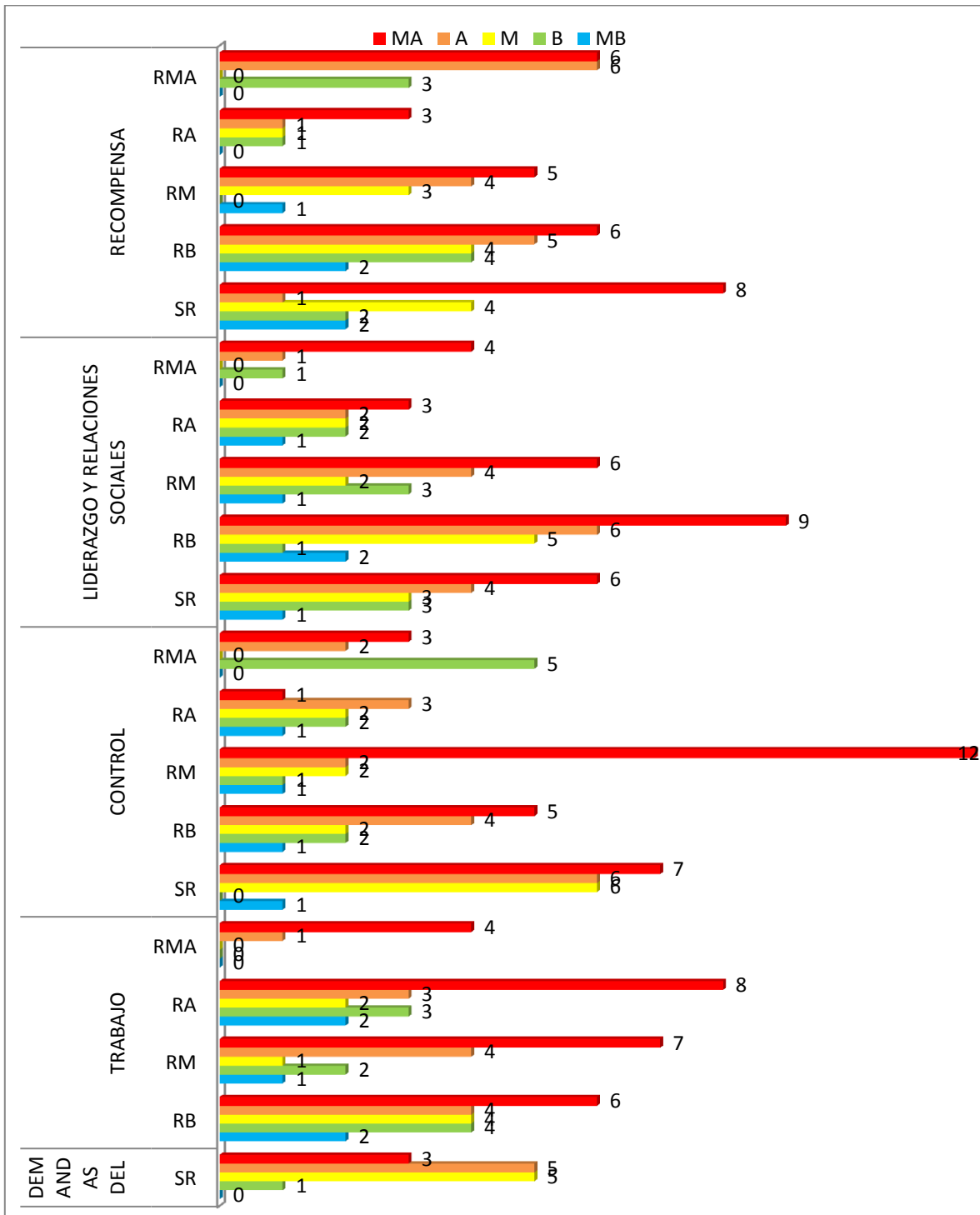
Cuadro 23: Resultados obtenidos en el cruce de Dominios con Estrés

DOMINIO		Estrés				
		MB	B	M	A	MA
DEMANDAS DEL TRABAJO	SR	0	1	5	5	3
	RB	2	4	4	4	6
	RM	1	2	1	4	7
	RA	2	3	2	3	8
	RMA	0	0	0	1	4
CONTROL	SR	1	0	6	6	7
	RB	1	2	2	4	5
	RM	1	1	2	2	12
	RA	1	2	2	3	1
	RMA	0	5	0	2	3
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	SR	1	3	3	4	6
	RB	2	1	5	6	9
	RM	1	3	2	4	6
	RA	1	2	2	2	3
	RMA	0	1	0	1	4
RECOMPENSA	SR	2	2	4	1	8
	RB	2	4	4	5	6
	RM	1	0	3	4	5
	RA	0	1	1	1	3
	RMA	0	3	0	6	6

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Gráfico 12: Resultados obtenidos en el cruce de Dominios con Estrés



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: En la tabla de resultados se cruzan los valores de estrés percibido en cada dominio con el nivel de estrés experimentado. Los valores expresan cantidad de personas que coinciden en cada uno de los cruces realizados. Como se puede observar 8 personas consideran que en el dominio demandas de trabajo, sienten un nivel de estrés muy alto. En el caso del dominio control, al menos 12 personas manifestaron que sienten un estrés muy alto posiblemente relacionado con un riesgo medio percibido. En el caso del dominio liderazgo aunque la percepción dominante del riesgo es baja, 9 personas se sienten con un estrés un nivel de estrés muy alto.

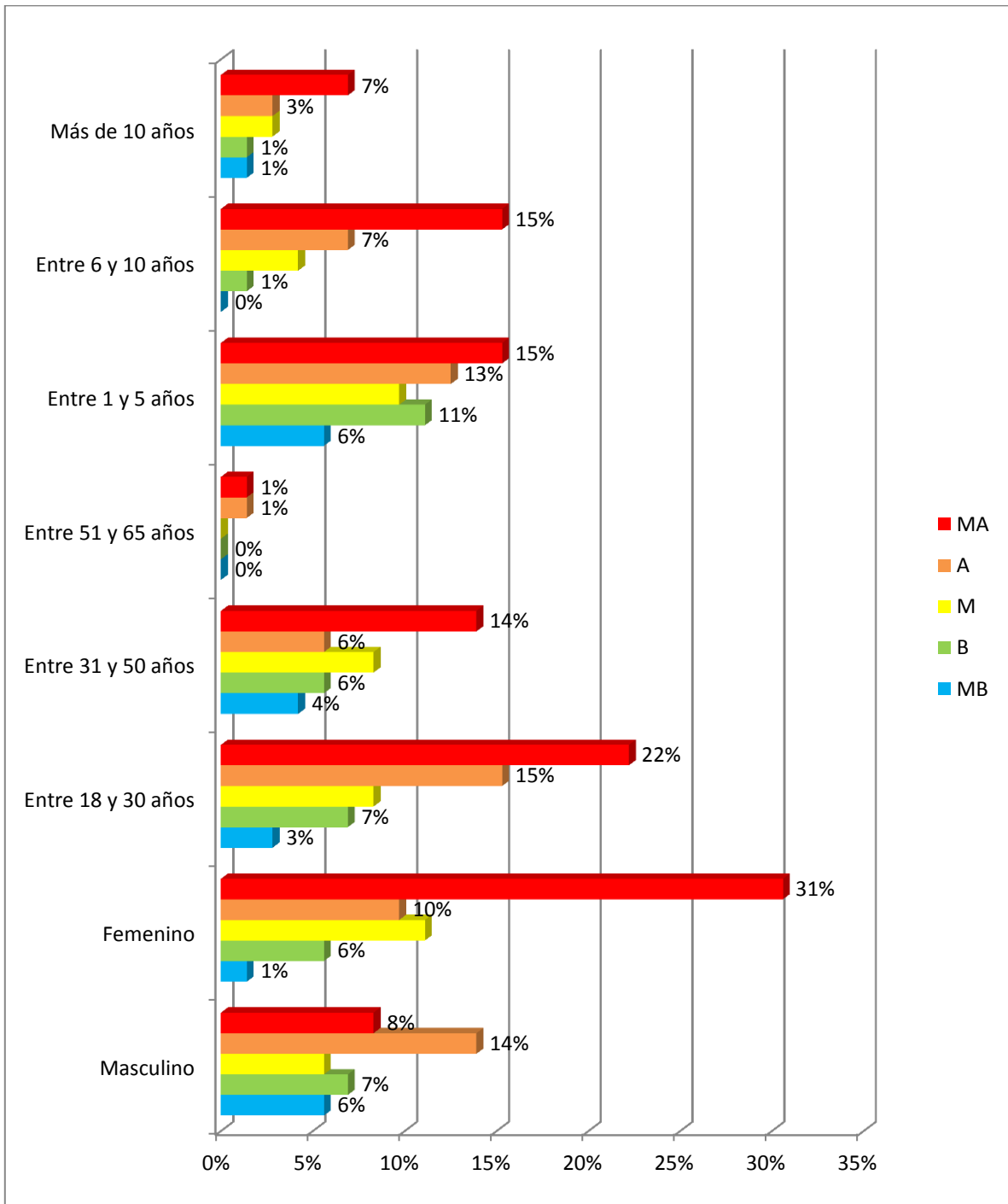
Cuadro 24: Análisis de resultados variable estrés

Variable	Dimensión	Estrés				
		MB	B	M	A	MA
Género	Masculino	5.6%	6.9%	5.6%	13.9%	8.3%
	Femenino	1.4%	5.6%	11.1%	9.7%	30.6%
Edad	Entre 18 y 30 años	2.8%	6.9%	8.3%	15.3%	22.2%
	Entre 31 y 50 años	4.2%	5.6%	8.3%	5.6%	13.9%
	Entre 51 y 65 años	0%	0%	0%	1.4%	1.4%
Antigüedad en el puesto de trabajo	Entre 1 y 5 años	5.6%	11.1%	9.7%	12.5%	15.3%
	Entre 6 y 10 años	0%	1.4%	4.2%	6.9%	15.3%
	Más de 10 años	1.4%	1.4%	2.8%	2.8%	6.9%

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Gráfico 13: Análisis de resultados variable estrés



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: En los resultados obtenidos se puede apreciar cuales son los segmentos, determinados por género, edad y antigüedad en el cargo, que mayores niveles de estrés experimentan.

En este las mujeres presentan mayores niveles de estrés que los hombres de la empresa. De hecho, las mujeres que sienten estrés muy alto constituyen el 30.6% del total de trabajadores, mientras que los hombres con estrés muy alto solo el 8.3%.

En la distribución por edad, los jóvenes son los que mayor nivel de estrés sienten, pues el 37.5% de estos consideran su nivel de estrés alto y muy alto.

Por otra parte, las personas con menos tiempo desempeñando su cargo son las que más estrés sienten. Por supuesto, este dato es coherente con los resultados del cruce de la variable edad, pues es de esperar que los más jóvenes lleven menos tiempo en la empresa.

Sin embargo, este resultado también puede estar relacionado con el poco dominio del trabajo que desempeñan y el bajo control sobre las demandas del mismo, lo que va cambiando con los años dedicados a la tarea y la experiencia en el desempeño del puesto.

3.7. Análisis descriptivo de la entrevista y grupos focales

3.7.1. Resultados Consolidados de Entrevista, realizado al puesto de cultivo

Cuadro 25: Resultado consolidado de entrevista semi-estructurada

Dimensión	Condición	Descripción de la condición psicosocial.	Es un factor de riesgo		Frecuencia de presentación.		Intensidad		Valor total de la condición
			SI	NO	Descripción	Valor	Descripción	Valor	Nivel de Riesgo
DEMANDAS CUANTITATIVAS	Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo.	Trabajar rápidamente para lograr todas las tareas que tiene a su cargo o para alcanzar metas de producción.	X		Cantidad de horas de la jornada que debe trabajar sin hacer pausas debido a la cantidad de trabajo asignado.	3	Efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador.	2	5 Riesgo Alto
	Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado.	Al trabajador le falta tiempo para hacer todo el trabajo que tiene asignado.	X		Cantidad de horas de la jornada que le faltan para realizar el trabajo que tiene asignado diariamente.	3	Efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.	2	5 Riesgo Alto

Dimensión	Condición	Descripción de la condición psicosocial.	Es un factor de riesgo		Frecuencia de presentación.		Intensidad		Valor total de la condición
			SI	NO	Descripción	Valor	Descripción	Valor	Nivel de Riesgo
EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Responsabilidad por resultados del área de trabajo	El puesto de trabajo es responsable de los resultados de toda su área de trabajo.	X		Cantidad de horas del día o jornada en que se presenta la exposición a la condición de riesgo.	3	Efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.	2	5 Riesgo Alto
DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FISICO	Distribución y características del puesto o herramientas que afectan negativamente. Exigencias de esfuerzo físico que afectan negativamente.	La distribución, ubicación como está organizado el puesto de trabajo, causan molestias, fatiga sobreesfuerzos o dificultan la realización de la tarea.	X		La cantidad de días al mes en que se presenta la exposición.	3	Efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.	3	6 Riesgo Muy Alto

Dimensión	Condición	Descripción de la condición psicosocial.	Es un factor de riesgo		Frecuencia de presentación.		Intensidad		Valor total de la condición
			SI	NO	Descripción	Valor	Descripción	Valor	Nivel de Riesgo
	Preocupación por exposición a agentes químicos en el puesto de trabajo.	Los trabajadores se sienten preocupados por el efecto en su salud que pueden tener las sustancias químicas a las que se exponen.	X		Cantidad de días al mes en que se presenta la exposición a los agentes químicos.	3	Efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.	3	6 Riesgo Muy Alto

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010)

3.7.2. Resultados Consolidados de Grupo Focal realizado en el Área de Postcosecha

Cuadro 26: Resultado consolidado de los grupos focales

Dimensiones	Condición	Descripción de la condición	Es factor de riesgo		Tiempo de exposición		Intensidad		Valor total
			SI	NO	Descripción	Valor	Descripción	Valor	Nivel de Riesgo
RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, el apoyo social que se recibe, el trabajo en equipo y la cohesión de grupo.	En el trabajo existen pocas posibilidades de contacto con otras personas, se da un trato irrespetuoso, o de desconfianza por parte de compañeros y limitados apoyo social, trabajo en equipo y cohesión.	X		Cantidad de días al mes en que se presenta la exposición a los agentes químicos	2	Efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.	2	4 Riesgo Medio
RECOPENSAS DERIVADAS DE LA PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN Y DEL TRABAJO QUE SE REALIZA	Se refiere al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización	El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existente. Se percibe inestabilidad laboral. Los individuos no se sienten a gusto.			Cantidad de días al mes en que se presenta la exposición a los agentes químicos	2	Efectos más probables en términos de enfermedad y afectaciones negativas en la vida laboral y familiar del trabajador expuesto.	2	4 Riesgo Medio

Dimensiones	Condición	Descripción de la condición	Es factor de riesgo		Tiempo de exposición		Intensidad		Valor total
			SI	NO	Descripción	Valor	Descripción	Valor	Nivel de Riesgo
	por su trabajo.								

Fuente: (Ministerio de Protección Social, 2010)

Para realizar la entrevista se consideró las dimensiones cuyos resultados obtenidos determinaron niveles de riesgo alto y muy alto y se determinó ejecutarla en el puesto de cultivo, para lo que se contó con la colaboración del jefe de área y dos trabajadores. De los resultados obtenidos en la entrevista se determinó que:

- Las dimensiones: demandas cuantitativas presentan un nivel de riesgo alto, exigencia y responsabilidad del cargo nivel de riesgo alto, y las demandas ambientales y de esfuerzo físico un nivel de riesgo muy alto, lo que confirma los datos obtenidos a través de la aplicación de los cuestionarios de evaluación de riesgos psicosociales

De los resultados obtenidos en el grupo focal realizado en el área de postcosecha se desprende lo siguiente:

- La dimensión relaciones sociales en el trabajo, es decir las interacciones que se presentan en el lugar de trabajo presentan un nivel de riesgo medio, es decir presentan un nivel de deterioro según lo manifestado por los participante por la baja confianza que experimentan en sus compañeros de trabajo, a veces por tratos irrespetuoso e inadecuados entre compañeros, de igual forma el apoyo social es bajo según lo manifestado por egoísmo, falta de solidaridad, no es posible confiar en todos los compañeros, hay que ser cuidadosos en las relaciones con otras personas, el apoyo brindado por la jefe de área consideran que es el adecuado, les brinda apoyo, confianza y ayuda cuando lo requiere.
- La dimensión recompensa derivadas de la pertenencia a la organización presenta un nivel de riesgo medio, consideran que el reconocimiento no es proporcional al trabajo que realizan, que el trabajo lo tienen que realizar porque tienen responsabilidades familiares, sin embargo muestran un sentimiento de seguridad por la estabilidad laboral y orgullo por pertenecer a la empresa.

3.8. Análisis descriptivo de modos y estilos de afrontamientos

3.8.1. Análisis de los puntajes generales obtenidos en modos y estilos de afrontamiento

Cuadro 27: Análisis de los resultados generales de modos y estilos de afrontamiento

Modos de afrontamiento	Estilos o estrategias de afrontamiento	Puntaje	Calificación
Afrontamiento centrado en el problema	Afrontamiento	1.22	Media alta
	Planeación y solución de problemas	1.69	Media alta
	Promedio	1.46	
Afrontamiento centrado en las emociones	Apoyo o soporte social	1.69	Media alta
	Negación / distanciamiento	1.24	Media alta
	Escape/evitación	1.42	Media alta
	Autocontrol	1.71	Media alta
	Responsabilidad	1.74	Media alta
	Reevaluación positiva	2.07	Media alta
	Promedio	1.65	

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: El estudio de los estilos de afrontamiento determinó que las personas que laboran en la empresa Flores Santa Mónica despliegan con mayor facilidad estrategias de afrontamientos centradas en las emociones, lo que queda demostrado con el valor promedio de 1.65, que es superior al 1.46 alcanzado en el afrontamiento centrado en el problema.

Dentro de grupo de estrategias de afrontamiento centrados en las emociones, la estrategia con mayor nivel de despliegue es la reevaluación positiva con un puntaje de 2.07, lo que significa que los trabajadores buscan percibir los aspectos considerados positivos dentro de la situación estresante.

Estas estrategias de afrontamiento centradas en las emociones y que han alcanzado los puntajes más relevantes deben ser potenciadas, promovidas y mantenidas en función de disminuir el impacto sobre los trabajadores de los factores de riesgo psicosocial identificados en la empresa y en especial en las demandas cuantitativas, exigencias de

responsabilidad en el cargo, demandas ambientales de esfuerzo físico y relaciones sociales en el trabajo, las mismas que se encuentran en un nivel de riesgo medio, alto y muy alto y que requieren intervención inmediata.

Por otra parte podemos observar que las estrategias de afrontamiento centradas en el problema, presenta un puntaje promedio de 1.46 ubicados en un nivel medio alto y dentro de este grupo la estrategia planeación y solución de problemas puntajes con un puntaje de 1.69 y el afrontamiento con 1.22 ubicados se ubican en el nivel medio alto. Sin embargo las mencionadas estrategias deben ser intervenidas y promovidas de manera prioritaria con la finalidad de disponer de un mayor número mecanismos de afrontamiento al estrés que protejan los trabajadores y refuercen a las estrategias centradas en las emociones.

3.8.2. Análisis del uso de modos y estilos de afrontamiento por parte de los trabajadores de la empresa

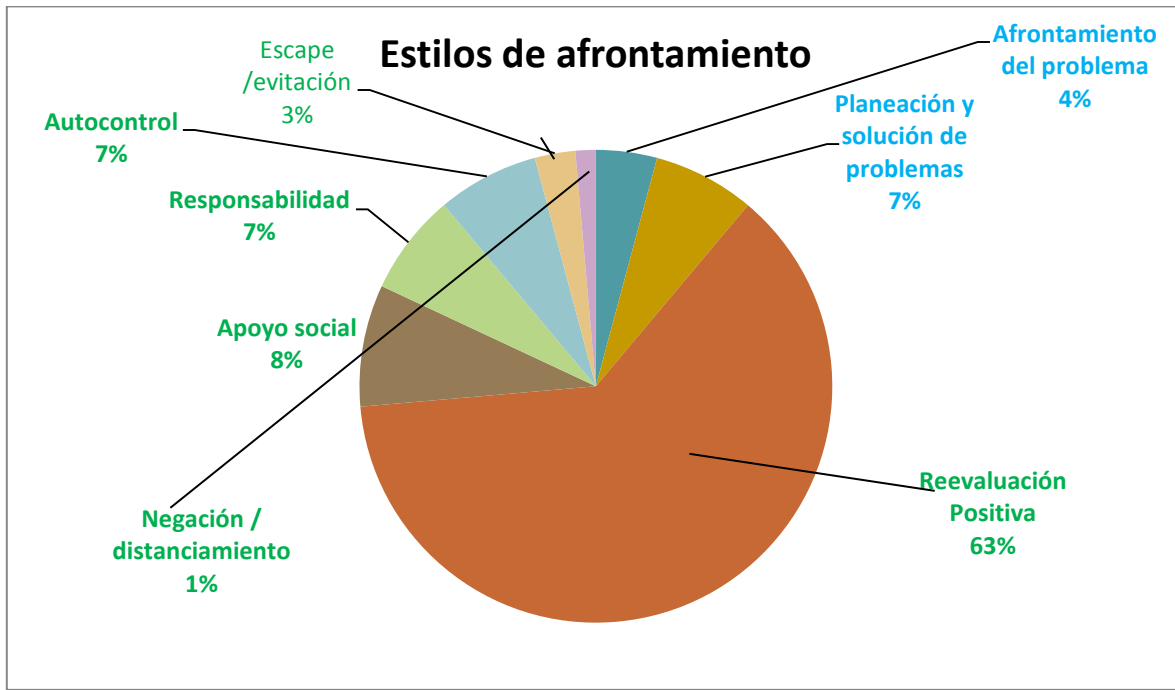
Cuadro 28: Análisis de modos y estilos de afrontamiento empleados por los trabajadores

Modos de afrontamiento	Estilos o estrategias de afrontamiento	Femenino	Masculino	Total genero	Total modos Afrontamiento
CENTRADOS EN EL PROBLEMA	Afrontamiento del problema	3 %	1 %	4 %	
	Planeación y solución de problemas	3 %	4 %	7 %	
Total		6 %	5 %		11 %
CENTRADOS EN LAS EMOCIONES	Reevaluación Positiva	21 %	42 %	63 %	
	Apoyo social	5 %	3 %	8 %	
	Responsabilidad	4 %	3 %	7 %	
	Autocontrol	3 %	4 %	7 %	
	Escape /evitación	0 %	3 %	3 %	
	Negación / distanciamiento	0 %	1%	1 %	
Total		33 %	56 %		89 %
TOTAL				100, %	100 %

Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Gráfico 14: Distribución de estilos de afrontamiento en los trabajadores de la empresa



Fuente: Análisis de resultados

Elaborado por: Fernando Valarezo

Análisis: Como muestran el gráfico, los modos y estilos de afrontamiento más utilizados por los trabajadores, para minimizar los efectos de situaciones o experiencias estresantes son, los centrados en las emociones usados por el 89% de la población estudiada; de ellos el 33% son mujeres y 56% son hombres. Dentro de esta categoría la estrategia de afrontamiento más empleada es la reevaluación positiva por 63% de los individuos estudiados, correspondiente al 21% de mujeres y el 42% de hombres. Las restantes estrategias de afrontamiento centradas en las emociones (Apoyo social, responsabilidad y autocontrol) muestran valores inferiores al 10% de la población investigada, por tal motivo deberán ser intervenidas, promovidas y desarrolladas en los trabajadores. Las estrategias de (escape/evitación, negación/distanciamiento) presentan valores insignificantes de 3% y 1%.

Los modos de afrontamiento centrados en el problema son utilizados únicamente por el 11% de los trabajadores estudiados y las estrategias contenidas en esta categoría presentan valores muy bajos (afrontamiento del problema 4% y la de planeación y solución de

problemas 7% en su uso por los trabajadores) en comparación con modos de afrontamiento centrados en la emociones. Los valores obtenidos nos hacen pensar en la necesidad prioritaria de implementar medidas y técnicas específicas encaminadas a promover, mejorar, entrenar y desarrollar estos modos de afrontamiento en los trabajadores para resolución de problemas.

3.9. Prueba de Hipótesis

En el caso específico de la presente investigación el dominio en el que se presentó mayor riesgo es en el referido a Demandas del Trabajo. En este apartado las dimensiones más vulnerables son demandas cuantitativas y las demandas ambientales de esfuerzo físico. Estos resultados parecen coherentes con lo planteado en el apartado teórico en que se listaba los contextos de trabajo que contienen riesgos psicosociales, entre los que se incluían: cargas de trabajo excesivas, distribución o forma de organización del puesto de trabajo, exposición a agentes químicos, esfuerzo físico, condiciones de temperatura, ventilación, exigencias contradictoria, ritmo de trabajo acelerado y bajo presión.

Otro de los contexto que potencian el surgimiento y exacerbación de riesgos psicosociales son aquellos en que existe escasa influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo; comunicación ineficaz, trato irrespetuoso o de desconfianza por parte de compañeros, limitado apoyo social, dificultad para trabajar en equipo y falta de cohesión del grupo. Estas parecen ser las condiciones causales de que las dimensiones control y autonomía sobre el trabajo y relaciones sociales se presenten con riesgo medio, con una tendencia a pasar a ser un riesgo alto según los datos extraídos, en la evaluación de riesgos y grupo focal.

No parece existir situaciones que se relacionen con los posibles entornos generadores de gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo; o acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

En relación a los factores externos a los que están expuestos los trabajadores, se puede decir que estos parecen estar relacionados con las dimensiones afectadas intralaboralmente. Los

factores que constituyen factores de riesgos son la situación económica del grupo familiar e influencia del entorno extra-laboral sobre el trabajo.

El instrumento aplicado para evaluar el nivel de estrés presente en la organización indica que los segmentos más afectados son aquellos que presentan mayor exposición a los factores de riesgo muy alto y riesgo alto. La exposición a estos factores quedó demostrada en los cruces de variables de género, edad y antigüedad en el trabajo con los datos obtenidos por dimensiones. Al ser estos mismos segmentos los que presenten niveles de estrés dignos de considerar, se puede inferir que la exposición a los riesgos guarda relación con el estrés experimentado.

Los resultados obtenidos confirman lo expuesto en la teoría que expresa que los trabajadores experimentan estrés cuando los requerimientos de su compromiso son mayores que la capacidad y habilidad para hacerles frente.

Se analizaron además los estilos de afrontamientos, siempre partiendo de la premisa de que tal como expresan Lazarus y Folkman (1986) “un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales que realiza una persona para controlar (minimizar, dominar, tolerar) las demanda (externas, internas y sus posibles conflictos) generadoras de estrés, que se auto perciben como superando los recursos propios de los que se dispone”. En función de lo planteado, y tras analizar los datos obtenidos de la investigación, se puede asegurar que los esfuerzos de las personas para lidiar con las situaciones estresantes se centran en las emociones. Las estrategias más utilizadas son la reevaluación positiva, el autocontrol y la responsabilidad, las cuales funcionan como agentes protectores y potenciadores de resiliencia. Tal como se asevera en la teoría, las personas resilientes son aquellas que son capaces de establecer relaciones sociales constructivas, tienen un sentido de sí mismo positivo, dimensionan los problemas, tienen sentido de esperanza frente a las dificultades, extraen significado de las situaciones de estrés, desarrolla iniciativas y se fija metas posibles de alcanzar (Bakker, 2012).

Las investigaciones sobre factores de riesgo y protectores ante el estrés laboral indican que las situaciones problemáticas de naturaleza psicológica, física, social y organizacional o

también conocidas como estresores en su mayoría no pueden eliminarse ya que estos riesgos son inherentes al desempeño de un puesto de trabajo, ante lo expresado es necesario investigar variables protectoras, moduladoras e intermedias para intervenir, entrenar, fortalecer y desarrollar estas variables protectoras y convertirlas en herramientas a la hora de hacerle frente a situaciones consideradas críticas. La tarea es descubrir las fortalezas y ponerlas en práctica en el día a día y en contextos variados y a la larga encontrar el estado de bienestar y salud en el trabajo construir nuestra propia resiliencia. En este sentido, queda demostrada la importancia de identificar, evaluar y gestionar los mecanismos de protección, para desarrollar acciones que potenciando las estrategias de afrontamiento existentes, permitan a las personas sobreponerse, adaptarse y salir fortalecidas de la presión y estrés generado por los factores de riesgo psicosocial que vulneran su desempeño laboral y afectan a su salud y bienestar y de esta manera tener trabajadores y organizaciones positivas y resilientes.

El análisis de la hipótesis mediante la prueba de Chi Cuadrado, aplicado a través del programa estadístico SPSS, permite determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y los mecanismos de protección, afrontamiento y resiliencia, su resultado se aprecia en las siguientes tablas:

Cuadro 29: Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,303 ^a	6	,890
Razón de verosimilitudes	3,154	6	,789
Asociación lineal por lineal	,669	1	,413
N de casos válidos	72		

a. 6 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Fuente: SPSS

Elaborado por: Fernando Valarezo

Para ver si existe relación entre las variables objeto de estudio por medio de la prueba de Chi Cuadrado, primeramente se define el nivel de significación en un 0.05, lo que indica una probabilidad de 0.95 de que la hipótesis se acepte. Por lo anterior se observa primeramente que existe más de un 20% de casillas con frecuencia esperada inferior a cinco, es decir, 6 casillas, lo cual conlleva que se observen los datos obtenidos con cautela. Por lo que observando la significación se aprecia que el valor de Chi Cuadrado ($p= 0.890$) es mayor a 0.05 tomado como nivel de significación, por lo que la hipótesis planteada se acepta, atendiendo a que los resultados no son estadísticamente significativos como para rechazar la hipótesis.

Conclusiones

1. De los resultados obtenidos se determinó que, el dominio demandas de trabajo es el que presenta mayores niveles de riesgo y dentro del mismo las dimensiones con riesgo muy alto son: demandas cuantitativas 33%, exigencias de responsabilidad del cargo 50%, demandas ambientales y de esfuerzo físico 31% y con riesgo alto influencia del ambiente laboral sobre el extra-laboral con 24%; en relación con las variables sociodemográficas las más afectadas son el género femenino, trabajadores jóvenes y con poca antigüedad en el cargo; existen dimensiones específicas en otros dominios que presentan índices alarmantes de riesgos y que se las debe considerar en la intervención, al igual que aquellas en las que el nivel de riesgo es bajo o sin riesgo, las misma que pueden ser utilizadas para potenciar, mecanismos de protección y resiliencia frente a las situaciones de riesgos psicosocial.
2. Lo modos y estilos de afrontamiento predominantes se basan en los modos centrados en las emociones los mismos que son utilizados por el 89% de los trabajadores y dentro de esta categoría destaca notoriamente el uso del estilo reevaluación positiva por el 63% de la población estudiada, de ellos las mujeres corresponden al 21% y los hombres el 42 %. Por el contrario los modos de afrontamiento centrados en el problema y los estilos contenidos en esta categoría son utilizados únicamente por el 11% de los trabajadores y las estrategias contenidas en esta categoría presentan valores muy bajos (afrontamiento del problema 4 % y la de planeación y solución de problemas 7%) en comparación con modos de afrontamiento centrados en la emociones.
3. Los factores de riesgo psicosocial son inherentes al desempeño del trabajo y a diferencia de otros factores en la mayoría de los casos es imposible su eliminación, entonces la misión de los profesionales en seguridad y salud laboral es descubrir variables protectoras y gestionarlas para que se conviertan en herramientas a la hora de enfrentar situaciones estresantes y a la larga encontrar el estado de bienestar y salud en el trabajo construir nuestra propia resiliencia.

Recomendaciones

1. Intervenir de forma inmediata para minimizar los niveles de riesgo alto y muy alto detectados; tratar de forma individualizada a trabajadores en los que se detectó niveles de riesgo considerable, priorizando la atención a estas dimensiones, áreas de la empresa con mayor riesgo y grupos poblacionales más afectados. En el caso de los dominios y dimensiones que presentan niveles riesgo bajo o sin riesgo, se recomienda acciones o programas de promoción, para que actúen como factores protectores del bienestar y salud de los trabajadores.
2. Es recomendable implementar medidas y técnicas específicas encaminadas a promover, entrenar, fortalecer y desarrollar en los trabajadores modos de afrontamiento para resolución de problemas, así como también estrategias relacionadas con apoyo social, responsabilidad y autocontrol.
3. La evaluación de factores de riesgo psicosocial no debe limitarse a determinar niveles de riesgo psicosocial con niveles altos y dimensiones que afectan negativamente a la salud y bienestar de los trabajadores, es recomendable también tratar de encontrar, medir y evaluar estrategias de afrontamiento, encaminadas a proteger al individuo de los estresores y promover la resiliencia.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. Título

Programa de gestión de factores de riesgo psicosocial y de entrenamiento individual y grupal en técnicas de afrontamiento para desarrollar resiliencia en los trabajadores de la Empresa Flores Santa Mónica.

4.2. Justificación

Este programa de intervención psicosocial, nace del creciente interés y preocupación por la salud de los trabajadores y como consecuencia del proceso de medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial realizado en la empresa Flores Santa Mónica. Con el presente programa se pretende establecer lineamientos generales de actuación en la intervención sobre las condiciones psicosociales determinadas en la investigación.

Hay que mencionar que la gestión de factores de riesgos psicosociales al igual que la de los factores de naturaleza física, química, biológica, ergonómica o mecánica, deben seguir el proceso de identificación, evaluación, prevención y control en cumplimiento de la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud, para establecer medidas preventivas o correctivas, enfocadas a minimizar los niveles de riesgo detectados en la fuente, en el medio y en los trabajadores en el orden indicado.

En las estrategias de afrontamiento según Lazarus y Folkman (1994), un factor de riesgo psicosocial que amenace con superar los recursos personales, genera simultáneamente en el

individuo mecanismos protectores para enfrentar la situación, adaptarse a las demandas, superarlas y salir fortalecido. Estos factores protectores de igual manera que los factores de riesgo psicosocial deben ser identificados en el trabajador, evaluados y gestionados para evitar daños en la salud y bienestar.

La eficacia del programa de intervención psicosocial, de acuerdo a investigaciones realizadas, se verá incrementada si se combinan con programas de desarrollo de técnicas de afrontamiento de carácter grupal e individual, tales como gestión del tiempo, solución de problemas, entrenamiento asertivo, desarrollo de habilidades sociales, apoyo y soporte social entre otras. En el presente caso la finalidad de este programa preventivo es el prevenir los riesgos modificando las condiciones psicosociales del trabajo y desarrollar variables mediadoras que actúen como elementos protectores entre situaciones estresantes a las que puede estar sometida un trabajador y los recursos con los que dispone para enfrentarlas. De esta manera la empresa Flores Santa Mónica se convertirá en una organización saludable, donde el clima laboral sea favorable para el desarrollo personal de sus integrantes y por ende de la organización.

4.3. Objetivo General

- Proporcionar al trabajador estrategias para desarrollar medidas preventivas y de afrontamiento a los factores de riesgo psicosocial detectados, con la finalidad de mejorar el estado de salud mental, bienestar, satisfacción laboral y productividad.

4.3.1. Objetivos Específicos

- Minimizar los niveles de riesgo de los factores psicosociales presentes en el ambiente de trabajo.
- Promover modos y estrategias de afrontamiento ante factores de riesgo psicosocial, con la finalidad de desarrollar en los trabajadores comportamientos adaptativos y resilientes.

4.4. Estructura de la propuesta

Para el desarrollo de la propuesta se deben proponer un conjunto de actividades que vayan encaminados a minimizar el tema de los riesgos en cada una de las dimensiones evaluadas en especial los niveles de riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto, sin embargo la propuesta no debe descuidar las dimensiones sin riesgo o con nivel de riesgo bajo.

En el presente programa las dimensiones (demandas cuantitativa, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral) incluidas en el dominio demanda del trabajo presentan niveles de riesgo muy alto y alto por lo que las dimensiones que se encuentran en esta categoría requieren intervención inmediata. Las dimensiones (consistencia del rol, control y autonomía sobre el trabajo, relaciones sociales en el trabajo y relación con los colaboradores) presentan niveles de riesgo medio por lo que ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud mental.

La intervención psicosocial debe considerar los siguientes aspectos:

- La organización del trabajo que implica: definición de competencias o perfiles de puesto, implementar sistemas de participación de los trabajadores, selección de personal.
- El contenido de la tarea tiene relación con: rotaciones de puestos, enriquecimiento de tareas, apoyo o soporte social, pausas activas, comunicación interna entre otras.
- Actuación sobre los trabajadores: entrenamiento en habilidades sociales, en solución de problemas, desarrollo de habilidades asertivas e inteligencia emocional, prevención del estrés, gestión y manejo del tiempo.

Empresa Flores Santa Mónica Cia. Ltda.

Programa de gestión de factores de riesgo psicosocial y entrenamiento individual y grupal en técnicas de afrontamiento a condiciones conflictivas

Autor: Juan Fernando Valarezo sierra

Latacunga- Ecuador

Julio 2016

4.5. Desarrollo de la Propuesta

El programa de gestión de factores de riesgo psicosocial y entrenamiento individual y grupal en técnicas de afrontamiento a condiciones conflictivas, está orientado hacia los trabajadores y hacia la organización.

1. Medidas de intervención centradas en los trabajadores

Como resultado de evaluación de modos y estilos de afrontamiento se pudo evidenciar un déficit en el empleo de estrategias centradas en el afrontamiento y la solución de problemas por lo tanto, el programa contiene algunas técnicas que aplicadas por los trabajadores contribuyen a desarrollar habilidades, que les permitan enfrentar a situaciones problemáticas presentes en el lugar de trabajo, reduciendo o minimizando el impacto que provocan sobre la salud mental y bienestar laboral.

Entre las estrategias recomendadas en la presente propuesta tenemos: desarrollo de habilidades en la solución de problemas, técnicas que permiten el control de la ansiedad o la tensión provocada antes, durante y después de la situación crítica, técnica de respiración, relajación muscular, y técnicas asertivas.

2. Medidas de intervención sobre la organización y la tarea

La intervención sobre la organización está orientada a disminuir los efectos de los factores psicosociales de riesgo relacionados con la organización del trabajo tales como: sobrecarga cuantitativa, demandas ambientales y de esfuerzo físico, exigencias derivadas de la tarea, participación de los trabajadores, liderazgo y relaciones sociales; para esto se propone las siguientes acciones: mejorar la comunicación, apoyo social, participación de los trabajadores en situaciones relacionadas con su trabajo, pausas activas, selección de personal un ejemplo de selección de supervisores y líderes de grupo.

1. Técnicas de intervención centradas en los trabajadores:

1.1. Técnicas de desarrollo de habilidades para la solución de problemas.

Descripción.

El trabajo es el sitio donde la gente pasa gran parte de la vida, aproximadamente la tercera parte del día, de allí que cuando se hace presente un conflicto de tipo laboral, el mismo consigue afectar al individuo de tal manera que le resulta muy complicado separarlo de la vida personal. Por lo tanto intentar solucionar un problema requiere de parte de los trabajadores conocer algunas estrategias y desarrollar habilidades para saber resolverlos.

Objetivo. Proporcionar a los trabajadores de la empresa conocimientos básicos y algunas técnicas utilizadas para la solución de problemas, que pueden ser adaptadas a la solución de problemas en el campo laboral.

Desarrollo:

Una conferencia teórica de 30 minutos de duración.

Un taller de 40 minutos de duración.

Participantes: Trabajadores postcosecha, cultivo, sanidad y mantenimiento.

Número de participantes grupos de 25 a 30 trabajadores.

Temario:

- Definiciones sobre solución de problemas.
- Pasos para la solución de problemas:
 1. Identificar un problema
 2. Identificación de posibles causas del problema (diagrama de Ishikawa)
 3. Análisis de posibles soluciones al problema (tormenta de ideas)
 4. Selección de la mejor solución (Matriz FODA)
 5. Elaborar y ejecutar un plan de acción.
 6. Evaluación de resultados.

Técnicas:

Técnica de espina de pescado o diagrama de Ishikawa.

Para elaborar el diagrama de causa efecto se sigue los siguientes pasos:

- Se identifica el problema de manera correcta y se la escribe con una frase corta en la cabeza del pescado.
- Las causas principales del problema que se identifiquen se ubican independientemente en una de las espinas principales del pescado.
- Se identifican las causas asociadas y se ubican en espinas menores que están relacionadas con las causas principales.
- Analizar y discutir el diagrama.

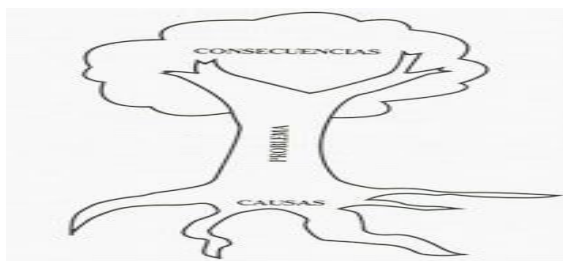
Este diagrama ayuda a pensar sobre todas las causas de un problema, es efectivo para motivar el análisis, la discusión de grupo, aumentar la comprensión de las necesidades, visualizar razones, factores, identificar posibles soluciones, tomar decisiones y organizar planes de acción. (Ejercicio).



Técnica árbol de Problemas.

Es una herramienta visual de análisis, que se utiliza para identificar con precisión una situación negativa o problema, especificando las causas y los efectos.

En la base se escribe las causas en el tronco el problema y la copa las consecuencias.



(Ejercicio).

Técnica tormenta de ideas o “brainstorming)”

Objetivo. Permite desarrollar la creatividad y se utiliza para descubrir conceptos nuevos, superar el conformismo y la monotonía.

Esta técnica consiste en hacer un listado de todas las posibles causas y efectos del problema, que surgen de cada una de las personas que participan en el grupo, luego de haber realizado un diagnóstico sobre la situación que se quiere resolver.

- Se pasa a la producción de ideas por parte de los participantes, se escriben las ideas, sin emitir ningún comentario al respecto.
- Se analiza cada una de ellas, se seleccionan las ideas más representativas y se hace una presentación final de las mismas.

Técnica de la matriz FODA

Es una de las técnicas esenciales que proporciona información necesaria para implementación de acciones, medidas correctivas, tomar decisiones y la generación de un proyecto, consiste en hacer un análisis de factores internos fortalezas y debilidades y factores externos oportunidades y amenazas sobre una solución propuesta.

El análisis FODA, tiene múltiples aplicaciones, puede ser usado por todos los niveles de la empresa y en diferentes unidades de análisis, como un instrumento metodológico que sirve para identificar acciones viables, posibles o factibles que se deben encontrar en la realidad misma del sistema. Es decir conocer cómo se encuentra una organización o proyecto y plantear estrategias de futuro.

Matriz FODA (Ejercicio).

Factores internos (Controlables)	Factores externo (No controlables)
F= Fortalezas	O= Oportunidades
D= Debilidades	A= Amenazas

Taller:**Dinámica Phillips 6.6.**

Objetivo. Esta técnica suele utilizarse de apoyo a otras técnicas de grupo, cuando por alguna razón se necesite promover rápidamente la participación de todo el grupo, obtener muchas opiniones en poco tiempo; resolver un problema en forma creativa y descubrir las divergencias existentes ante un tema concreto.

Desarrollo.

- Se divide al grupo en subgrupos de seis componentes como máximo, quienes durante seis minutos discutirán para responder una pregunta o resolver un problema o caso formulado por el moderador.
- Los grupos se reúnen en salas o espacios diferentes y cada uno de los integrantes expone su opinión durante un minuto.
- Un secretario designado por el grupo toma nota de las aportaciones
- Se realiza un resumen de las opiniones del subgrupo.
- Un portavoz de cada subgrupo expone en el aula común los resultados.
- Una vez que el resto de subgrupos exponen, los resultados son sintetizados por el moderador y anotados en la pizarra.
- Si todavía quedasen asuntos por tratar se repite el proceso hasta que se hayan trabajado todos los aspectos.

Dinámica “La isla desierta”.

Esta dinámica permite evaluar la capacidad de las personas para ejercer el rol de líder de grupo cuando hay una situación problema para resolver y se analiza la capacidad para tomar decisiones.

Se divide a los participantes en grupos de 6 y se le entrega a cada uno de ellos, un caso impreso, deben sentarse alrededor de una mesa. Tienen 10 minutos para resolverlo.

El caso es el siguiente.

“Estas en un avión de viaje, sin embargo, ha habido un accidente en el avión y ustedes son los sobrevivientes a bordo de un bote, que está a punto de hundirse por el peso.

A poca distancia pueden ver una isla desierta, a la que pueden llegar si aligeran el peso del bote.

Aquí hay 12 objetos, que deben clasificar por prioridad. Hagan primero la clasificación individualmente y luego discuten el orden de prioridades hasta que lleguen a un consenso.

El listado es:

5 paquetes de pañales

1 revolver sin munición

20 litros de agua potable

1 paquete de cigarros

1 caja registradora con dinero en diferentes monedas

5 kilos de carbón

Hilo y anzuelos

Preservativos

2 botellas de whisky

1 paracaídas que no lleva las instrucciones

1 mechero de oro

1 espejo

Lo que se espera del grupo es que decida por: Aquello que permita señalar los aviones, como (espejo paracaídas), lo que permita hacer fuego (mechero carbón) y aquello con que pueda curarse (alcohol).

Provocar al final de la dinámica por parte del monitor un análisis del grupo.

Dinámica de solución de problemas:

Objetivo.

Analizar algunos aspectos de cooperación en la solución de problemas y sensibilizar a los participantes sobre las conductas que obstaculizan o contribuyen a la solución de problemas en el grupo de trabajo.

Tiempo de duración : 30 minutos

Tamaño del grupo : grupos de 5 personas cada uno

Lugar: Amplio

Material:

- Un juego de cuadros rotos en cartulina para cada subgrupo.
- Hoja de instrucciones para cada grupo.
- Hoja de instrucciones para jueces y observador.

Desarrollo:

El instructor inicia con una plática del significado de cooperación; esta plática debe llevar a una hipótesis acerca de lo que es esencial para que el grupo coopere exitosamente en la solución de problemas.

El instructor indica que el grupo llevará a cabo un experimento para probar esta hipótesis.

Es posible que surjan puntos semejantes a los siguientes:

1. Cada uno deberá comprender el problema en su totalidad.
 2. Cada uno en forma individual deberá comprender, la forma en que él o ella puede contribuir para la solución del problema.
 3. Cada uno en forma individual debe estar consciente de la posibilidad de que otros participantes contribuyan.
 4. Los subgrupos que ponen atención en la solución del problema probablemente serán más efectivos que los grupos que no lo hacen.
- El instructor forma subgrupos de 5 participantes más el Juez /observador. A estos observadores se les proporciona una hoja de instrucciones.

- El instructor pide a cada uno de los subgrupos que distribuyan entre sus miembros el juego de cuadros rotos (mezclados) dentro de un sobre que permanecerá cerrado hasta que se da la señal de inicio del juego.
- El instructor da a cada subgrupo una copia de las instrucciones, las lee y pregunta si hay dudas acerca de las mismas.

Instrucciones para el grupo:

Cada uno de ustedes tiene un sobre el cual contiene pieza de cartulina para formar cuadros. La tarea de su grupo será formar 5 cuadros de igual tamaño.

Instrucciones para los jueces:

Usted como Juez tiene que observar que cada participante cumpla las reglas.

Instrucciones como observador: Como observador poner atención a lo siguiente:

¿Quién está dispuesto a dar piezas de su rompecabezas?

¿Alguien después de terminas su rompecabezas se desentiende de los demás?

¿Algún participante lucha con sus piezas, pero no es capaz de dar alguna o todas?

¿Cuántas personas se encuentran comprometidas activamente en llevar acabo su tarea?

¿Cuál es el nivel de ansiedad o frustración en el grupo?

¿Hay algún punto donde el grupo empieza a cooperar?

¿Alguno trata de violar las reglas hablando o señalando para ayudar a alguno de los miembros a resolver el problema?

- Entonces inicia el trabajo. Es importante que el instructor visite todas las mesas durante el ejercicio para observar que se sigan las reglas establecidas.

- Cuando todos los subgrupos han terminado la tarea. El instructor motiva a los subgrupos para que se discuta acerca del experimento.

Se solicita que los jueces/observadores den sus observaciones.

- En sesión plenaria el grupo analiza cómo pueden aplicar lo aprendido en el campo laboral.

1.2. Técnicas de afrontamiento a situaciones críticas.

Descripción <p>Inicia con una charla de carácter teórico práctico con la finalidad de proporcionar a todos los trabajadores de la empresa, información que contribuya con el desarrollo de estrategias de afrontamiento ante situaciones críticas que se presentan en el lugar de trabajo.</p>
Objetivo <p>Proporcionar conocimientos básicos relacionados con prevención de riesgos psicosociales, técnicas de afrontamiento a situaciones problemáticas y control emocional.</p>
Procedimiento: <p>Charla teórica de 30 minutos de duración. Taller de 45 minutos de duración. Participantes: Trabajadores postcosecha, cultivo, sanidad y mantenimiento. Número de participantes 25 a 30 trabajadores. Temario:</p> <ul style="list-style-type: none">• Definiciones básicas de factores psicosocial de riesgo• Causas de los factores de riesgo psicosocial• Consecuencias• Afrontamiento psicológico• Estrés laboral• El síndrome del quemado (Burnout)• Acoso laboral (Mobbing)• Violencia laboral• Ansiedad• Depresión laboral
Taller: <p>Ejercicios prácticos (15 minutos por técnica):</p> <ol style="list-style-type: none">a. Técnica de respiración abdominal.b. Técnica de relajación muscular.c. Técnica asertiva.

a. Técnica de respiración abdominal

Descripción.

Uno de los síntomas que se presentan en forma inmediata ante situaciones críticas es una respiración acelerada, incompleta y superficial (hiperventilación) afectando a la circulación, el sistema muscular (oxigenación insuficiente) y otros órganos del cuerpo.

Para contrarrestar estos efectos, se recomienda esta técnica de respiración, que pueden realizar los trabajadores en forma individual y grupal:

- Al acostarse para dormir.
- Después de realizar una tarea agotadora (al finalizar la jornada de trabajo).
- Ante situaciones que generen fuertes excitaciones o tensiones.
- Al comenzar una sesión de relajación.

Objetivo de la técnica

Permitir a todos los trabajadores tener una respuesta adecuada, frente a una situación problemática, de forma tal que reduzca el nivel de ansiedad, tensión emocional.

Respiración abdominal

Paso 1.

- a) Ubicarse en una posición cómoda, puede realizarse de pie o acostado.
- b) Realizar una prueba fácil para determinar si la respiración es correcta. Colocar la mano derecha sobre el abdomen y la mano izquierda sobre el pecho, observar que durante la inspiración la mano colocada sobre el abdomen es la que se mueve, entonces estará realizando la técnica en forma adecuada.

Paso 2.

- a) Inspirar aire por la nariz profunda y lentamente, contando mentalmente hasta 4 y tratando de llevar el aire hacia el abdomen hasta llenarlo.
- b) Contener el aire en los pulmones contando mentalmente hasta 4.
- c) Soltar y sacar el aire lentamente hasta que no quede nada en los pulmones, contando mentalmente hasta 8.
- d) Repetir el ejercicio por 1 a 2 minutos (aproximadamente 3 o 6 veces). Hasta tener respiraciones más lentas.

Paso 3.

Descanso de 60 segundos

- a) Cerrar los ojos y utilizando la técnica de respiración antes indicada, visualizar un lugar favorito puede ser una playa soleada, o un paisaje agradable.
- b) Dejarse llevar con la imaginación a ese lugar especial, refrescante y relajante, donde se encuentre mirando la puesta del sol o tomando un baño refrescante.
- c) Mantener enfocada la atención en la condición antes indicada durante 60 segundos.
- d) Terminar el ejercicio con tres repeticiones del ejercicio respiratorio.

Duración total de la técnica aproximadamente 2 a 3 minutos.

b. Técnica de relajación muscular

Descripción.

La técnica puede ser aplicada a todos los trabajadores de la empresa, ya que permite conseguir niveles de relajación muscular mediante ejercicios de tensión relajación. La situación negativa provoca una reacción del individuo impulsado por aumento transitorio de adrenalina que se secreta, el corazón palpita más rápido, las pupilas se dilatan, se aprietan los vasos sanguíneos, los músculos se contraen y se presentan reacciones psicológicas preparándole a la persona para defenderse.

Objetivo.

Establecer control sobre los músculos del cuerpo para desarrollar la capacidad de relajarlos y utilizar esta habilidad como medio para establecer control sobre: los enfrentamientos a una situación crítica, la ansiedad y las manifestaciones somáticas que suelen acompañarla.

Relajación muscular

En posición acostado

Paso 1.

- a) Buscar un lugar tranquilo, libre de interrupciones y usar ropa cómoda.
- b) Puede hacerlo acostado sobre una superficie cómoda, usando una alfombra o colchoneta, posición boca arriba y con brazos y pierna extendidas, puede apoyar la cabeza sobre un cojín.
- c) Iniciar la relajación con tres respiraciones abdominales.
- d) Contraer hasta sentir tensión de cada grupo muscular por 5 segundos y relajarlos por 20 segundos. Prestar atención a la sensación de tensión y relajación que se produce en el cuerpo.

Paso 2.

Seguir el siguiente orden:

a) Relajación de cara cuello y hombros:

- La frente: Contraer la zona ubicada sobre la nariz, alrededor de las cejas, ojos.

- Boca: Abrir la boca lo máximo posible o sonreír ampliamente, notar la tensión de labios y mejillas. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
 - Lengua: Presionar la lengua contra el paladar. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
 - Mandíbula: Apretar los dientes notar la tensión de la parte lateral de la cara (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
 - Cuello: Estirar suavemente el cuello hacia adelante, atrás, izquierda y derecha. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
 - Hombros. Levantar los hombros y después dejarlos caer. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- b) Relajación de manos, antebrazo y brazos:
- Con el puño cerrado contraer sin mover primer un miembro superior y luego el otro (notar la contracción de manos, antebrazos y brazos). (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- c) Relajación de miembros inferiores:
- Contraer músculos de nalgas y muslos. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
 - Estirar el miembro inferior derecho y luego el izquierdo, levantando la punta del pie hacia arriba y sintiendo la tensión. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- d) Relajación de tórax, abdomen y región lumbar:
- Espalda: Llevar el cuerpo ligeramente hacia adelante, doblar los codos y llevar los brazos hacia arriba, notar la tensión de espalda. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
 - Tórax: Inflar el pecho y retener el aire durante 5 segundos, notar la tensión del pecho, soltar lentamente el aire 20 segundos.
 - Estómago: Contraer el estómago y luego repetir empujando el estómago hacia afuera. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)

Duración aproximada de la técnica 15 minutos.

Relajación muscular en posición de pie.

- Inicia la tensión por el pie derecho, llevando la punta del pie hacia abajo y relajar, cambiar el ejercicio al pie izquierdo. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Subir la pierna derecha tensar los músculos, cambiar de pierna. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Zona de los muslos, apretándolos fuertemente uno contra otro y aprovechar para tensar la zona de las nalgas, la pelvis. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Zona del abdominal, llevar el abdomen hacia adentro mantener la respiración y soltar. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Para tensar el pecho, tomar las manos hacia adelante y apretar los brazos contra el pecho y soltar. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Zona de la espalda, impulsar los brazos hacia atrás intentado juntar los hombros todo lo que se pueda, curvar la espalda manteniendo la respiración y relajar los músculos. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Brazos, puede hacerse en forma individual o junta, para ello apretar los puños tratando de llevarlos hacia arriba. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Tensar el cuello inclinando suavemente la cabeza hacia adelante o hacia tras a la derecha e izquierda. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Tensar los hombros llevando hacia arriba y luego relajándolos. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- La frente: Contraer la zona ubicada sobre la nariz, alrededor de las cejas, ojos. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Boca: Abrir la boca lo máximo posible o sonreír ampliamente, notar la tensión de labios y mejillas. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Lengua: Presionar la lengua contra el paladar. (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.)
- Mandíbula: Apretar los dientes notar la tensión de la parte lateral de la cara (contraer 5 seg. y relajar 20 seg.).

Duración aproximada de la técnica 15 minutos. Se puede acompañar la técnica con música relajante.

c. Técnica asertiva “El banco de niebla”

Descripción.

Es una técnica útil en aquellos casos en la que otra persona nos hace una crítica, consiste en dar la razón en sus críticas, pero negándonos, a la vez, a entrar en mayores discusiones, de modo que se dé un aparente ceder pero dejando claro que no se cambiará de postura hasta que uno quiera.

Objetivo.

Permitir a la persona dar a la otra la razón en parte, como una forma de evitar la confrontación.

El banco de niebla o (Fogging)

Si imaginamos que vamos conduciendo y de repente nos encontramos con un banco de niebla, ello nos obliga a frenar e ir más despacio. Lo mismo ocurre al utilizar esta técnica ya que con nuestra actuación conseguimos frenar la agresividad de nuestro adversario al admitir en un principio lo que dice, a la vez que mostramos comprensión hacia él.

Esta técnica se emplea de la siguiente manera:

- Reconociendo cualquier verdad o afirmación que los demás emplean para criticarnos. Por ejemplo, si alguien nos dice: “Tú tienes la culpa de que lleguemos tarde” podríamos contestarle diciendo “Pues sí, es posible que tengas razón...”.
- Reconocer la posibilidad de la verdad. Por ejemplo, “Claro, como siempre, tienes algo que hacer” contestar “Es verdad lo que dice, casi siempre tengo otras cosas que hacer”.

Es una técnica óptima para la relación de carácter oficial, comercial y manejo de la crítica.

Para decir “No” de forma asertiva, de tal forma que la otra persona no vea la negativa como un ataque personal.

Para evitar situaciones en las que nos hacen críticas reiteradas con fin manipulativo.

Para mantener firme nuestra postura cuando interactuamos con personas con un comportamiento hostil, agresivo o insistente.

Pueden consultarse otras técnicas: Disco rayado, técnica del acuerdo asertivo, técnica de la pregunta asertiva, asertividad positiva.

2 Intervención centradas en la tarea y la organización:

2.1 Mejora de la comunicación entre los trabajadores

Descripción

El trabajo es un medio en donde es necesario comunicarse con personas de diferentes maneras. La forma como se comunique tiene repercusión para todo el conjunto de trabajadores de la empresa. Hay varias situaciones que demandan de la persona habilidades sociales y un desajuste de las mismas puede ser fuente generadora de tensiones y dificultades a mediano y largo plazo, por lo tanto es necesario mejorar la comunicación para que actúe como un factor protector frente a los factores psicosociales de riesgo.

Objetivo:

Desarrollar estrategias de comunicación interna para: fomentar la confianza entre trabajadores, conseguir relaciones más cercanas, significativas, disminuir la desinformación, permitir que la información llegue a tiempo, mejorar el ambiente laboral y por lo tanto conseguir una mejor adaptación social y productividad de la empresa.

Optimizar los canales de comunicación existentes en la empresa

Actividades:

Las carteleras. Es un recurso económico muy efectivo, los aspectos a tomarse en cuenta son: Debe estar ubicada en un lugar de alto tránsito de la empresa, la información debe estar ordenada de tal forma que la lectura pueda ser sencilla, los elementos de comunicación deben ser atractivos con imágenes llamativas, los mensajes deben ser puntuales con textos cortos, los contenidos deben ser actualizados de forma permanente de ser posible semanalmente.

Manuales del empleado. Son folletos que contienen información general de la empresa, misión visión, valores, plan de acción, reglamentos generales que indican que acciones están o no permitidas, permite establecer reglas claras y encausar todas las acciones hacia un mismo objetivo, puede implementarlo como un manual de bienvenida a los nuevos trabajadores.

Reuniones. Propician un espacio para la expresión de ideas, análisis de información de lo que está pasando dentro de la empresa, permitiendo una interacción dinámica y directa. Estas deberán convocarse (día, hora, lugar) y agendarse previamente (orden del día) de forma que sirva de información previa a los participantes para un buen aporte de los mismos; las reuniones permiten la interacción dentro de los equipos de trabajo, puede usarse para informar, capacitar, coordinar nuevas tareas y tomar decisiones; deberá tener un moderador quien coordina la reunión y regula el tiempo de intervención de los participantes para aprovechar el tiempo.

Intranet y correo electrónico. En las áreas administrativas y puestos donde se disponga de tecnología informática de comunicación, se destinara espacios para ubicar información interna, en donde los trabajadores pueden enterarse de forma inmediata de noticias, avisos y acontecimientos de la empresa.

Cartas públicas. Es un sistema rápido, se emplea para informar resultados, cambios importantes en la organización, órdenes, convocatorias, logros de la empresa, deben ser cortas y concretas.

Campañas de comunicación. Se relaciona con diferentes temas concernientes al trabajo, la salud y seguridad entre otros, se utilizará material impreso, tríptico, folletos para conseguir los objetivos de la campaña informativa.

Otras estrategias son:

- La dirección de la empresa debe proporcionar información a los trabajadores sobre los cambios importantes en las operaciones, los objetivos, la forma como se implementarán, el funcionamiento y la organización del trabajo. Esto lo pueden hacer por medio de los jefes de área, supervisores, reuniones de trabajo, comunicados internos, vía electrónica, en oficios o carteleras dependiendo de la naturaleza de la información.
- Política de puertas abiertas, cada jefe o supervisor debe establecer una rutina diaria en su área o departamento para establecer contacto y hablar cara a cara con todos los trabajadores. En la comunicación diaria prestar especial atención a los nuevos trabajadores, los trabajadores con problemas especiales de salud y aquellos que necesitan una formación o información específica para realizar de forma adecuada el trabajo.

- NO dejar de lado la inducción y la capacitación. Estas dos actividades permiten rodear al trabajador de un clima laboral satisfactorio desde el momento que ingresa a la empresa, familiarizándose con el trato y las prácticas que se realizan. De la misma manera a pesar de tener conocimientos sobre el puesto a desempeñar, es importante capacitarlo de forma breve e informarle sobre las condiciones y herramientas para que su desempeño sea eficiente y su adaptación inmediata.

Otras sugerencias:

- Escuchar activamente, a las personas para comprender no solo lo que dicen, sino también los sentimientos y necesidades.
- Aprender a tolerar la crítica y a defender una postura sin irritarse.
- Acepta sugerencias, quejas y opiniones
- Vigilar los tonos de voz y expresiones corporales al hablar.
- Saber decir “NO” cuando sea necesario.
- Tomar en consideración los puntos de vista de los demás.
- Guardar las disculpas para cuando sea necesario.
- No recurrir a las amenazas.
- Aceptar las derrotas con elegancia. Si se acepta situaciones cortésmente tras una discusión se provocará un mayor respeto en los demás.

Las consecuencias de una adecuada comunicación son: una disminución de la ansiedad, unas relaciones de confianza, un mayor respeto hacia uno mismo y una mejor adaptación social.

2.2. El apoyo social al trabajador

Descripción

El apoyo social en el área laboral se refiere al apoyo proporcionado por los directivos, jefes, supervisores y compañeros de trabajo, que ayuda a los trabajadores a hacer frente a las presiones y situaciones demandantes derivadas del ambiente de trabajo.

El apoyo social es necesario aplicarlo a todos los trabajadores sin discrimen de ninguna clase manteniendo la confidencialidad sobre el problema tratado y los servicios prestados.

Objetivo.

Permitir al trabajador mediante el apoyo brindado por la empresa, directivos y compañeros desarrollar seguridad, autoestima para hacer frente a situaciones estresantes y reducir los efectos que impactan negativamente a la salud mental y bienestar laboral.

Desarrollo.

- Como respuesta a varios problemas que enfrentan los trabajadores en el lugar de trabajo, algunos muy difíciles como enfermedad catastrófica, atención a adultos mayores, personas con discapacidad, problemas de carácter personal y familiar. La empresa a través de la trabajadora social, talento humano y la unidad de seguridad y salud, ayudarán a los trabajadores a resolver algunos problemas a los que les sería difícil enfrentarlos por sí solos.
- Para ello por parte de trabajo social, se elaborará una ficha social de cada trabajador, para evidenciar las necesidades e identificar dificultades o problemas graves que requieren hacerles frente acorto o mediano plazo.
- Designar personal de la empresa (no más de 3) quienes como un grupo de apoyo, por una parte coordinan y gestionan los recursos para ayudar a enfrentar la situación vital o crítica, y por otra parte informan, orientan y proporcionan apoyo emocional al trabajador o a su familia para soportar la angustia que provoca la situación vivida.
- Talento humano y trabajo social deben, gestionar el apoyo de gerentes, jefes, supervisores, en la prestación de los servicios para los trabajadores que lo necesiten tales como: permisos temporales, horarios flexibles, adelantos de sueldo y ausencias temporales pagadas, aplicación de seguros entre otros.

- La empresa debe establecer un programa interno de asistencia a los trabajadores para proporcionar apoyo efectivo ante situaciones difíciles o contratar asesoría externa que incluyan programas de asistencia social a los trabajadores.

Otro aspecto es el apoyo social basado en la buena relación entre gerentes, jefes, supervisores y trabajadores, debido a que las relaciones estrechas inspiran confianza y ayudan a reducir la tensión y los efectos adversos de las situaciones críticas, para esto debe:

- Promover un ambiente de apoyo generado por la activa participación de gerentes, jefes y trabajadores en la solución de problemas en el lugar de trabajo, proporcionando a los trabajadores asesoramiento que le permita hacer frente de una mejor manera a situaciones aparentemente difíciles y escuchando con atención las opiniones o quejas de los trabajadores sobre el problema.
- Hacerle sentir al trabajador, la seguridad de que la empresa a través de sus departamentos de salud laboral, talento humano y servicio social, está siempre dispuesta a ayudarlo cuando lo necesite, que siempre encontrará personas en las que puede confiar, con las que puede comunicarse, compartir emociones, vivencias y saber que siempre es valorado.
- Capacitar a los trabajadores y gerentes, jefes, supervisores así como a los equipos de trabajo en apoyo mutuo y cooperación.
- Fomentar la polivalencia de los trabajadores para que un remplazo de aquellos que toman tiempo libre para cumplir con sus responsabilidades familiares se puedan encontrar fácilmente.

2.3. Participación de los trabajadores en la organización del trabajo

Descripción.

Se refiere a la participación de todos quienes forman parte de la empresa, en actividades orientadas a promocionar la iniciativa personal, el control sobre el trabajo, la participación activa y el compromiso con la toma de decisiones.

Objetivo.

Dar la oportunidad a los trabajadores de participar en asuntos relacionados con su trabajo.

La participación de los trabajadores puede lograrse con las siguientes alternativas:

- Motivando a los trabajadores para hacer sugerencia que influyan en los cambios de la organización del trabajo. Verbalmente o por escrito invitar, a presentar ideas sobre cómo solucionar un problema, mejorar el ambiente de trabajo y la productividad entre otros. Las sugerencias presentadas deberán ser analizadas mediante breves sesiones de sugerencias o pequeños grupos de debate; si la idea propuesta es aceptada, los trabajadores recibirán un reconocimiento por parte de la Gerencia, de manera personal, vía correo interno u otros medios. Cuando los trabajadores saben que sus opiniones son escuchadas y valoradas por la dirección en particular, aumentan la confianza en sí mismos, su compromiso con la empresa y su motivación al logro de objetivos.
- Organizar de forma regular por lo menos una vez al mes o cuando las circunstancias ameriten, reuniones de trabajo en las que los trabajadores puedan presentar sus necesidades relacionados con el trabajo, plantear metas específicas, realistas, con límites de tiempo, medibles y que satisfagan sus necesidades, por ejemplo reuniones de trabajo con el departamento de producción para conocer objetivos, indicadores de producción, solucionar problemas y escuchar propuestas de los trabajadores.
- Organizar buzones de sugerencias, en donde la Gerencia pide a los trabajadores que (de forma anónima) o personal, dejen sugerencias sobre aspectos relacionados con la organización del trabajo, las sugerencias deben ser revisadas y tratadas en reuniones mensuales y dar contestación a las demandas presentadas.
- Mantener informados a los trabajadores e informarse de ellos, qué está ocurriendo en la empresa, mediante comunicación escrita o verbal confiable, ascendente y descendente, eliminando los rumores, acudiendo directamente a la fuente de información.

2.4. Técnica de pausas activas de estiramiento muscular.

Descripción

La pausa activa consiste en una actividad de tipo físico realizada en un corto tiempo durante una jornada laboral, tiene como finalidad permitirle a la persona la recuperación de energías provocadas por la fatiga muscular y el cansancio producto del trabajo.

Se realizarán con todos los trabajadores de la empresa, por un tiempo de 7 minutos, en dos jornadas una en la mañana y otra en la tarde

Objetivos

- Romper la rutina laboral y permitir un pequeño descanso durante la jornada de trabajo para la recuperación física y mental del grupo de trabajadores.
- Estimular la relación entre compañeros al participar juntos en una actividad recreativa y fuera de lo común.

Ejercicios básicos que a continuación se indican:

Para relajar brazos y manos:

- Extender brazos y con las manos hacia adelante abra y cierre las manos y luego rote las muñecas en varias direcciones.
- Realizar estiramiento de los tendones de la muñeca, con los dos brazos extendidos hacia adelante, tomando todos los dedos de una mano presiónelos en dirección a su cuerpo; al terminar cambie de mano.
- Juntar las manos, llévelas por encima de la cabeza, extender los codos ejerciendo presión sobre ellos.

Para relajar el cuello:

- Con los brazos tras de la espalda, tomar las manos, ejercer presión y sostener por unos 5 segundos relaje y haga 5 repeticiones.
- Entrelazar los dedos de las manos y llevar los brazos hacia arriba y extender los codos ejerciendo presión sobre los dedos, si le es posible realizar el ejercicio en punta de pies.

- En posición sentado (a) llevar la cabeza hacia atrás y mantener por 5 segundos y vuelva a repetir por 5 veces.
- En posición sentada (a) colocar las manos en la parte posterior de la cabeza y llevar el mentón hacia el pecho, mantener 5 segundos de presión y repetir el ejercicio 5 veces.
- Tomar con la mano derecha la oreja izquierda y llevar la cabeza hacia el lado derecho mantener la presión por 5 segundos y cambiar de lado, puede realizar el ejercicio sentado o parado.

Para descanso visual:

- Frotar las manos y cuando estén calientes tapar los ojos con las palmas de las manos y cerrar los ojos.
- Coger un objeto pequeño enfocar la mirada en este elemento mientras lo acerca y lo aleja de los ojos.

2.5. Selección e inducción de personal (Ejemplo selección de un jefe de área).

Descripción

La seguridad y salud del trabajador inicia con un buen sistema de selección el mismo que contemple, habilidades y competencias del trabajador acordes con las demandas físicas y psicológicas del puesto, para el desempeño eficiente y una adaptación satisfactoria.

Objetivo

Buscar personal con competencia en el manejo de equipos de trabajo, mediante un proceso de selección e inducción de líderes, parara minimizar en el los trabajadores los efectos de los factores de riesgo psicosocial presentes en el lugar de trabajo y facilitar la adaptación a las condiciones laborales de la empresa.

a) Elaborar un perfil del puesto de jefes de equipo de trabajo.

- Experiencia como líder de equipos o supervisor en área florícola no menor a 2 años.
- Nivel de instrucción, estudios de técnicos o de tercer nivel en ramas agrícolas.
- Característica de líder democrático y participativo.
- Capacidad para tomar en cuenta la opinión de sus colaboradores, tomar decisiones con el aporte de su equipo de trabajo, saber compartir o delegar responsabilidades entre otras.

b) Elaborar las principales funciones y responsabilidades del líder de equipo:

- Proporcionar información técnica a sus colaboradores, para el cumplimiento eficiente del trabajo asignado.
- Colaborar con el buen desempeño del equipo de trabajo, mediante el control de buenas prácticas de trabajo.
- Controlar la cantidad y calidad de trabajo, aplicando estándares de calidad y producción.
- Reportar al jefe inmediato novedades presentadas durante la jornada de trabajo, mediante reportes verbales o escritos.
- Colaborar con los trabajadores nuevos, indicando los procedimientos establecidos, para facilitar la pronta adaptación al cargo.

- Cuidar la seguridad y salud de los trabajadores, mediante el cumplimiento de medidas preventivas y el entrenamiento en el uso correcto de equipos de protección personal, para prevenir accidentes y enfermedades laborales.

c) Hacer ponderación de competencias o factores de selección:

Ejemplo: Experiencia 40 %, instrucción 20 %, conocimientos 25%, características de liderazgo democrático 10%, pruebas psicométricas 15%.

d) Hacer reclutamiento de candidatos:

Puede ser de dos tipos:

1. Reclutamiento interno, consiste en atraer al interior de la empresa personal interesado y calificado para ocupar el puesto, mediante el uso de avisos en carteleras, vía correo donde se establecen las principales funciones y requisitos.
2. Reclutamiento externo, si no se tiene respuesta al interior de la empresa o los candidatos aspirante no cumplen las competencia que exige el puesto, se hará un reclutamiento externo, mediante publicaciones en prensa, redes sociales y otros medios escritos y digitales.
3. Recibir las hojas de vida de los postulantes que de manera general cumplen los requisitos solicitados y descartar aquellos que no cumplen con el perfil del puesto, es decir hacer una preselección de candidatos.

e) Seleccionar al personal calificado:

- Evaluar a los candidatos preseleccionados:
- Determinar el nivel de instrucción, experiencia y conocimientos mediante la constatación de documentos de respaldo.
- Aplicar test psicológico para determinar estilos de liderazgo y rasgos de personalidad acorde con el puesto. (test Grid Gerencial) (test 16 PF).
- Aplicar pruebas de conocimientos sobre supervisión y trabajo en equipo.
- Realizar entrevista para comprobar datos proporcionados.
- Determinar una terna de candidatos finalistas, mediante la suma de puntajes obtenidos y establecidos en el cuadro de ponderación de competencias.

- Realizar exámenes médicos para comprobar su estado de salud y aptitudes físicas.
- Contratar al o los candidatos idóneos.

f) **Inducción:**

Proceso de inducción del nuevo empleado, con la finalidad de conseguir una fácil adaptación al puesto de trabajo. El nuevo trabajador debe recibir un proceso de inducción que incluye.

- Información general de la empresa su misión visión, sus productos, sus políticas. mediante videos, folletos de bienvenida, trípticos y otros.
- Proporcionar información de las principales funciones y responsabilidades del puesto.
- Informar sobre los riesgos generales de la empresa y los específicos del puesto.
- Explicar y entregar la política de seguridad y salud de la empresa así como el reglamento de seguridad e higiene del trabajo.
- Capacitar sobre el uso cuidado de los equipos de protección personal y entregar los mismos.
- Presentación con el jefe de área quien a su vez realizará una inducción técnica al puesto de trabajo.
- Presentar al contratado a los directivos y compañeros de trabajo.
- Satisfacer preguntas e inquietudes del nuevo trabajador y verificar el cabal entendimiento de las instrucciones recibidas y confirmarlas con la firma del documento de inducción.

Las estrategias empleados son:

- Videos de presentación de la empresa.
- Charlas de inducción y seguridad laboral.
- Recorridos por los lugares de trabajo.
- Folletos de bienvenida, reglamentos.
- Trípticos informativos sobre normas de seguridad y salud.

Elaborado por: Fernando Valarezo.

4.6. Evaluación socio-económica-ambiental de la propuesta

La falta de identificación, evaluación y control de factores de riesgo psicosocial, son causantes del deterioro psicosocial del personal, lo que trae como consecuencia problemas relacionados con la salud de los trabajadores y el detrimento de las esferas psíquica, física, social y del clima laboral.

Es preciso recordar que, más allá de las obligaciones legales, la intervención sobre los factores de riesgo psicosocial, además de los efectos evidentes en la salud, también pueden tener un impacto positivo en el aumento de la calidad y rendimiento de la producción.

Hay que destacar que el costo directo que implica el tratamiento y recuperación de trabajadores afectados por riesgos psicosociales, al igual que los costos indirectos por absentismo, bajas por enfermedad, pagos de remplazo y otros aspectos que afectan al proceso productivo son muy altos, sin contar con los pagos por indemnización por enfermedad profesional que en nuestro país por el momento no se han reportado casos, pero que en otros países las cifras pagadas por este concepto son extremadamente altas y constituyen pérdidas significativas para las empresa. Por el contrario implementar medidas preventivas para factores de riesgo psicosocial es lo más económico en comparación con seguridad, higiene e incluso ergonomía. Para darle un valor agregado y complementar el programa de intervención psicosocial es necesario estimular los recursos personales sean estos, cognitivos, emocionales, intelectuales y sociales para desarrollar comportamientos adaptativos y resilientes que disminuyan la vulnerabilidad de los trabajadores a situaciones problemáticas o estresantes.

Las propuestas de intervención sobre riesgos psicosociales que han tenido éxito son las que han logrado ser reconocidas en la empresa como propias y han tenido el apoyo y aceptación de todos los directivos de la organización y en especial de los trabajadores. El desarrollo y ejecución de las acciones deben ser observadas detenidamente, de manera tal que se puedan realizar correcciones y ajustes a la programación inicialmente prevista.

La flexibilidad debe ser un detonante en el nivel de respuesta a posibles imprevisto que puedan surgir, los cuales han sido imposibles de prever con antelación.

4.7. Seguimiento y control.

La propuesta se llevará a cabo en la empresa en la que se realizó el proceso de identificación, medición y evaluación de factores de riesgo psicosocial y en ningún caso será aplicada en ambientes y condiciones diferentes a la de la Empresa Flores Santa Mónica. Para esto es necesario lograr en una etapa inicial el compromiso de todos los trabajadores de la entidad, pero sobre todos los líderes de la organización, ya que las acciones y decisiones de ellos tienen repercusión directa en todos los procesos psicosociales institucionales y especialmente en la cultura organización.

Es necesario controlar el cumplimiento de las actividades propuestas, así como los resultados esperados de cada una de ellas.

Es necesario mientras se esté implementando el programa de actividades elaborar varios informes y presentarlos a los directivos de la empresa, de manera tal que se puedan discutir y avalar los avances conseguidos.

Finalmente, la propuesta debe someterse a evaluación, para lo que se deben aplicar los mismos instrumentos que se utilizaron la primera vez, para comparar los datos y detectar si efectivamente la situación de riesgos psicosocial que presenta la empresa ha sido superada, o al menos mejora respecto a su referente anterior.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Citada:

- adrformación. (2016). *adrformación*. Recuperado el 26 de Abril de 2016, de <http://www.adrformacion.com/cursos/prlpsico/leccion3/tutorial1.html>
- APA. (14 de junio de 2015). <http://www.apa.org>. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de <http://www.apa.org>: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino.aspx>
- Arboleda Jácome, D. C. (4 de 2015). *Estudio de los predictores del bienestar psicológico según el modelo de Ryff en el personal de enfermería de una institución de salud*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1089/1/75641.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 755-777.
- Bakker, A. B. (25 de 3 de 2012). *La emergencia de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva*. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de *Psicothema*, 24(1), 66-72.: <http://www.psicothema.com/pdf/3980.pdf>
- Bastida Aramburu, R. (2013). *Factores de riesgo psicosocial a través del método Fpsico en una empresa de automoción navarra*. UPNA. Navarra: Academica-e. Obtenido de <http://academica-e.unavarra.es/handle/2454/8326>
- Beltrán Cabrejo, A. (2014). *FACTORES PSICOSOCIALES Y BIENESTAR DEL TRABAJADOR EN INVESTIGACIONES REALIZADAS EN COLOMBIA Y ESPAÑA, DURANTE EL PERÍODO 2002 - 2012*. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario.
- Bies, R. J. (2001). *Interactional (in)justice - The sacred and the profane*. In Greenberg & R. Cropanzano (Eds.). Stanford, CA: Trust in organizations, Stanford University Press.
- Briones, I. (2014). *COMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE MAMUT ANDINO*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Carlotto, M. S., & Cámara, S. G. (2010). El tecno-estrés en trabajadores que actúan con tecnología de información y comunicación. *Psicol. cienc. prof. [online]*, vol.30, n.2., 308-317.

- CEM. (2013). *GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*. Malaga: CEM .
- Chapell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Geneva: ILO. Geneva: ILO.
- Charria, O., Víctor, H., Sarsosa, P., Kewy, V., & Arenas O, O. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 380-391.
- Fernández, M. P. (2013). *El proceso de tecnoestrés en el ámbito educativo*. Universidad de Oviedo.
- Folkman, R. L. (1984). Escala de Modos de Afrontamiento Revisada. En U. C. MADRID. MADRID.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burn-out*. . Journal of Social. Issues.
- Gil Monte, P. R. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo ("burnout")*. Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Publica vol.29 n.2 Lima Apr./Jun.*
- Hernández, R. (2010). *Metdología de la Investigación*. Santa Fe: Mc Graw Hill.
- INSHT. (2006). *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.
- Instituto Salud y Trabajo (ISAT). (2011). *FLORES COLOMBIANAS: ENTRE EL AMOR Y EL ODI*O. Bogotá: Equipo Técnico ISAT.
- ISTAS. (17 de noviembre de 2014). <http://www.istas.net>. Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de <http://www.istas.net>: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3938>
- Jiménez, B. M. (11 de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de Universidad Autónoma de Madrid.: http://scholar.google.es/scholar?q=Factores+y+Riesgos+Psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias+y+buenas+pr%C3%A1cticas.&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Jurado Valle, I. R. (2014). *Estudio de siniestralidad laboral del Ecuador en el sector del CIU Industria Manufacturera desde el año 2004 hasta 2010 base: Estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Quito: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., & Zwi, A. (2002). *World Report on Violence and Health*. Geneva: World Health Organization.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1994). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- León, S. (2015). *Los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la salud laboral de los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. durante el año 2013*. Latacunga: Universidad Técnica Cotopaxi.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Londoño, N., Pérez, M., & Murillo, M. (2009). Validación de la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento al Estrés en una Muestra Colombiana. *Informes psicológicos*, 13-29.
- Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. EAE.
- Martín, F. &. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de Barcelona: NTP-INSHT.:
http://scholar.google.es/scholar?q=Factores+psicosociales%3A+metodolog%C3%A9+de+evaluaci%C3%B3n&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory (Research Edition)*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- Matabanchoy, S. M. (2012). *Salud en el trabajo*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de Universidad y Salud, 1(15).:
http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (15 de 12 de 2015). *Ministerio de Empleo y Seguridad Social*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de Ministerio de Empleo y Seguridad Social:
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=88e2ce8d3ca16310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=ac18b12ff8d81110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Ministerio de Protección Social. (2010). <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/>. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/>
- Ministerio de Protección Social de Colombia. (2008). Recuperado el 12 de Abril de 2016, de

http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones

Ministerio de Protección Social de Colombia. (2008). *ARL Sura*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de ARL Sura:

http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones

Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de 9 de 2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: Nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>

Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Navarra, M. (7 de 2008). *Mn Guia de la Salud Laboral*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de <http://www.mutuanavarra.es/Portals/0/Documentos/MNGuiaAzulSaludLaboral.pdf>

OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

Oramas, A. (2013). *ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA*. La Habana, Cuba: MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DE CUBA.

Pérez, B. V. (2007). *Factores psicosociales: fases para su evaluación*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de DYNA-Ingeniería e Industria, 82(7).: http://scholar.google.es/scholar?q=Factores+psicosociales%3A+fases+para+su+evaluaci%C3%B3n&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5

Pines, A. M. (200). Treating career burnout: An existential perspective. *Journal of Clinical Psychology*, 1-10.

Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.

psicologia.costasur.com. (13 de 2 de 2016). <http://psicologia.costasur.com/>. Recuperado el 2017 de Mayo de 2016, de <http://psicologia.costasur.com/>

Recaball, J. E. (2010). LA RESILIENCIA: UNA MIRADA DESDE LA ENFERMERÍA. *CIENCIA Y ENFERMERÍA XVI (3): 27-32, 2010*.

Salanova, M. (2009). *Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva*. Madrid: Alianza Editorial.

- Salotti, P. (2006). *Estudio sobre estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos Aires*. Recuperado el 17 de Abril de 2016, de <http://repositorio.ub.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/223>
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 178-190.
- Valadez Ramírez, A. (2011). ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EMPLEADAS POR DOCENTES UNIVERSITARIOS. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14, (1), 2011 .
- Vicente, A., & Berdullas, S. (2008). La psicología de la salud ocupacional positiva. Entrevista a Marisa Salanova. *Actualidad*, 10.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo* . La Habana: Doctorado en Ciencias de la Salud, Escuela Nacional de Salud Pública.
- Villalobos, G. (2011). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales*. Ministerio de la Protección Social. Recuperado el 27 de Abril de 2016, de Ministerio de la Protección Social. Bogotá.[consultado 2011 Enero 11].: http://scholar.google.es/scholar?q=Instrumento+de+evaluaci%C3%B3n+de+riesgos+psicosociales+Villalobos+2011&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Brussels: European Commission.
- Yañez, K. (2013). *Propuesta para la implementación de un programa de Prevención de Riesgos Psicosociales entre el personal de servicios inmediatos que practica tanatopraxia y el personal encargado de inhumaciones y traslados en Parquesanto del Ecuador S.A. PQE., Quito 2011*. QUITO – ECUADOR: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.

Bibliografía Consultada:

- adrformación. (2016). *adrformación*. Recuperado el 26 de Abril de 2016, de <http://www.adrformacion.com/cursos/prlpsico/leccion3/tutorial1.html>
- APA. (14 de junio de 2015). <http://www.apa.org>. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de <http://www.apa.org>: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino.aspx>
- Arboleda Jácome, D. C. (4 de 2015). *Estudio de los predictores del bienestar psicológico según el modelo de Ryff en el personal de enfermería de una institución de salud*.

Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1089/1/75641.pdf>

- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 755-777.
- Bakker, A. B. (25 de 3 de 2012). *La emergencia de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva*. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de *Psicothema*, 24(1), 66-72.:
<http://www.psicothema.com/pdf/3980.pdf>
- Bastida Aramburu, R. (2013). *Factores de riesgo psicosocial a través del método Fpsico en una empresa de automoción navarra*. UPNA. Navarra: Academica-e. Obtenido de <http://academica-e.unavarra.es/handle/2454/8326>
- Beltrán Cabrejo, A. (2014). *FACTORES PSICOSOCIALES Y BIENESTAR DEL TRABAJADOR EN INVESTIGACIONES REALIZADAS EN COLOMBIA Y ESPAÑA, DURANTE EL PERÍODO 2002 - 2012*. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario.
- Bies, R. J. (2001). *Interaccional (in)justice - The sacred and the profane*. In Greenberg & R. Cropanzano (Eds.). Stanford, CA: Trust in organizations, Stanford University Press.
- Briones, I. (2014). *COMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE MAMUT ANDINO*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Carlotto, M. S., & Cámara, S. G. (2010). El tecno-estrés en trabajadores que actúan con tecnología de información y comunicación. *Psicol. cienc. prof. [online]*, vol.30, n.2., 308-317.
- CEM. (2013). *GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*. Malaga: CEM .
- Chapell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Geneva: ILO. Geneva: ILO.
- Charria, O., Víctor, H., Sarsosa, P., Kewy, V., & Arenas O, O. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 380-391.
- Fernández, M. P. (2013). *El proceso de tecnoestrés en el ámbito educativo*. Universidad de Oviedo.

- Folkman, R. L. (1984). Escala de Modos de Afrontamiento Revisada. En U. C. MADRID. MADRID.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burn-out*. . Journal of Social. Issues.
- Gil Monte, P. R. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo ("burnout")*. Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Publica vol.29 n.2 Lima Apr./Jun.*
- Hernández, R. (2010). *Metdología de la Investigación*. Santa Fe: Mc Graw Hill.
- INSHT. (2006). *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.
- Instituto Salud y Trabajo (ISAT). (2011). *FLORES COLOMBIANAS: ENTRE EL AMOR Y EL ODI*O. Bogotá: Equipo Técnico ISAT.
- ISTAS. (17 de noviembre de 2014). <http://www.istas.net>. Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de <http://www.istas.net>: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3938>
- Jiménez, B. M. (11 de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de Universidad Autónoma de Madrid.: http://scholar.google.es/scholar?q=Factores+y+Riesgos+Psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias+y+buenas+pr%C3%A1cticas.&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Jurado Valle, I. R. (2014). *Estudio de siniestralidad laboral del Ecuador en el sector del CIU Industria Manufacturera desde el año 2004 hasta 2010 base: Estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Quito: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., & Zwi, A. (2002). *World Report on Violence and Health*. Geneva: World Health Organization.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1994). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- León, S. (2015). *Los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la salud laboral de los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. durante el año 2013*. Latacunga: Universidad Técnica Cotopaxi.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.

- Londoño, N., Pérez, M., & Murillo, M. (2009). Validación de la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento al Estrés en una Muestra Colombiana. *Informes psicológicos*, 13-29.
- Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. EAE.
- Martín, F. &. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de Barcelona: NTP-INSHT.:
http://scholar.google.es/scholar?q=Factores+psicosociales%3A+metodolog%C3%A9+de+evaluaci%C3%B3n&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory (Research Edition)*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- Matabanchoy, S. M. (2012). *Salud en el trabajo*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de Universidad y Salud, 1(15).:
http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (15 de 12 de 2015). *Ministerio de Empleo y Seguridad Social*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de Ministerio de Empleo y Seguridad Social:
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=88e2ce8d3ca16310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=ac18b12ff8d81110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Ministerio de Protección Social. (2010). <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/>. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/>
- Ministerio de Protección Social de Colombia. (2008). Recuperado el 12 de Abril de 2016, de
http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones
- Ministerio de Protección Social de Colombia. (2008). *ARL Sura*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de ARL Sura:
http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones
- Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de 9 de 2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: Nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>

- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Navarra, M. (7 de 2008). *Mn Guia de la Salud Laboral*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de <http://www.mutuanavarra.es/Portals/0/Documentos/MNGuiaAzulSaludLaboral.pdf>
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Oramas, A. (2013). *ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA*. La Habana, Cuba: MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DE CUBA.
- Pérez, B. V. (2007). *Factores psicosociales: fases para su evaluación*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de DYNA-Ingeniería e Industria, 82(7).: http://scholar.google.es/scholar?q=Factores+psicosociales%3A+fases+para+su+evaluaci%C3%B3n&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Pines, A. M. (200). Treating career burnout: An existential perspective. *Journal of Clinical Psychology*, 1-10.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- psicologia.costasur.com. (13 de 2 de 2016). <http://psicologia.costasur.com/>. Recuperado el 2017 de Mayo de 2016, de <http://psicologia.costasur.com/>
- Recaball, J. E. (2010). LA RESILIENCIA: UNA MIRADA DESDE LA ENFERMERÍA. *CIENCIA Y ENFERMERÍA XVI (3): 27-32, 2010*.
- Salanova, M. (2009). *Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salotti, P. (2006). *Estudio sobre estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos Aires*. Recuperado el 17 de Abril de 2016, de <http://repositorio.ub.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/223>
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 178-190.
- Valadez Ramírez, A. (2011). ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EMPLEADAS POR DOCENTES UNIVERSITARIOS. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. 14, (1), 2011 .

- Vicente, A., & Berdullas, S. (2008). La psicología de la salud ocupacional positiva. Entrevista a Marisa Salanova. *Actualidad*, 10.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. La Habana: Doctorado en Ciencias de la Salud, Escuela Nacional de Salud Pública.
- Villalobos, G. (2011). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales*. Ministerio de la Protección Social. Recuperado el 27 de Abril de 2016, de Ministerio de la Protección Social. Bogotá.[consultado 2011 Enero 11].: http://scholar.google.es/scholar?q=Instrumento+de+evaluaci%C3%B3n+de+riesgos+psicosociales+Villalobos+2011&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Brussels: European Commission.
- Yañez, K. (2013). *Propuesta para la implementación de un programa de Prevención de Riesgos Psicosociales entre el personal de servicios inmediatos que practica tanatopraxia y el personal encargado de inhumaciones y traslados en Parquesanto del Ecuador S.A. PQE., Quito 2011*. QUITO – ECUADOR: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.

Bibliografía Electrónica:

- APA. (14 de junio de 2015). <http://www.apa.org>. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de <http://www.apa.org>: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino.aspx>
- Arboleda Jácome, D. C. (4 de 2015). *Estudio de los predictores del bienestar psicológico según el modelo de Ryff en el personal de enfermería de una institución de salud*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1089/1/75641.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 755-777.
- Bakker, A. B. (25 de 3 de 2012). *La emergencia de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva*. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de *Psicothema*, 24(1), 66-72.: <http://www.psycothema.com/pdf/3980.pdf>

- Bastida Aramburu, R. (2013). *Factores de riesgo psicosocial a través del método Fpsico en una empresa de automoción navarra*. UPNA. Navarra: Academica-e. Obtenido de <http://academica-e.unavarra.es/handle/2454/8326>
- Beltrán Cabrejo, A. (2014). *FACTORES PSICOSOCIALES Y BIENESTAR DEL TRABAJADOR EN INVESTIGACIONES REALIZADAS EN COLOMBIA Y ESPAÑA, DURANTE EL PERÍODO 2002 - 2012*. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario.
- Bies, R. J. (2001). *Interaccional (in)justice - The sacred and the profane*. In Greenberg & R. Cropanzano (Eds.) . Stanford, CA: Trust in organizations, Stanford University Press.
- Briones, I. (2014). *COMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE MAMUT ANDINO*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Carlotto, M. S., & Cámara, S. G. (2010). El tecno-estrés en trabajadores que actúan con tecnología de información y comunicación. *Psicol. cienc. prof. [online]*, vol.30, n.2., 308-317.
- CEM. (2013). *GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO*. Malaga: CEM .
- Chapell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Geneva: ILO. Geneva: ILO.
- Charria, O., Víctor, H., Sarsosa, P., Kewy, V., & Arenas O, O. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 380-391.
- Fernández, M. P. (2013). *El proceso de tecnoestrés en el ámbito educativo*. Universidad de Oviedo.
- Folkman, R. L. (1984). Escala de Modos de Afrontamiento Revisada. En U. C. MADRID. MADRID.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burn-out*. . Journal of Social. Issues.
- Gil Monte, P. R. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo ("burnout")*. Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* vol.29 n.2 Lima Apr./Jun.
- Hernández, R. (2010). *Metdología de la Investigación*. Santa Fe: Mc Graw Hill.

- INSHT. (2006). *NTP 730: Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.
- Instituto Salud y Trabajo (ISAT). (2011). *FLORES COLOMBIANAS: ENTRE EL AMOR Y EL ODIO*. Bogotá: Equipo Técnico ISAT.
- ISTAS. (17 de noviembre de 2014). <http://www.istas.net>. Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de <http://www.istas.net>: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3938>
- Jiménez, B. M. (11 de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de Universidad Autónoma de Madrid.: http://scholar.google.es/scholar?q=Factores+y+Riesgos+Psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias+y+buenas+pr%C3%A1cticas.&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Jurado Valle, I. R. (2014). *Estudio de siniestralidad laboral del Ecuador en el sector del CIU Industria Manufacturera desde el año 2004 hasta 2010 base: Estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Quito: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., & Zwi, A. (2002). *World Report on Violence and Health*. Geneva: World Health Organization.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1994). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- León, S. (2015). *Los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en la salud laboral de los trabajadores de la empresa ECUANROS ECUADORIAN NEW ROSES S.A. durante el año 2013*. Latacunga: Universidad Técnica Cotopaxi.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Londoño, N., Pérez, M., & Murillo, M. (2009). Validación de la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento al Estrés en una Muestra Colombiana. *Informes psicológicos*, 13-29.
- Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. EAE.
- Martín, F. &. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de Barcelona: NTP-INSHT.: http://scholar.google.es/scholar?q=Factores+psicosociales%3A+metodolog%C3%A1a+de+evaluaci%C3%B3n&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory (Research Edition)*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press.
- Matabanchoy, S. M. (2012). *Salud en el trabajo*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de Universidad y Salud, 1(15).:
http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (15 de 12 de 2015). *Ministerio de Empleo y Seguridad Social*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de Ministerio de Empleo y Seguridad Social:
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=88e2ce8d3ca16310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=ac18b12ff8d81110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Ministerio de Protección Social. (2010). <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/>. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/>
- Ministerio de Protección Social de Colombia. (2008). Recuperado el 12 de Abril de 2016, de
http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones
- Ministerio de Protección Social de Colombia. (2008). *ARL Sura*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de ARL Sura:
http://www.arlsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1177:resolucion-numero-2646-de-2008&catid=206:resoluciones
- Ministerio de Relaciones Laborales. (27 de 9 de 2013). *Factores y riesgos laborales psicosociales: Nuevos riesgos laborales emergentes e introducción ala evaluación*. Recuperado el 16 de Mayo de 2016, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Navarra, M. (7 de 2008). *Mn Guia de la Salud Laboral*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de
<http://www.mutuanavarra.es/Portals/0/Documentos/MNGuiaAzulSaludLaboral.pdf>
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.

- Oramas, A. (2013). *ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN DOCENTES CUBANOS DE ENSEÑANZA PRIMARIA*. La Habana, Cuba: MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DE CUBA.
- Pérez, B. V. (2007). *Factores psicosociales: fases para su evaluación*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de DYNA-Ingeniería e Industria, 82(7).:
http://scholar.google.es/scholar?q=Factores+psicosociales%3A+fases+para+su+evaluaci%C3%B3n&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Pines, A. M. (2000). Treating career burnout: An existential perspective. *Journal of Clinical Psychology*, 1-10.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- psicologia.costasur.com. (13 de 2 de 2016). <http://psicologia.costasur.com/>. Recuperado el 2017 de Mayo de 2016, de <http://psicologia.costasur.com/>
- Recaball, J. E. (2010). LA RESILIENCIA: UNA MIRADA DESDE LA ENFERMERÍA. *CIENCIA Y ENFERMERÍA XVI (3): 27-32, 2010*.
- Salanova, M. (2009). *Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la Psicología Positiva*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salotti, P. (2006). *Estudio sobre estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos Aires*. Recuperado el 17 de Abril de 2016, de <http://repositorio.ub.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/223>
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 178-190.
- Valadez Ramírez, A. (2011). ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EMPLEADAS POR DOCENTES UNIVERSITARIOS. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14, (1), 2011 .
- Vicente, A., & Berdullas, S. (2008). La psicología de la salud ocupacional positiva. Entrevista a Marisa Salanova. *Actualidad*, 10.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo* . La Habana: Doctorado en Ciencias de la Salud, Escuela Nacional de Salud Pública.
- Villalobos, G. (2011). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales*. Ministerio de la Protección Social. Recuperado el 27 de Abril de 2016, de Ministerio de la Protección Social. Bogotá.[consultado 2011 Enero 11].:

http://scholar.google.es/scholar?q=Instrumento+de+evaluaci%C3%B3n+de+riesgos+psicosociales+Villalobos+2011&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5

Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the prevention of violence at work*. Brussels: European Commission.

Yañez, K. (2013). *Propuesta para la implementación de un programa de Prevención de Riesgos Psicosociales entre el personal de servicios inmediatos que practica tanatopraxia y el personal encargado de inhumaciones y traslados en Parquesanto del Ecuador S.A. PQE., Quito 2011*. QUITO – ECUADOR: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.

ANEXOS

- Anexo 1. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A
- Anexo 2. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B
- Anexo 3. Cuestionario de factores psicosociales extralaborales
- Anexo 4. Cuestionario para la evaluación del estrés tercera versión
- Anexo 5. Ficha de datos generales
- Anexo 6. Cuestionario de modos de afrontamiento
- Anexo 7. Aval de traducción .
- Anexo 8. Validación de la propuesta
- Anexo 9. Validación de los instrumentos empleados.

Anexo 1.

**Cuestionario de factores
de riesgo psicosocial
intralaboral Forma A**

Fecha de aplicación:

dd	mm	aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA A

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Lo agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue **NO** pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES.**

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Anexo 2.

**Cuestionario de
factores de riesgo
psicosocial
intralaboral Forma B**



Fecha de aplicación: / /

Número de identificación del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

Código	Descripción	Escala	Puntuación	Puntuación	Puntuación
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					



Ministerio de Trabajo
Ministerio de la Protección Social





CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

FORMA B

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					



ENCUESTA DE FACTORES DE RIESGO PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue **NO** pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

Anexo 3.

**Cuestionario de
factores de riesgo
psicosocial
extralaborales**

Fecha de aplicación:

Número de identificación
del respondiente (ID):

--

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES



Libertad y Orden

Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted da al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X				

↑ Respuesta definitiva ↑ Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.



Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil transportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4.

**Cuestionario para la
evaluación del estrés
tercera versión**

Fecha de aplicación:

dd mm aaaa

Número de identificación del respondiente (ID):

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS TERCERA VERSIÓN



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá



QUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS – TERCERA VERSION

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desánimo.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Anexo 5.

Ficha de datos generales



Ministerio de la Protección Social
Muestreo Único



Fecha de aplicación:

día	mes	año

Número de identificación del respondiente (ID):

--

FICHA DE DATOS GENERALES

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

--

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	

3. Año de nacimiento:

--

4. Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote / Monja	



5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)

--	--



11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que mas se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--



17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
Temporal de 1 año o más	<input type="checkbox"/>
Término indefinido	<input type="checkbox"/>
Cooperado (cooperativa)	<input type="checkbox"/>
Prestación de servicios	<input type="checkbox"/>
No sé	<input type="checkbox"/>

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas actualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	<input type="checkbox"/>
Una parte fija y otra variable	<input type="checkbox"/>
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	<input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6.
Cuestionario de
modos de
afrentamiento



CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO

Identificación: _____ Fecha: _____

Lea cada uno de los ítems que se indican a continuación. Cada uno de ellos describe formas de actuar frente a los problemas. Piense en el último problema que tuvo, enúncielo brevemente y rodee con un círculo la categoría que exprese en qué medida actuó como se describe en cada una de estas afirmaciones.

1. Me he concentrado exclusivamente en lo que tenía que hacer a continuación(en el próximo paso)	0	1	2	3
2. Intenté analizar el problema para comprenderlo mejor.	0	1	2	3
3. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme de todo lo demás	0	1	2	3
4. Creí que el tiempo cambiaría las cosas y que todo lo que tenía que hacer era de esperar.	0	1	2	3
5. Me comprometí o me propuse sacar algo positivo de la situación.	0	1	2	3
6. Hice algo en lo que no creía, pero al menos no me quedé sin hacer nada.	0	1	2	3
7. Intenté encontrar al responsable para hacerle cambiar de opinión.	0	1	2	3
8. Hablé con alguien para averiguar más sobre la situación.	0	1	2	3
9. Me criticqué o me sermoné a mí mismo.	0	1	2	3
10. No intenté quemar mis naves sino que dejé alguna posibilidad abierta.	0	1	2	3
11. Conté en que ocurriera algún milagro.	0	1	2	3
12. Seguí adelante con mi destino(cumplimento, algunas veces tengo mala suerte).	0	1	2	3
13. Seguí adelante como si no hubiera pasado nada.	0	1	2	3
14. Intenté guardar para mí mis sentimientos.	0	1	2	3
15. Busqué algún resquicio de esperanza, por así decirlo; intenté mirar las cosas por su lado bueno.	0	1	2	3
16. Dormí más de lo habitual en mí.	0	1	2	3
17. Manifesté mi enojo a la persona(s) responsable(s) del problema.	0	1	2	3
18. Acepté la simpatía y comprensión de alguna persona.	0	1	2	3
19. Me dije a mí mismo cosas que me hicieron sentirme mejor.	0	1	2	3
20. Me sentí inspirado para hacer algo creativo.	0	1	2	3
21. Intenté olvidarme de todo.	0	1	2	3
22. Busqué la ayuda de un profesional.	0	1	2	3
23. Cambié, maduré como persona.	0	1	2	3
24. Esperé a ver lo que pasaba antes de hacer nada.	0	1	2	3
25. Me disculpé o hice algo para compensar.	0	1	2	3
26. Desarrollé un plan de acción y lo seguí.	0	1	2	3
27. Acepté la segunda posibilidad mejor después de la que yo quería.	0	1	2	3
28. De algún modo expresé mis sentimientos.	0	1	2	3
29. Me di cuenta de que yo fui la causa del problema.	0	1	2	3



30. Salí de la experiencia mejor de lo que entré.	0	1	2	3
31. Hablé con alguien que podía hacer algo concreto por mi problema.	0	1	2	3
32. Me alejé del problema por un tiempo; intenté descansar o tomarme unas vacaciones.	0	1	2	3
33. Intenté sentirme mejor comiendo, bebiendo, fumando, tomando drogas o medicamentos.	0	1	2	3
34. Tomé una decisión importante o hice algo muy arriesgado.	0	1	2	3
35. Intenté no actuar demasiado deprisa o dejarme llevar por mi primer impulso.	0	1	2	3
36. Tuve fe en algo nuevo.	0	1	2	3
37. Mantuve mi orgullo y puse al mal tiempo buena cara.	0	1	2	3
38. Redescubrí lo que es importante en la vida.	0	1	2	3
39. Cambié algo para que las cosas fueran bien.	0	1	2	3
40. Evité estar con la gente en general.	0	1	2	3
41. No permití que me venciera; rehusé pensar en el problema mucho tiempo.	0	1	2	3
42. Pregunté a un pariente o amigo y respeté su consejo.	0	1	2	3
43. Oculté a los demás lo mal que me iban las cosas.	0	1	2	3
44. No tomé en serio la situación; no le quise considerar en serio.	0	1	2	3
45. Lo conté a alguien como me sentía.	0	1	2	3
46. Me mantuve firme y peleé por lo que quería.	0	1	2	3
47. Me desquité con los demás.	0	1	2	3
48. Recurrí a experiencias pasadas; ya me había encontrado antes en una situación similar.	0	1	2	3
49. Sabía lo que había que hacer, así que redoblé mis esfuerzos para conseguir que las cosas marcharan bien.	0	1	2	3
50. Me negué a creer lo que había ocurrido.	0	1	2	3
51. Me prometí a mi mismo que las cosas serían distintas la próxima vez.	0	1	2	3
52. Propuse un par de soluciones distintas al problema.	0	1	2	3
53. Lo acepté ya que no podía hacer nada al respecto.	0	1	2	3
54. Intenté que mis sentimientos no interfirieran demasiado en otras cosas.	0	1	2	3
55. Deseé cambiar lo que estaba ocurriendo o la forma cómo me sentía.	0	1	2	3
56. Cambié algo de mí.	0	1	2	3
57. Soñé o me imaginé otro tiempo y otro lugar mejor que el presente.	0	1	2	3
58. Deseé que la situación se desvaneciera o terminara de algún modo.	0	1	2	3
59. Fantaseé o imaginé el modo en que podrían cambiar las cosas.	0	1	2	3
60. Recé.	0	1	2	3
61. Me preparé para lo peor.	0	1	2	3
62. Respeté mentalmente lo que haría o diría.	0	1	2	3
63. Pensé cómo dominaría la situación alguna persona a quien admiro y la tomé como modelo.	0	1	2	3
64. Intenté ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona.	0	1	2	3
65. Me recordé a mí mismo cuánto peor podrían ser las cosas.	0	1	2	3
66. Hice jogging u otro ejercicio.	0	1	2	3
67. Intenté algo distinto de todo lo anterior (por favor, descríballo).	0	1	2	3

Anexo 7.

Aval de traducción

AVAL DE TRADUCCION

En calidad de docente de los institutos de idiomas de la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE) y de la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE), legalmente certifico que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Ingles presentado por el Sr. Juan Fernando Valarezo Sierra, egresado de la Maestría en Seguridad en Prevención de Riesgos del Trabajo, cuyo título versa sobre la "IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y RESILIENCIA QUE SURGEN FRENTE A LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, PARA LA ELABORACION DE UN PROGRAMA DE DETECCIÓN, PREVENCIÓN Y CONTROL DE FACTORES DE RIESGO EN LA EMPRESA FLORÍCOLA SANTA MONICA", lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Quito, 20 de mayo de 2016

Atentamente



MSc. Alexander Erazo S.
DOCENTE DE LA UTE Y ESPE
C.I. 1709622128

Anexo 8.

Validación de la propuesta

Anexo 9.

Validación de instrumentos empleados

