

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE UN PROGRAMA COGNITIVO – CONDUCTUAL EN LAS
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA LA MINIMIZACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN LOS EMPLEADOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA EN
BUCARAMANGA.

MARITZA VALENTINA GONZALEZ ANGARITA
LIZBETH ADRIANA LIZCANO DELGADO

DIRECTOR:
DR. LUIS ARGENIS OSORIO FERRER

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA

2009

EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE UN PROGRAMA COGNITIVO – CONDUCTUAL EN LAS
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA LA MINIMIZACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN LOS EMPLEADOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA EN
BUCARAMANGA.

Maritza Valentina González Angarita

Lizbeth Adriana Lizcano Delgado

Trabajo de Grado:

En la modalidad de proyecto de grado como requisito para optar el título de Psicólogas

Director:

Dr. LUIS ARGENIS OSORIO FERRER

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

BUCARAMANGA

2009

NOTA DE ACEPTACIÓN _____

PRESIDENTE DEL JURADO _____

JURADO 1 _____

JURADO 2 _____

FECHA _____

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INDICE DE TABLAS	6
INDICE DE GRAFICAS	7
INDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRAC	11
1. JUSTIFICACIÓN	12
2. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA	17
3. OBJETIVOS	21
3.1 Objetivo General	21
3.2 Objetivos Específicos	21
4. REFERENTE CONCEPTUAL	22
4.1 Riesgo Psicosocial	22
4.2 Afrontamiento	45
4.3 Terapia Cognitivo - Conductual	54
5. METODOLOGIA	69
5.1 Diseño	69
5.2 Población	69
5.3 Muestra	69
5.4 Instrumento	70
5.5 Procedimiento	73

6. RESULTADOS	76
7. DISCUSIÓN	109
8. CONCLUSIONES	121
9. RECOMENDACIONES	125
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	127
11. ANEXOS	133

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Tipos de Riesgo Psicosocial	24
Tabla 2. Consecuencias de los Riesgos Psicosociales	29
Tabla 3. Estrategias de Afrontamiento	48
Tabla 4. Escalas, número de casos analizados (N), ítems, consistencia interna (α Cronbach) y concordancia (Kappa) de las escalas de las versiones media del cuestionario.	71
Tabla 5. Puntuación de Frecuencia. Evaluación de Riesgos Psicosociales (ISTAS 21)	72
Tabla 6. Puntuación de Frecuencia de las Estrategias de Afrontamiento	73
Tabla 7. Media de Riesgos Psicosociales por dimensión PSQ CAT	77
Tabla 8. Medias por dimensiones de riesgos psicosocial PSQ CAT PSQ CAT 21 antes y después del proceso de intervención.	82
Tabla 9. Medias y desviaciones típicas por dimensiones de riesgos psicosocial método PSQ CAT 21 antes y después del proceso de intervención. Administrativos.	88
Tabla 10. Medias y desviaciones típicas por dimensiones de riesgos psicosocial método PSQ CAT 21 antes y después del proceso de intervención. Instructores	91
Tabla 11. Media, y Prueba T por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI. Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	97
Tabla 12. Media y Prueba T por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI. Administrativos	102
Tabla 13. Media y Prueba T por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI. Instructores	105

INDICE DE GRAFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Promedio de de riesgos Psicosociales método PSQ CAT 21 SENA Regional Santander.	76
Gráfico 2. Promedio de de riesgos Psicosociales método PSQ CAT 21. Pretest.	80
Gráfico 3. Promedio por dimensiones de la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21. Postest.	81
Gráfico 4. Promedio por dimensiones de la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21. Pretest. Administrativos.	86
Gráfico 5. Promedio por dimensiones de la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21. Postest. Administrativos.	87
Gráfico 6. Promedio por dimensiones de la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21. Postest. Instructores.	89
Gráfico 7. Promedio por dimensiones de la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21. Postest. Instructores	90
Gráfica 8. Datos Generales. Porcentaje Inventario Estrategias de Afrontamiento CSI en el SENA Regional Santander.	94
Gráfica 9. Pretest. Porcentaje por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI.	95
Gráfica 10. Postest. Porcentaje por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI.	96
Gráfico 11. Datos Pretest Porcentaje inventario estrategias de afrontamiento CSI. Administrativos.	100
Gráfico 12. Datos Postest Porcentaje inventario estrategias de afrontamiento	

CSI. Administrativos	101
Gráfico 13. Datos Pretest. Porcentaje inventario estrategias de afrontamiento	
CSI. Instructores.	104
Gráfico 14. Datos Postest. Porcentaje inventario estrategias de afrontamiento	
CSI. Instructores.	104

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Cuestionarios de Evaluación de Riesgos Psicosocial	134
Anexo 2. Inventario de Estrategias de Afrontamiento	146
Anexo 3. Evaluación Riesgos Psicosociales Método PSQ CAT 21 (ISTAS 21). Resultados Centros	148
Anexo 4. Programa Cognitivo Conductual para Promover Estrategias de Afrontamiento antes Situaciones de Riesgo Psicosocial Laboral.	164

RESUMEN**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE UN PROGRAMA COGNITIVO – CONDUCTUAL EN LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA LA MINIMIZACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS EMPLEADOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA EN BUCARAMANGA.**

**Maritza Valentina González Angarita
Lizbeth Adriana Lizcano Delgado
Luis Argenis Osorio Ferrer***

**Universidad Pontificia Bolivariana
Bucaramanga**

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el impacto de un programa cognitivo – conductual en las estrategias de afrontamiento para la minimización de riesgos psicosociales en los empleados de una institución pública en Bucaramanga. El diseño utilizado en el estudio es preexperimental, de tipo preprueba – postprueba con un solo grupo. Los sujetos fueron 182 empleados del SENA regional Santander, de los cuales se seleccionaron 28 empleados del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura para la aplicación del programa. Se utilizaron como instrumentos el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales método PSQ CAT 21 (ISTAS 21) y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento. Los resultados de la evaluación de este programa, arrojó que dentro de las dimensiones de riesgo psicosocial evaluadas, las que obtuvieron un cambio significativo después del programa de intervención fueron: Exigencias Cognitivas, Sentido de Trabajo, Integración a la Empresa, Salud Mental, Claridad de Rol, y Síntomas Somáticos de Estrés. En la evaluación de estrategias de afrontamiento, se destacan la expresión emocional, apoyo social y reestructuración cognitiva, indicando esfuerzos activos y adaptativos por compensar la situación estresante con pensamientos o ideas que buscan alternativas de solución, así como un manejo adecuado de las emociones ante las situaciones de riesgo. Con el fin de lograr una óptima eficacia del programa y fortalecer el valor científico de la investigación, es necesario replicarlo en los demás centros del SENA regional Santander y en otros contextos organizacionales, teniendo en cuenta los ajustes y correctivos necesarios.

Palabras Claves: Riesgo Psicosocial, Estrategias de Afrontamiento, Terapia Cognitivo Conductual

*Director del proyecto

ABSTRACT

IMPACT ASSESSMENT OF A PROGRAM COGNITIVE - BEHAVIORAL IN COPING STRATEGIES FOR THE MINIMIZATION OF PSYCHOSOCIAL RISKS AT AN INSTITUTION OF EMPLOYEES IN PUBLIC BUCARAMANGA.

Maritza Valentina González Angarita
Lizbeth Adriana Lizcano Delgado
Luis Argenis Osorio Ferrer*

Universidad Pontificia Bolivariana
Bucaramanga

This research aims to assess the impact of a cognitive - behavioral program in strategies of coping for the minimization of psychosocial risks on employees of a public institution in Bucaramanga. The design used in the study is preexperimental, type pretest - postprueba with a single group. The subjects were 203 employees SENA Regional Santander, of which 28 employees were selected from the Center of Industrial Design and Manufacturing to implement the program. We used the questionnaire as a tool for risk assessment method Psychosocial PSQ CAT 21 (ISTAS 21) and the Coping Strategies Inventory. The results of the evaluation of this program, showed that within the dimensions of psychosocial risk assessments, which obtained a significant change after the intervention program were: Cognitive Demands, Sense Force, Enterprise Integration, Mental Health, Clarity of role, and somatic symptoms of stress. In the assessment of coping strategies, are the emotional expression, cognitive restructuring and social support, indicating active efforts and adaptive to compensate for the stressful thoughts or ideas that are seeking alternative solutions, and proper management of emotions to the risk. To achieve optimum effectiveness of the program and strengthen the scientific value of research, it is necessary to replicate it in other regional centers SENA Santander and in other organizational contexts, taking into account the necessary corrections and adjustments.

Keywords: Psychosocial risk, coping strategies, cognitive behavioral therapy

* Project Director

JUSTIFICACIÓN

Los nuevos fenómenos de trabajo que están imponiendo condiciones como el de la globalización, han provocado la aparición de nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, que se suman a los tradicionales de tipo traumático, este es el caso de los riesgos psicosociales, los cuales tienen su origen en la organización del trabajo. Estos factores de riesgo psicosocial afectan al entorno laboral y se relacionan con múltiples variables como el contexto, la cultura, el ambiente, las condiciones de trabajo, funciones que conforman determinada empresa. (Díaz, 2005)

Debido a esto, los riesgos psicosociales han sido tema de gran interés para el medio organizacional, por lo cual ha sido objeto de diversas investigaciones, como es el caso de la realizada por Meliá, (2003) la cual fue denominada como Modelo Causal Psicosocial de los Accidentes Laborales de la Universidad de Valencia, utilizando la metodología transversal y correlacional, en este estudio se muestra y cuantifica cómo los aspectos del factor humano, junto con el riesgo propio de la actividad, contribuye a la generación de los accidentes laborales.

Uno de los estudios más recientes es la Medición de Riesgos Psicosociales en el Banco de Bogotá Región Oriente (Colombia) realizado por Pinilla (2008), el cual tenía como objetivo identificar los Riesgos Psicosociales en los empleados de las oficina Banco de Bogotá Región Oriente, a fin de señalar los lineamientos estratégicos encaminados a prevenir e intervenir aquellos que afecten la salud y desempeño laboral, se llevó a cabo con 43 empleados 12 jefes de servicios y 31 asesores de venta y servicios, en esta investigación se utilizó la adaptación española del Cuestionario Psicosocial de Copenhague PSQ CAT 21 (Moncada. Llorens. Kristensen, 2002). A partir de esta medición, se encontró que los riesgos psicosociales que presentaban desfavorabilidad eran las exigencias psicológicas

cognitivas, exigencias psicológicas sensoriales, control de tiempos de trabajo, inseguridad, exigencias psicológicas cuantitativas y exigencias psicológicas emocionales; así mismo, en este estudio se propuso un plan de estratégico a nivel individual, empresarial y con la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP), el cual busca fortalecer cada una de las dimensiones evaluadas.

En el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, regional Santander, entidad donde se llevó a cabo la presente investigación, en el año 2006 el Instituto de Seguro Social realizó un diagnóstico de factores psicosociales, cuyo objetivo general fue identificar, evaluar y priorizar los factores de riesgo psicosocial, en el estudio se evaluaron 188 trabajadores a los cuales se les aplicó el Cuestionario para Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, construido por el Ministerio de la Protección Social; los resultados de este estudio arrojaron que las condiciones evaluadas presentan un nivel de riesgo medio, en donde los trabajadores refieren que se imponen cambios en sus labores lo que genera confusión y dificultad para entenderlos; además, los individuos en alguna instancia han percibido que la información que se maneja sobre alguna novedad en la empresa o en la sección donde trabaja, no se da a conocer a tiempo y de forma clara; en lo referente a carga mental los funcionarios experimentan fatiga mental relacionada con el apremio de tiempo en la entrega de los resultados de la actividad, relacionada con la complejidad de la tarea, los niveles continuos de concentración, sobrecarga de trabajo, aumentando así la probabilidad de error de las respuestas esperadas en el trabajo.

En lo referente al tema de riesgos psicosociales es evidente que han sido diversas las investigaciones que buscan evaluar o diagnosticar la incidencia de los factores de riesgos psicosociales que más afectan al personal; sin embargo, en lo relacionado con intervenciones que busquen minimizar estos riesgos, son limitados los estudios realizados

por parte de las empresas, o en el caso de Colombia de instituciones como las ARP, entidades que tienen como objetivo prevenir, proteger y atender a los trabajadores contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, la sistematización de estas experiencias es escasa.

Una de las investigaciones en la que se diseñó e implementó un programa de intervención sobre los factores de riesgo psicosocial, es el realizado por Forero (2004) en el Hospital Sanatorio de Contratación Santander, con el fin de mejorar las condiciones laborales de los empleados; así mismo, el proceso de intervención estaba dirigido a minimizar los agentes de riesgo, utilizando metodologías a nivel institucional, grupal e individual y con enfoque humanista. A nivel Institución se desarrollaron estrategias como elección de líderes, actividades recreativas en las cuales participaran todos los funcionarios del centro, los cuales apuntaban a mejorar el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación asertiva y la motivación. A nivel grupal, las estrategias utilizadas fueron talleres de capacitación en los que se trabajaron temas como liderazgo, comunicación, resolución de conflictos, capacidades creativas y autoestima; estos talleres estuvieron dirigidos a grupos específicos de trabajo como el personal de servicios generales, administrativos y enfermería. A nivel individual, el trabajo fue dirigido a los funcionarios y sus familias, con un acompañamiento en la atención clínica y consultoría de acuerdo al nivel de demanda requerido.

Otro estudio realizado es el propuesto por Gómez, (2005) en el que plantea la Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial en directivos de Indupalma S.A, cuyo objetivo era conocer el nivel de peligrosidad de los riesgos psicosociales en el grupo de 26 directivos; para tal objetivo se empleó la escala Bocanument – Berján. Adicionalmente se efectuó un proceso de intervención el cual tenía como actividades propuesta: La creación

de espacios de descansos de quince minutos en la jornada de la mañana y de la tarde, en donde los empleados podían ejercitar su cuerpo, además, se realizó una campaña de sensibilización para fomentar este espacio de descanso como terapia para controlar el cansancio y mejorar el nivel laboral y físico; el acompañamiento personal a través de entrevistas personales fue otra de las técnicas utilizadas, las cuales buscaban propiciar espacios para la reflexión y expresión de sentimientos; finalmente, se creó una campaña acerca del uso de la agenda corporativa, con el fin de incentivar un proceso de planificación laboral.

En este punto, es importante afirmar que los riesgos psicosociales no afectan de igual manera a todas las personas, pues su efecto depende en parte de los mecanismos o estrategias de afrontamiento que posea o desarrolle una persona para abordar situaciones potencialmente peligrosas. Por lo anterior, se crea la necesidad de integrar el concepto de afrontamiento, con el objeto de conocer cuáles son las herramientas que la persona utiliza en el momento de enfrentarse a una situación percibida como amenazante. El afrontamiento es definido como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.” (Lazarus y Folkman 1986. Pág.164). Teniendo en cuenta lo anterior, se puede pensar que el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento de los trabajadores, puede tener incidencias en la forma de afrontar desde el componente individual los riesgos Psicosociales que ellos enfrentan. Sin embargo son prácticamente inexistentes las investigaciones en el medio laboral que incluyan estas dos variables.

Un antecedente de investigación, con estrategias de afrontamiento en el medio laboral fue el estudio desarrollado por Guerrero (2002), titulado Modos de afrontamiento de estrés

laboral en una muestra de docentes universitarios, empleando un cuestionario sociodemográfico, laboral y motivacional de elaboración propia, y la escala de técnicas de afrontamiento del estrés de Carver y colaboradores. (1989); cuyo objetivo era comprobar si las variables antecedentes (demográficas, sociales, laborales y motivacionales) pudieran también estar asociadas a los diferentes modos de afrontar el estrés laboral. Se pudo evidenciar que en aproximadamente el 49% de la varianza de los modos de afrontamiento se explica por factores motivacionales y en un menor grado por las otras variables estudiadas. Es importante destacar que el anterior trabajo solo se dio en el campo diagnóstico.

Uno de los principales aportes del presente estudio, parte del hecho de que son limitadas las investigaciones en el contexto laboral que integren riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento y esto se hace más evidente en el medio nacional y local, en donde se puede afirmar que son inexistentes. Lo anterior, hace evidente la necesidad de diseñar herramientas que permitan al individuo enfrentarse a situaciones amenazantes dentro del contexto laboral en las que pueda verse involucrado, y así fortalecer sus habilidades y capacidades individuales. La realización de este estudio servirá como un programa piloto, que puede ser valorado y replicado en otros contextos similares, permitiendo que en el corto plazo se amplíe el campo de conocimiento sobre el papel de las estrategias de afrontamiento en el contexto laboral, específicamente lo relacionado con riesgos Psicosociales. Además, desde el punto de vista práctico los datos del estudio, serán de gran utilidad para el SENA, en el ámbito regional y nacional, en lo referente a la planeación e implementación de programas para mejorar el bienestar y calidad de vida de sus empleados.

2. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Los factores psicosociales son “aquellas características de las normas de trabajo, y sobre todo, de la organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos o fisiológicos. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo es el origen de esta exposición y el estrés es el detonante del efecto, es decir, de la enfermedad o de la alteración de la salud que se puede producir.” (Moncada. Llorens. Kristensen, 2002 pág. 13).

Es así que los factores psicosociales tienen la facultad de afectar tanto al bienestar o a la salud física, psíquica o social del trabajador como al desarrollo del trabajo. Se comprende, pues, que unas condiciones psicosociales desfavorables sean el origen de la aparición de conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo (absentismo, conflictividad laboral, baja productividad), así como de ciertas consecuencias perjudiciales para la salud y bienestar del trabajador (estrés, desmotivación).

De acuerdo a las estadísticas, se estima que en el mundo se produce cada año 120 millones de accidentes de trabajo, y 200.000 muertes, en América Latina las estadísticas oficiales disponibles señalan que acontecen 5 millones de accidentes por año, 17.500 accidentes diarios y 300 muertes diarias de trabajadores fallecidos por accidentes de trabajo (OIT, citado por Gómez. 2006).

Para el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales en España (2008), la exposición al riesgo puede acarrear consecuencias negativas para el individuo, siendo estas físicas como trastornos gastrointestinales, respiratorios o cardíacos; psicológicas como preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención; y para la organización

como elevado ausentismo, rotación elevada de los puestos de trabajo, dificultades de relación entre compañeros, mediocre calidad de productos y servicios.

La aparición de estas problemáticas se mediatizan por la valoración cognoscitiva que la persona realiza, y dependiendo de las experiencias que ha tenido que vivenciar. Es por esto que el sujeto se ve obligado a crear estrategias que le permitan disponerse, evitar o reducir las consecuencias de las situaciones tanto positivas como negativas dependiendo de su percepción.

Se hace evidente la necesidad de vincular al proceso investigativo una herramienta que tenga validez, tanto por su planteamiento teórico como por la sistematización de resultados que confirman su logro en el campo investigativo; es por eso que en el presente proyecto se ha querido trabajar en estrategias de afrontamiento basadas en una de las técnicas psicológicas más avaladas para abordar los diversos problemas psicológicos relacionadas con el componente individual de los riesgos psicosociales, como es la terapia *cognitivo-conductual*, la cual tiene su origen en las teorías conductuales y en los supuestos de que las personas son agentes que activamente procesan información; los modelos conductuales se basan en técnicas operantes diseñadas para reforzar conductas adecuadas, desarrollar habilidades específicas para lograr una buena salud y controlar los estímulos y las contingencias ambientales que las mantienen. (Fiorentino, 2004). Así mismo, estas técnicas logran fortalecer las estrategias de afrontamiento, lo cual le permite al individuo interpretar adecuadamente situaciones que son percibidas como amenazantes y desarrollar habilidades cognitivas, que contribuyan a mejorar su calidad de vida laboral.

La presente investigación se realiza en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) el SENA es un establecimiento público, con financiamiento propio derivado de los aportes parafiscales de los empresarios, que ofrece instrucción gratuita a miles de personas que se

benefician con programas de formación complementaria y titulada y jalona el desarrollo tecnológico para que las empresas del país sean altamente productivas y competitivas en los mercados globalizados. Durante estos 50 años el SENA se ha consolidado como una entidad de Formación Profesional y ha extendido sus servicios a todos los municipios de Colombia mediante alianzas estratégicas con alcaldes y gobernadores. (SENA, 2008)

El estudio se desarrolló específicamente en la regional Santander, de la cual hacen parte los siguientes centros: Centro Atención Sector Agropecuario (Piedecuesta), Centro Industrial de Mantenimiento Integral (Girón), Centro Industrial de Diseño y la Manufactura (Floridablanca), Centro de Servicios Empresariales y Turísticos (Bucaramanga), Centro Industrial y del Desarrollo Tecnológico (Barrancabermeja), Centro Agroturístico (San Gil), Centro Agroempresarial y Turístico De los Andes (Málaga), Centro de Gestión Agroempresarial Del Oriente (Vélez).

Las principales motivaciones para el desarrollo de la investigación fueron los siguientes:

El interés que muestra la institución por estar a la vanguardia, adaptándose a los parámetros establecidos por instituciones de educación superior y técnica, buscando optimizar su labor y fortalecer su nivel de competencia.

La necesidad expresada por las directivas del SENA regional Santander en conocer los niveles de riesgo psicosocial a los que sus empleados están expuestos; entendiéndose que los resultados de dicha evaluación deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo.

Los problemas documentados de ausentismo y accidentalidad en la empresa: por ejemplo en el año 2008, en promedio al año se presentan un 17,4% de días perdidos por alteraciones de tipo psicológica, las cuales desafortunadamente, no se especifican en el informe, y un 3,5% de ausentismo por accidentalidad laboral; de ahí que la entidad promueva el

desarrollo de estudios que pretendan mejorar la calidad, eficacia y productividad de su talento humano. (SENA, 2008, Informe general de ausentismo y accidentalidad).

El hecho de que se hayan desarrollado estudios diagnósticos de riesgo Psicosocial como el implementado en el año 2006 por la ARP Seguro Social, en donde se detectaron diversos riesgos tales como: la sobrecarga laboral y la organización de tiempos de trabajo, sin embargo, no han realizado intervenciones que mejoren las condiciones de estos riesgos.

Es por esto que ante el planteamiento del problema surge de la siguiente pregunta:

¿Cuál es el impacto de un programa cognitivo conductual en las estrategias de afrontamiento y riesgos psicosociales en los empleados de una institución pública en Bucaramanga?

3. OBJETIVOS

3.1 GENERAL

Evaluar el impacto de un programa cognitivo – conductual en las estrategias de afrontamiento para la minimización de riesgos Psicosociales en los empleados de una institución pública en Bucaramanga.

3.2 ESPECIFICOS

- Identificar los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral en los empleados de una institución pública en Bucaramanga.
- Describir las estrategias de afrontamiento utilizadas por los empleados de una institución pública en Bucaramanga ante situaciones de riesgo psicosocial.
- Diseñar estrategias de intervención cognitivo - conductual que brinden bienestar psicosocial a los empleados de una institución pública.
- Implementar un protocolo de intervención cognitivo – conductual que fortalezca las estrategias de afrontamiento ante situaciones de riesgo psicosocial en los empleados de una institución pública en Bucaramanga.

4. REFERENTE CONCEPTUAL

En éste apartado se tratarán los aspectos teóricos centrales que contextualizan la investigación. Se iniciará con la identificación del concepto de riesgo psicosocial, las causas y clasificación, consecuencias, herramientas de evaluación e investigaciones referentes a esta temática. Posteriormente, se realiza un recorrido por el concepto de afrontamiento, tipificación, consecuencias de un inadecuado afrontamiento, formas de evaluación; se continúa la terapia cognitivo conductual, la cual fue utilizada en el presente estudio para el entrenamiento en estrategias de afrontamiento y finalmente se presentarán investigaciones realizadas que apuntan a profundizar sobre éste tema.

4.1 Riesgo Psicosocial:

Definición

La primera definición presentada, será la propuesta por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, la cual se consideró la más pertinente para la investigación y que esta en coherencia con el instrumento utilizado. Según este instituto, los factores psicosociales son “aquellas características de las normas de trabajo, y sobre todo, de la organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos o fisiológicos. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo es el origen de esta exposición y el estrés es el detonante del efecto, es decir, de la enfermedad o de la alteración de la salud que se puede producir.” (Moncada. Llorens. Kristensen, 2002 pág. 13).

Otra definición muy acertada de riesgos psicosociales es la propuesta por el Instituto de Salud Pública de Navarra (1997) Afirmando que los riesgos psicosociales son “aquellas condiciones de una situación laboral directamente relacionada con la organización, el

contenido del trabajo y la realización de la tarea, con capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo”, estos factores generan consecuencias que se ven reflejadas en la disposición que el sujeto asume frente a la realización de su actividad laboral. (INSHT, 1997 pág. 17)

Por su parte para Bocanument los Riesgos Psicosociales son “un conjunto de circunstancias inherentes a las condiciones no materiales de trabajo, o sea a forma como ese trabajo se organiza y se divide, tiene que ver con lo administrativo, con lo organizacional y tiene la probabilidad de provocar daño sobre la salud”. (Bocanument, 1993. pág18)

Una última definición propone que los Riesgos Psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en relación 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 el entorno (Villalobos, 1999).

Como se puede evidenciar la aparición de los riesgos psicosociales depende en gran parte del ambiente laboral influenciado por el clima laboral, las condiciones de trabajo, cultura organizacional y desempeño; además del ambiente familiar, sociocultural y las características propias del sujeto. Es por esto que al referirse al riesgo psicosocial, se habla de diversos aspectos potencialmente negativos que están vinculados con la salud y con la productividad de la organización. Tales factores serán descritos en el siguiente apartado.

Clasificación

Díaz, (2005) afirma que las nuevas condiciones de trabajo que están imponiendo fenómenos como el de la globalización han provocado la aparición de nuevos riesgos para la salud de los trabajadores, que se suman a los tradicionales de tipo traumático, como es el

caso de los riesgos psicosociales, los cuales tienen su origen en la organización del trabajo. Estos factores de riesgo psicosocial afectan al entorno laboral y se relacionan con múltiples variables como el contexto, la cultura, el ambiente, las condiciones de trabajo, funciones que conforman determinada empresa.

Acorde a lo anterior, el riesgo psicosocial se manifiesta como una interacción entre las características de la persona y las condiciones del trabajo, de ahí que existe relación entre los tipos de riesgos psicosocial y las circunstancias que lo propician. Manosalva (2004, p.21) los riesgos psicosociales se deben a dos aspectos: el primero hace referencia a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo. Este tipo de riesgos afectan la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

De acuerdo a Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2002) existen diversos factores de riesgo, en la tabla 1, se presentan los tipos de riesgos psicosociales propuestos por esta organización, y su respectiva definición.

Tabla 1. Tipos de Riesgo Psicosocial

Grupo Dimensiones	Dimensiones Psicosociales	Concepto
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	Relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo
	Exigencias Sensoriales	Condiciones laborales relacionadas con la utilización de los sentidos, ligadas a aspectos ergonómicos y factores físicos como la luz, el ruido y la temperatura
	Exigencias Cognitivas	Necesidad de realizar actividades de pensamiento como toma decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas situaciones a la vez.
	Exigencias Emocionales	Capacidad para entender la situación de otras personas, y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión.

Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Esconder Emociones	Guardar reacciones y opiniones negativas de los individuos con los que interactúa a diario.
	Influencia	Es el margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo)
	Control Tiempo Trabajo	Es la posibilidad de decidir libremente cuando tomar un descanso en el trabajo como pausas, fiestas o vacaciones.
	Posibilidad Desarrollo	Potencialidad del trabajo para ser fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona
	Sentido Trabajo	Significado del trabajo, y relación con otros valores o fines que diferentes a los ingresos económicos
	Integración Empresa	Sentido de pertenencia que la persona manifiesta hacia la empresa y no necesariamente al contenido de su trabajo en sí.
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto Rol	Exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que se tienen que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales.
	Previsibilidad	Se refiere al acceso a los canales de comunicación, debido a la necesidad que tienen las personas de disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarse a los cambios que pueden afectar la vida laboral
	Apoyo Social	Representa el hecho de recibir ayuda por parte de los compañeros de trabajo y superiores.
	Refuerzo	Es una forma de apoyo instrumental, y trata sobre recibir mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja
	Posibilidad Relación Social	Posibilidad de interactuar entre compañeros, y de esta manera fortalecer el trabajo en equipo, y así, conformar redes sociales.
	Sentimiento Grupo	Es la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo, lo que representa el apoyo social

	Calidad Liderazgo	Evalúa la función de la dirección y la importancia de su papel para la organización, puesto que este se relaciona con crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores.
	Claridad Rol	Tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. La falta de definición del rol puede deberse, a la falta de definición de las tareas a realizar.
	Inseguridad	Inestabilidad contractual que en ocasiones la organización manifiesta y algunas condiciones de trabajo como la movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional.
Compensaciones	Estima	Incluye el reconocimiento de los superiores ante el desempeño del empleado. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo
Doble Presencia	Doble Presencia	Exigencias de ambos trabajos (el productivo y el familiar y doméstico) que son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias coexisten de forma simultánea).
	Salud Mental	La salud mental es uno de los aspectos más importantes de la salud de una persona, y para la mayoría de la gente es en sí un pilar central de la calidad de vida. En el lugar de trabajo, la mala salud mental puede manifestarse como muchas ausencias, malas relaciones con compañeros y clientes.
Salud Mental y Estrés	Vitalidad	La vitalidad significa el extremo «bueno» de una dimensión que va desde extenuación y fatiga hasta vitalidad y energía. El concepto de vitalidad se encuentra muy cerca de la «alegría de vivir» y como tal se debe considerar como un bien en sí mismo.

S. Conductual Estrés	Esta escala se ocupa de distintas formas de conducta que muchas veces se relacionan con el estrés. Hay que puntualizar que las reacciones de estrés mas estereotipadas – <i>huida</i> y <i>lucha</i> - se manifiestan en los seres humanos de formas muy variadas y complicadas; por eso se ha elegido esta descripción relativamente amplia del comportamiento relacionado con estrés.
S. Somático Estrés	Los síntomas físicos que se experimentan ante una situación estresante tale como boca seca, tendencia a sudar, «puntos rojos» en el cuello, dolor de estómago, tensiones musculares, voz vibrante, palpitación del corazón y pulso acelerado, se pueden explicar por las alteraciones fisiológicas que ocurren en el organismo al movilizar energía para «luchar o huir». Además, estos mecanismos fisiológicos, mantenidos por espacios de tiempo suficientemente prolongados o de gran intensidad contribuyen a incrementar el riesgo de sufrir enfermedades coronarias, pues aumentan la tensión arterial, reducen el tiempo de coagulación de la sangre e incrementan su contenido en grasas.
S. Cognitivo Estrés	Con frecuencia se presenta el estrés únicamente como síntomas experimentales de índole emocional (nerviosismo, irritabilidad, angustia, enfado, etc.). Sin embargo, la mayoría de las personas también experimentarán consecuencias para una serie de procesos cognitivos (de pensamiento). Tales consecuencias pueden ser muy graves y a veces catastróficas dentro y fuera del trabajo.

Por otra parte Bocanument, clasifica los factores de riesgo psicosocial en tres grupos:
(OMS OIT, 1.986. citado por Bocanument, 1993, pág. 20)

a) *Derivados de la organización y concepción del trabajo*, ésta categoría se refiere a las políticas de la empresa en relación con la inestabilidad laboral, el estilo de mando, el ejercicio del poder y la autoridad; los salarios, las posibilidades de ascenso, el manejo de

las comunicaciones de todo tipo y en toda dirección, horarios de trabajo, respuestas a las expectativas, aspiraciones y deseos de los trabajadores.

b) *Tipo de trabajo*, refiriéndose a los procedentes de la automatización de los procesos, la monotonía de las tareas, la mayor o menor responsabilidad inherente al cargo u oficio; el uso inadecuado de las aptitudes personales que acarrea problemas de ubicación.

c) *Factores humanos*, en éste grupo se diferencian dos niveles entre los que se encuentran los factores endógenos al individuo como la edad, aptitudes, vulnerabilidad, patrimonio genético, antecedentes psicológicos, género, deseo y aspiración; y los factores exógenos a la persona como sus experiencias familiares, su bagaje cultural, y los factores provenientes del contexto social.

Por otra parte Gómez, N. (2004) ha propuesto otros tipos de riesgo como: El generado por la *Tarea en si*, en esta categoría se da una diferenciación entre la carga de trabajo y su contenido. Dentro de la primera está la carga física (postura, esfuerzo) y la mental (nivel de atención, operaciones mentales, complejidad, rapidez, precisión de trabajo). De igual manera, dentro del contenido del trabajo está su nivel de calificación, es decir, la importancia que tiene dentro del proceso en general, la posibilidad de utilizar potenciales de trabajo y el grado de libertad que el trabajador experimenta. *La sobrecarga de trabajo*, la cual puede ser cuantitativa, cuando hay demasiado que hacer, o cualitativa, cuando el trabajo presenta un alto grado de dificultad; la sobrecarga de trabajo, tanto cuantitativa como cualitativa, producen diferentes síntomas de tensión psicológica y física, incluyendo insatisfacción laboral, sensación de malestar y percepción de amenaza, aceleración del ritmo cardiaco, sentimientos de minusvalía, aumento del consumo de tabaco y alcohol, así como una tasa elevada de colesterol, entre otros problemas.

Otros factores de riesgo son la *Organización del Tiempo de Trabajo*, en donde se percibe que la vida laboral va estructurando el comportamiento físico y mental de la población, creándole una serie de hábitos que repercuten en el ambiente físico y mental de dicha sociedad; y Los *Cambios Tecnológicos*, que se pueden presentar en una empresa, los cuales repercuten en forma positiva o negativa al nivel de los trabajadores, dentro de estos se encuentran la industrialización y la introducción de nuevas tecnología. Un trabajador puede percibir la máquina como una amenaza que le supera por una parte, y puede sentir temor de no ser capaz de manejarla cuando no ha recibido la inducción o capacitación adecuada para su manejo. (Piero, 1993. Citado por Campos, 2006)

Consecuencias

De acuerdo a las estadísticas, se estima que en el mundo se produce cada año 120 millones de accidentes de trabajo, y 200.000 muertes, en América Latina las estadísticas oficiales disponibles señalan que acontecen 5 millones de accidentes por año, 17.500 accidentes diarios y 300 muertes diarias de trabajadores fallecidos por accidentes de trabajo. (OIT, citado por Gómez, I. 2006).

Para el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales en España (2008), la exposición al riesgo puede acarrear consecuencias negativas para el individuo, siendo estas físicas y psicológicas; y la organización. En la tabla 2, se exponen las principales consecuencias de los riesgos psicosociales a nivel físico, psicológico y empresarial.

Tabla 2. Consecuencias de los Riesgos Psicosociales

<i>Consecuencias Físicas</i>	<i>Consecuencias Psicológicas</i>	<i>Consecuencias para la Empresa</i>
Trastornos Gastrointestinales (Ulceras, colon irritable, gastritis), Trastornos cardiovasculares (hipertensión arterial, enfermedades coronarias, angina de pecho, infarto de miocardio, arritmias cardíacas), Trastornos respiratorios (Asma, Hiperventilación, Sensación de opresión en la caja torácica), Trastornos endocrinos (Hipoglucemia, Diabetes, Hipertiroidismo, Hipotiroidismo), Trastornos musculares (Tics, calambres y contracturas, Rigidez, Dolores musculares, Alteraciones en reflejos musculares), Cefaleas, Dolor Crónico, Insomnio, Gripe, Falta de apetito, Artritis.	Preocupación excesiva, Incapacidad para tomar decisiones, Sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, Dificultad para mantener la atención, Sentimientos de falta de control, Sensación de desorientación, Frecuentes olvidos, Bloqueos mentales, Mal humor, Hipersensibilidad a la crítica, Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, Consumo de fármacos, alcohol, tabaco, Trastornos del sueño, Ansiedad, miedos y fobias, Adicción a drogas y alcohol, Depresión y otros trastornos afectivos, Alteración de las conductas de alimentación, Trastornos de la personalidad, Trastornos esquizofrénicos. Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social.	Elevado ausentismo, Rotación elevada de los puestos de trabajo, Dificultades de relación, Mediocre calidad de productos y servicios, Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), Falta de cooperación entre compañeros, Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, Necesidad de una mayor supervisión del personal, Aumento de quejas de los clientes, Empeoramiento de las relaciones humanas, Falta de orden y limpieza.

Una de las consecuencias que se viene presentando a causa de la sobrecarga laboral y que viene siendo estudiada a partir de los años 80's, principalmente en Japón es el Síndrome de Karoshi o síndrome de fatiga crónica, el cual ha llevado a la muerte por sobrecarga de trabajo. Arias (2007), afirma que más de 10.000 japoneses mueren al año de karoshi. La muerte por karoshi es repentina y sobreviene por hemorragia cerebral o insuficiencia cardiaca o respiratoria, debido a un exceso de fatiga que produce alta presión y endurecimiento arterial. Las personas más propensas tienen entre 40 y 50 años, y más de la mitad son ejecutivos, empleados de oficina y funcionarios públicos. Los diferentes casos denunciados presentan diversas características, pero, en general, tienen en común la idea de que una fatiga o un estrés creciente por exceso de horas, trabajo nocturno, carga excesiva de trabajo, etc., han conducido fatalmente al infarto o a la hemorragia cerebral. El Consejo Nacional de Defensa de las Víctimas de karoshi, constituido por un grupo de abogados fundamentalmente de Tokio, considera que la causa básica de estas muertes hay que buscarlas en la gestión empresarial del sistema japonés y rechaza las sugerencias de que los propios trabajadores son responsables de su muerte. (Arias, 2007)

Evaluación

La evaluación de riesgo es una tarea necesaria que permite detectar, prevenir y controlar las posibles situaciones problemáticas. El riesgo psicosocial afecta al trabajador a nivel físico, emocional, cognitivo, conductual. Es por esta razón que a la hora de evaluar se debe tener en cuenta todos los aspectos de la organización tales como el clima laboral, las condiciones ambientales, las herramientas, las tareas, entre otros. A continuación se

presentaran los principales instrumentos utilizados en la evaluación de riesgos Psicosociales.

Cuestionario de Riesgos Psicosociales PSQ CAT

Este cuestionario, es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta en una metodología para la prevención. Cabe destacar que éste es el instrumento utilizado en el presente estudio. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ 2002). El método PSQ CAT21 COPSOQ es un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Consta de 4 secciones que preguntan sobre diversos aspectos de la situación social y familiar, la salud, las condiciones de trabajo y empleo y las características psicosociales de tu trabajo. Este cuestionario mide la exposición a 20 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y la doble presencia y permite conocer cómo está cada uno de ellos en su trabajo.

Lista de Comprobación

Desarrollada por Kompier y Levi en 1994, evalúa el contenido del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones laborales y las relaciones sociales en el trabajo. Estas listas de comprobación incluyen entre 10 y 20 ítems que se contestan de forma individual. Cada ítem que obtiene una puntuación afirmativa, Dado que no hay baremos disponibles (al ser respuestas dicotómicas (si o no)). (Wilmar y Salanova, 2002)

Método Evaluación Factores Psicosociales FPSICO

Otro de los instrumentos de evaluación que ha sido utilizado frecuentemente por las organizaciones ha sido el Método Evaluación Factores Psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, el cual tiene 75 ítems contenidos en 7 factores como lo son carga mental, autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión – participación, definición del rol, interés por el trabajar, relaciones personales. Se obtiene mediante evaluaciones grupales en trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. (INSHT, 1997)

Metodología INERMAP para la Evaluación de Riesgos Psicosociales

El Instituto de Ergonomía Mapfre en el año 2003 elaboró una metodología de evaluación de riesgos INERMAP, la cual Evalúa las condiciones de trabajo que puedan afectar a la salud psicosocial de los trabajadores, teniendo en cuenta condiciones de trabajo y no percepciones del mismo. Esta metodología tiene en cuenta los factores ergonómicos y ambientales, puesto que se parte de la base de una profunda y directa relación entre estado físico y mental; así como comunicación, carga mental, control y liderazgo, distribución de turnos, y satisfacción laboral. Éste método dispone de dos vías de aplicación, entrevista a trabajadores en su puesto de trabajo y un cuestionario que recoge la opinión de los trabajadores sobre las condiciones de trabajo presentes en los puestos.

La Identificación del Riesgo Psicosocial, es un instrumento elaborado por el Instituto Navarro De Salud Laboral, con 30 ítems que tiene en cuenta 4 variables participación – implicación –responsabilidad, formación – información – comunicación, gestión de tiempo y cohesión de grupo. (Instituto Navarro, 2005)

El Modelo Causal Psicosocial de los Accidentes Laborales

En este modelo se muestra y cuantifica como los aspectos de factor humano, junto con el riesgo propio de actividad, contribuye a la generación de accidentes de trabajo.

La cadena de efectos recorre desde el nivel organizacional, hasta el nivel comportamiento individual, pasando por la respuesta de seguridad de los directivos y supervisores, y la respuesta de seguridad de los grupos de trabajo.

El modelo causal fue elaborado y contrastado por la unidad de investigación de psicometría de la universidad de valencia, con el objetivo de medir el modo en que el factor humano afecta y contribuye causalmente a la generación de accidentes laborales, enfermedades profesionales y otros daños a la salud de la empresa. (Mélia, 2003).

Cuestionario Multidimensional Decore.

Este cuestionario fue elaborado por Luceño, Martín y Miguel (2006), en el *Laboratorio de Psicología del Trabajo y Estudios de Seguridad* (U.C.M). el objetivo de este modelo es identificar y medir la percepción que tienen los trabajadores sobre algunos factores o riesgos psicosociales del entorno laboral que están relacionados directamente con estrés y otros trastornos Su fin último es identificar estos riesgos psicosociales para determinar cómo intervenir sobre ellos, o cómo dirigir campañas de prevención. Los riesgos psicosociales estudiados son: *Recompensas*: beneficios que recibe el trabajador por su contribución a la organización. Se han considerado dos tipos de recompensas, *salario* y *seguridad*. *Apoyo organizacional*: buenas relaciones con compañeros y supervisores, que sirven para mitigar el estrés organizacional y ayuda a motivar a los colaboradores. *Demandas Cognitivas*: requerimientos tanto cuantitativos como cualitativos que se le exigen al trabajador y, que tienen que ver con "cuanto" se trabaja. *Control*: posibilidad que

tienen los trabajadores para determinar qué tareas realizan, así como los métodos de trabajo, los lugares donde trabajan, y en general, todas aquellas decisiones que afectan al fin del trabajo en sí (Luceño, Martín, Miguel, 2006).

Encuesta para la Identificación de Factores de Riesgos

En Colombia, se han desarrollado instrumentos de evaluación como el desarrollado por Bocanument & Berjan (1993), el cual consta de cinco (5) variables específicas a saber, como son, contenido de la tarea, relaciones humanas, organización del tiempo de trabajo, gestión de personal y un área donde se exploran alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo; cada una de las áreas tiene sus correspondientes ítems con cuatro (4) opciones de respuesta, la calificación de cada factor se realiza con una escala de 1 a 5 prefijada en la prueba; esta calificación se interpreta según el grado de peligrosidad que puede ser muy bajo, bajo, medio y alto.

Cuestionario para Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Este cuestionario fue elaborado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia, el cual consta de 77 preguntas con cuatro opciones de respuesta, en donde se evalúan las condiciones internas y externas del trabajo, y las condiciones del individuo. Las condiciones internas hacen referencia a las características de personalidad, vulnerabilidad, nivel de motivación, formación, satisfacción y autoestima. Dentro de las condiciones internas del trabajo se encuentran el ambiente físico, condiciones de la tarea, de la gestión y de la organización. Y las condiciones extralaborales, en las que se evalúa las condiciones en las que vive el trabajador en su entorno extralaboral y cómo puede afectar su vida laboral. Los criterios de interpretar los resultados, arrojan tres niveles que son riesgo bajo, en el que se requiere un observación permanente de los riesgos para encontrar estrategias

que actúen como herramientas de prevención, el nivel de riesgo medio, con el que se pretenden realizar actividades para minimizar y prevenir el aumento del riesgos; y un nivel de riesgo alto, en el que se requiere una atención inmediata que contrarreste las consecuencias negativas tanto para los trabajadores como para la organización.

Intervención

A partir de los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales, es necesario realizar un plan estratégico, que permita reducir y controlar los riesgos psicosociales, y así garantizar mejores condiciones de trabajo. Ésta evaluación debe tener un fin orientado a la prevención; de acuerdo al ISTAS (2004), es esencial la participación de los agentes sociales, para así actuar donde existen las necesidades, es decir, se debe intervenir para evitar que exposiciones conocidas causen problemas esperados y para los que se disponen de criterios de acción y recursos suficientes.

La evaluación de los riesgos por sí misma no tendría sentido si no fuera un paso más del proceso general de la gestión de la prevención. Por ello, una vez que se ha realizado y a partir de la información obtenida, a partir del análisis de los datos, deberá establecerse un plan de actuación encaminado a mejorar aquellas condiciones de trabajo que pueden ser fuente de riesgo. El seguimiento y control supone la evaluación periódica de los riesgos psicosociales; en el caso de no alcanzarse los resultados esperados, habría que reevaluar la situación y plantear medidas alternativas para la corrección de los riesgos psicosociales detectados y tratados en la evaluación-intervención previas. (Melia, 2006)

Una de las tareas a realizar es un plan de actividades preventivas que de acuerdo a Navarro, (2007) “consiste en plasmar en un modelo las acciones planificadas, los

responsables y fechas, en que deben quedar eliminadas o minimizadas las deficiencias detectadas durante el proceso de evaluación”. Este documento debe ser elaborado anualmente y actualizado cada vez que se modifique la evaluación de riesgos, además, debe ser aplicado en todas las áreas, instalaciones y puestos de trabajo; y será el resultado del análisis de la información obtenida de los trabajadores durante el procedimiento de identificación de riesgos y en las visitas y entrevistas realizadas a los lugares de trabajo evaluados. (Navarro, 2007)

La intervención en riesgo psicosocial debe ser enfocada hacia dos perspectivas la prevención y el tratamiento. La prevención, implica el desarrollo de medidas rígidas, a cambiar los factores psicosociales, o a cambiar a los trabajadores desarrollando sus capacidades para afrontar estos factores de riesgo, estas medidas tienden a eliminar el riesgo, o a proteger a los trabajadores. Los programas de prevención, cuyo objeto de cambio es el individuo, consisten en modificar la respuesta ante los estresores, a partir de enseñar y entrenar en capacidades para afrontarlos. Por otra parte, los programas de prevención, cuyo objeto de cambio son los factores de riesgo, consisten en modificar el contenido de la tarea, las relaciones entre trabajadores y superiores, así como las estrategias empresariales de gestión. El tratamiento incluye a corto plazo, manejar la sintomatología del estrés negativo; y a largo plazo, las enfermedades derivadas de este. (Ruiz, 2007)

Investigaciones Realizadas

Los riesgos psicosociales laborales han sido objeto de estudio, ya que para las organizaciones es vital conocer el origen de las problemáticas que interfieren en la productividad y bienestar del trabajador; entendiendo que una de las formas de prevención

es la evaluación, la cual es el inicio de una gestión eficaz orientada a mejorar el rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción.

Dentro de las investigaciones realizadas, se encuentra la desarrollada por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud ISTAS (2002), en la cual adaptaron al contexto español del método CoPsoQ para la Evaluación de Riesgos Psicosociales; para la fin trabajaron con 859 empleados seleccionados aleatoriamente, se tuvieron en cuenta variables como edad, género, puesto de trabajo, tiempo de trabajo, además, se realizó un análisis descriptivo de la población y de todas las variables. Se empleó el análisis factorial con rotación varimax para describir los factores que explicaban los datos y se calculó la alfa de Cronbach para conocer la consistencia interna de las escalas. Posteriormente se realizó el estudio de las correlaciones entre escalas y se analizaron las asociaciones entre las dimensiones psicosociales y las dimensiones de salud y estrés. Como resultados de esta investigación se eligieron 21 dimensiones. Se realizaron tres versiones, una *corta* diseñada para la evaluación de riesgos en empresas pequeñas y muy pequeñas, con menos de 25 trabajadores y trabajadoras; una *media* para empresas de más de 25 empleados y una *larga*, destinada a investigadores, y para su uso se debe contactar con ISTAS.

En conclusión en Método ISTAS CoPsoQ 21 (ISTAS 21) es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales y propuesta de acción preventiva; evalúa todas aquellas características de la organización del trabajo que se han identificado como riesgos psicosociales y para las que se tienen suficientes evidencias científicas de que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de los trabajadores. Éste instrumento se puede usar para cualquier tipo de trabajo y en cualquier sector de actividad económica, lo que garantiza que se puede utilizar para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma

empresa, lo que obliga a pasar a todo el mundo por el mismo rasero y permite así evitar discriminaciones.

Una de las investigaciones realizadas que ha tenido gran impacto ha sido El Modelo Causal Psicosocial de los Accidentes Laborales de la Universidad de Valencia, realizada por Meliá en el año 2003, utilizando la metodología transversal y correlacional, donde se muestra y cuantifica cómo los aspectos del factor humano, junto con el riesgo propio de la actividad, contribuye a la generación de los accidentes laborales. En este trabajo se contrasta y valida el modelo de una muestra multisectorial mediante el sistema de ecuaciones estructurales con datos obtenidos mediante la Batería Valencia PREVACC.

Por su parte, Luceño, Martín, Jaén y Díaz (2006), realizaron una investigación en la que se identificaba la relación entre la exposición a factores de riesgo psicosociales adversos en el entorno laboral, evaluados a través del Cuestionario Multidireccional (DECORE), el rasgo de ansiedad del trabajador determinado por medio del Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo, y la percepción de estrés y satisfacción laboral. El método de análisis se realizó a través de *ecuaciones de regresión lineal*, utilizando el método de selección de variables *pasos sucesivos*, con el objetivo de predecir *estrés* y *satisfacción* de forma independiente. La muestra estuvo constituida por 614 empleados. Los resultados muestran que el *rasgo de ansiedad* del trabajador es la variable más importante a la hora de predecir *percepción de estrés laboral*, seguida de la percepción adversa en relación a los siguientes factores psicosociales: *Demandas Cognitivas*, *Recompensas* y *Control* ($R^2=.356$). En la predicción de la *satisfacción laboral* la variable más relevante es la percepción de *Apoyo Organizacional*, seguida de *Rasgo de Ansiedad* y el resto de los factores psicosociales, en el siguiente orden: *Demandas Cognitivas*, *Control* y *Recompensas* ($R^2=.285$).

Por otra parte, una de las investigaciones realizadas en contextos de educación superior, es el realizado por Bautista y Cardona (2000), quienes evaluaron los principales riesgos psicosociales presentes en los empleados de la Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga, utilizando una metodología exploratoria-descriptiva, con diseño no experimental; para efectuar dicha evaluación se realizó una adaptación de la Escala Bocanument – Berjan (Bocanument & Berjan, 1993). En general se encontró que el porcentaje más alto de riesgos lo muestra el grupo de Docentes Hora Cátedra y Tiempo Completo con un 35% y un 24%; en segundo lugar se ubica el grupo de Secretarías y Auxiliares con un 11,7, y los otros grupos de dependencias en un menor porcentaje. Dentro de las áreas evaluadas se destacan por su mayor porcentaje la Organización del Tiempo de Trabajo $M= 2,62$ y la Gestión de Personal $M= 2,42$. Para concluir los autores encontraron que los factores de riesgo psicosocial y su representación en el trabajo se ve influenciado por el medio ambiente, las tareas y los aspectos de la organización que son representativos de la labor que los ocupa.

Dados estos resultados, las autoras propusieron un plan de intervención que pretende realizar actividades para minimizar y prevenir el aumento del riesgo, este plan esta dirigido a nivel institucional, individual y grupal. A nivel institucional las dimensiones a trabajar son las condiciones del contexto organizacional como el contenido del trabajo y la organización del tiempo de trabajo. A nivel individual se diseñaron estrategias que apuntan al estilo de vida individual en el trabajo. A nivel grupal, la intervención va dirigida al desarrollo de habilidades sociales en líderes de diferentes dependencias.

Por otra parte, Forero (2004) diseñó e implementó un programa de intervención sobre los factores de riesgo psicosocial en el Hospital Sanatorio de Contratación Santander esto con el fin de mejorar las condiciones laborales de los empleados. En este estudio se

encontró que las características de los individuos presentan un nivel medio de riesgo, lo cual indica que se hace necesario realizar actividades para minimizar y prevenir el aumento del riesgo, dentro de las condiciones internas del trabajo se encontró que las características de la tarea, la gestión y la organización presentaron un nivel medio de riesgos. Teniendo en cuenta estos resultados, se diseñó e implementó el proceso de intervención, el cual estuvo dirigido a minimizar los agentes de riesgo, utilizando metodologías a nivel institucional, grupal e individual con un enfoque humanista.

Para la Institución se desarrollaron estrategias como elección de líderes, actividades recreativas, los cuales apuntaban a mejorar el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación asertiva y la motivación. A nivel grupal, las estrategias utilizadas fueron talleres de capacitación en los que se trabajaron temas como liderazgo, comunicación, resolución de conflictos, capacidades creativas y autoestima; estos talleres estuvieron dirigidos al personal de servicios generales, administrativos y enfermería. A nivel individual, el trabajo fue dirigido a los funcionarios y sus familias, con un acompañamiento en la atención clínica y consultoría.

Finalizada la etapa de intervención se realizó un análisis que permitió emitir un informe, encontrando que las medidas implementadas contribuyeron a mejorar el bienestar integral de los trabajadores; además se encontró que es más importante actuar sobre los contextos en los que se manifiestan los riesgos psicosociales, de tal modo que la disminución de estos sobrevengan a raíz de las modificaciones relacionadas emprendidas por las mismas personas de la organización.

Otro estudio realizado es el propuesto por Gómez, (2005) en el que plantea la Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial en directivos de Indupalma S.A, cuyo objetivo era conocer el nivel de peligrosidad de los riesgos psicosociales en el grupo de 26

directivos. Para tal objetivo se empleo la escala Bocanument – Berján. Adicionalmente se aplicó un proceso de intervención el cual tenía como actividades propuesta: La creación de espacios de descansos de quince minutos; el acompañamiento personal a través de entrevistas personales; finalmente, se creó una campaña acerca del uso de la agenda corporativa, con el fin de incentivar un proceso de planificación laboral. Para medir el impacto de la intervención se empleó el estadístico comparación de medias poblacionales, con una metodología cuantitativa – explicativa, bajo el enfoque cuasiexperimental, pretest – posttest sin grupo de comparación. En ésta investigación se concluyó que la empresa debe controlar la sobrecarga laboral, espacios de descanso, horas adecuadas de sueño, contacto permanente con la familia y espacios recreativos. Por otro lado aunque la intervención se realizó en tiempo corto, se lograron cambios en varias de las áreas de potencial riesgo, específicamente en la organización del trabajo, las relaciones interpersonales y las alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral.

En el año 2006, el Instituto de Seguro Social realizó un diagnóstico de factores psicosociales en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, regional Santander; cuyo objetivo general fue Identificar, evaluar y priorizar los factores de riesgo psicosocial, en el estudio se evaluaron 188 trabajadores a los cuales se les aplico el Cuestionario para Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, en donde se evalúan las condiciones internas y externas del trabajo, y las condiciones del individuo. Los resultados arrojaron que las condiciones evaluadas presentan un nivel de riesgo *medio*, en donde el 71,8% de los trabajadores refieren que se imponen cambios en sus labores lo que genera confusión y dificultad para entenderlos. El 43,6% de los individuos en alguna instancia han percibido que la información que se maneja sobre alguna novedad en la empresa o en la sección donde trabaja, no se da a conocer a tiempo y de forma clara. Debido a la forma como está

organizado el trabajo, el 55,3% de los trabajadores no puede detener la actividad que se desarrolla en la empresa cuando lo desea; en lo referente a carga mental los funcionarios experimentan fatiga mental relacionada con el apremio de tiempo en la entrega de los resultados de la actividad, el 88,3%, relacionada con la complejidad de la tarea 79%, los niveles continuos de concentración 90%, sobrecarga de trabajo 80%, aumentando así la probabilidad de error de las respuestas esperadas en el trabajo. En este proceso de evaluación no se llevó a cabo un proceso de intervención que disminuyera los niveles de riesgo; sin embargo, se plantearon recomendaciones en los componentes evaluados como la planificación y coordinación del trabajo y la reformulación de puestos de trabajo.

Uno de los estudios más recientes es la Medición de Riesgos Psicosociales en el Banco de Bogotá Región Oriente realizado por Pinilla (2008), el cual tenía como objetivo identificar los Riesgos Psicosociales, a fin de señalar los lineamientos estratégicos encaminados a prevenir e intervenir aquellos que afecten la salud y desempeño laboral, se llevó a cabo con 43 empleados, en esta investigación se utilizó la adaptación española del Cuestionario Psicosocial PSQ CAT 21 (Moncada. Llorens. Kristensen, 2002). A partir de esta medición, se encontró que los riesgos psicosociales que presenta un nivel de desfavorabilidad son las exigencias psicológicas cognitivas (93,02%), exigencias psicológicas sensoriales (90,48%), control de tiempos de trabajo (86,47%), inseguridad (83,72%), exigencias psicológicas cuantitativas (74,42%) y exigencias psicológicas emocionales (60,47%), mientras que las dimensiones que presentan un bajo nivel de desfavorabilidad son Integración a la empresa y sentido de trabajo con un 0%, posibilidad de desarrollo 2,38%, sentimiento de grupo y apoyo social 9,30%. Así mismo, en este estudio se propuso un plan de estratégico a nivel individual, empresarial y con la ARP, el cual busca fortalecer cada una de las dimensiones evaluadas.

En conclusión, los factores de riesgo psicosocial son aquellos generados por la interacción del trabajador, el medio y las condiciones de la organización, que ocasiona un desequilibrio que desorganiza el funcionamiento habitual del estado psicobiológico y comportamental, las cuales pueden acarrear consecuencias físicas, psicológicas y organizacionales; dentro de estos factores se encuentran las relaciones interpersonales tensas, autoritarismo, tareas fragmentadas, monótonas y sin valor.

Una de las tareas que tiene la organización es dirigir sus esfuerzos a disminuir la aparición de riesgos, pues la repercusión de esta problemática es nociva para la empresa y representa una pérdida de productividad como lo son el incremento del ausentismo, rotación elevada de los puestos de trabajo, dificultades de relación, mediocre calidad de productos y servicios, disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), falta de cooperación entre compañeros, necesidad de una mayor supervisión del personal y el aumento de quejas de los clientes; así mismos, se puede generar un deterioro de la calidad de vida del empleado, acarreando consecuencias negativas, las cuales pueden afectar su salud física, logrando así desencadenar trastornos de tipo gastrointestinal, respiratorio o endocrino; además de las consecuencias de tipo psicológico, como lo son la aparición de preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, dificultad para concentrarse, mal humor, depresión, trastornos afectivos y alteración de las conductas de alimentación.

De ahí que la aparición del riesgo se mediatizan por la valoración cognoscitiva que la persona realiza, y dependiendo de las experiencias que ha tenido que vivenciar; es por esto que el sujeto se ve obligado a crear estrategias que le permitan disponerse, evitar o reducir las consecuencias de las situaciones tanto positivas como negativas dependiendo de su percepción.

4.2 Afrontamiento

Los riesgos psicosociales no afectan de igual manera a todas las personas, pues su efecto depende de los mecanismos o estrategias de afrontamiento que posea o desarrolle una persona para abordar situaciones potencialmente peligrosas. Por lo anterior, se crea la necesidad de integrar el concepto de afrontamiento, con el objeto de conocer cuáles son las herramientas que la persona utiliza en el momento de enfrentarse a una situación percibida como amenazante.

Definición

Una definición de afrontamiento, ampliamente aceptada es la propuesta por Lazarus y Folkman quienes definen el afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.” (Lazarus y Folkman 1986. Pág.164). Es importante aclarar, que tanto los factores internos (estilos habituales de afrontamiento y algunas variables de personalidad) como los externos (recursos materiales, apoyo social y la actuación de otros factores estresantes simultáneos) pueden modular, de forma favorable o desfavorable, el impacto de un estresor. (Velazquez, Crespo y Ring ,2000).

De acuerdo a la postura tradicional de Lazarus y Folkman (1986), el afrontamiento es un proceso dinámico, que está orientado contextualmente, y que es modificable en el tiempo. Está compuesto de respuestas específicas o estrategias de afrontamiento – acciones cognitivas o conductuales específicas que se llevan a cabo en el curso de un episodio estresante particular, y que varían a través del tiempo y del contexto, dependiendo de la naturaleza del “encuentro estresante”.

La aparición de problemáticas como el estrés y otras reacciones emocionales desde el modelo del Lazarus y Folkman (1986) citado por Della Mora y Landoni, (2005), están mediatizadas por la valoración cognitiva que la persona realiza, en una primera instancia sobre las consecuencias que la situación tiene para él mismo, analizando si el hecho es positivo o no y, además, valorar las consecuencias presentes y / o futuras del mismo. (valoración primaria) y posteriormente, si el saldo de la valoración es de amenaza o desafío, la evaluación sobre los recursos de que dispone para evitar o reducir las consecuencias negativas de la situación, es decir, analizar las capacidades del organismo para afrontarla y si serán las que con más probabilidad susciten reacciones de estrés (valoración secundaria).

Se identifican tres funciones del afrontamiento, entre estas: a) asegurar la información adecuada del entorno, b) mantener condiciones internas satisfactorias tanto para la acción como para el procesamiento de la información y c) mantener autonomía o libertad de movimientos, libertades para utilizar el propio repertorio según un modelo flexible de expresión. (White 1974, citado por Lazarus y Folkman, 1986)

El afrontamiento, también se ha considerado como un conjunto de respuestas ante las situaciones “amenazantes” ejecutadas para reducir de algún modo las cualidades adversas de tal situación, es decir un proceso en el que incluye los intentos del individuo para resistir y superar demandas excesivas que se le plantean en su acontecer vital, y permitir el equilibrio (Rodríguez, 1995).

También se ha afirmado que el afrontamiento se refiere a la serie de pensamientos y acciones que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles. Consiste, por lo tanto, en un proceso de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible (reduciendo, minimizando, tolerando o controlando) las demandas internas y ambientales. (Stone y colaboradores, 1988, citado por Velazquez, Crespo y Ring, 2000)

Otro termino muy relacionado con el afrontamiento ha sido, la capacidad de afrontamiento, que se considera como un conjunto de respuestas (pensamientos, sentimientos y acciones) que un sujeto utiliza para resolver situaciones problemáticas y reducir las tensiones que ellas generan. Las estrategias de afrontamiento son procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden cambiar según los estímulos que actúen. El afrontamiento sería, entonces, un proceso que pone en marcha el individuo para hacer frente a situaciones estresantes; no siempre la puesta en marcha de este proceso garantiza su éxito. Si al hacerlo el individuo tiene éxito para solucionar la situación problemática presente, repetirá el mismo ante situaciones similares; en caso contrario buscará otro recurso. Della Mora, (2005)

En la actualidad, lo primordial en el análisis del afrontamiento es la descripción de lo que piensa y hace el individuo cuando realiza esfuerzos dirigidos a afrontar, y su vínculo con las emociones que experimenta el sujeto en un determinado contexto. (López, 1999).

Otro autor plantea que “el afrontamiento forma parte de los recursos psicológicos de cualquier individuo, y que es una de las variables personales que participa y otorga un gran valor en las investigaciones sobre la calidad de vida y el bienestar psicológico, develándose su complejidad e importancia para entender los ajustes del individuo en su medio y poder percibir niveles positivos o negativos de la calidad de vida”. (Díaz, 2006 pág. 5)

Así mismo, se han creado una serie de mitos respecto al afrontamiento, en donde se considera que los individuos con frecuencia tienden a reaccionar de manera negativa ante situaciones percibidas como amenazantes o estresantes; sin embargo son pocas las investigaciones enfocadas a analizar las reacciones positivas ante este tipo de experiencias. La investigación sobre las estrategias de afrontamiento ha estado conceptualmente dirigida

tanto por una serie de estereotipos culturales respecto a cómo creemos que la gente normalmente se comporta o “debe comportarse” ante un suceso aversivo determinado como por teorías apoyadas en escasos datos o en medidas poco fiables y válidas. Sin embargo, investigaciones recientes sobre el afrontamiento de sucesos negativos irreparables demuestran que estas características visiones pueden responder más a un estereotipo que a lo que realmente ocurre. (Velazquez, Crespo y Ring, 2000 Pág. 426).

Clasificación

De acuerdo a Velazquez, Crespo y Ring, (2000) en teoría se pueden emplear multitud de estrategias para manejar una situación estresante, cada individuo tiene una propensión a utilizar una serie determinada de estrategias en situaciones diversas. Esto es lo que se denomina estilo de afrontamiento. Es por esto que existen diversas clasificaciones de estrategias de afrontamiento, las cuales serán presentadas a continuación:

En primer lugar, una de las clasificaciones más conocidas es la propuesta por Cano, Rodríguez y García (2006) quienes exponen que el ser humano afronta las situaciones de diversas maneras, de acuerdo a su percepción. En la tabla 3 se describen las estrategias de afrontamientos descritas por estos autores, las cuales además fueron tenidas en cuenta para la realización de esta investigación.

Tabla 3. Estrategias de Afrontamiento

<i>Estrategia de Afrontamiento</i>	<i>Definición</i>
<i>Resolución de Problemas</i>	Estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce.
<i>Reestructuración cognitiva</i>	Estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante
<i>Apoyo social</i>	Estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional.

<i>Expresión emocional</i>	Estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés.
<i>Evitación de problemas</i>	Estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante.
<i>Pensamiento desiderativo</i>	Estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante.
<i>Retirada social</i>	Estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociada con la reacción emocional en el proceso estresante.
<i>Autocrítica</i>	Estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo.

Por su parte Lazarus y Folkman (1984) plantean que existen tres modos para afrontar las situaciones: Estilo de afrontamiento de tareas orientadas hacia una estrategia de reacción activa focalizando los esfuerzos hacia la modificación o el manejo de la situación; la emoción focalizada como estrategia de afrontamiento en donde los esfuerzos son dirigidos a controlar la emoción y de esta forma enfrentar la situación amenazante; así como el estilo confrontativo el cual permite anticipar planes de acción ante riesgos futuros aunque puede que tenga un coste mayor en ansiedad; además de evitar el afrontamiento, en el que se incluyen estrategias como evitar las situaciones, minimizar su existencia, perder la esperanza o los esfuerzos para afrontar una situación, distanciamiento o evasión del problema. Es muy probable que, en general, un afrontamiento con buenos resultados requiera la capacidad de usar de forma adecuada múltiples estrategias de un modo flexible.

Finalmente Pereya (2004), divide las estrategias de afrontamiento en funcionales y disfuncionales; dentro de las estrategias funcionales se encuentran las orientadas a focalizarse en el problema, la búsqueda de soluciones y de apoyo social, autocontrol, reestructuración positiva, afrontamiento activo, planificación, optimismo, buen humor; y dentro de las disfuncionales están la autoinculpción, negación, pesimismo, conductas o pensamientos evasivos o de escape.

Consecuencias

Una de las consecuencias producidas por falta de estrategias de afrontamiento es el estrés que se conceptualiza como una transacción entre la persona y su ambiente que surge a partir de una serie de situaciones ambientales o personales (estresores) que la persona percibe y valora como estresantes. Es así que el afrontamiento se convierte, en un factor clave en este proceso, puesto que el éxito o fracaso de estas estrategias de afrontamiento en el control de la situación vivida como estresante puede determinar, en gran medida, el grado de distrés que experimentará la persona (reacciones fisiológicas, cambios en los estados y procesos psicológicos y en los comportamientos), el cual, a largo plazo, puede generar efectos y consecuencias más o menos significativos y duraderos. Este proceso puede estar modulado en cualquiera de sus fases por variables ambientales, como las condiciones del entorno de trabajo o el control permitido sobre las mismas, y personales, como los rasgos de personalidad o los estilos cognitivos. (Peiró y Salvador, 1993 citado por Campos, 2006)

Un inadecuado afrontamiento incide negativamente al individuo a nivel conductual (uso incontrolado de fuerza, agotamiento, desgaste físico y emocional, negación o evitación de la situación, miedo, desesperanza, ansiedad), cognitivo (dificultad para tomar decisiones, para concentrarse, bloqueo, disminución de atención) físico (Distorsiones sensoriales,

visuales y auditivas, focalización de la atención, Amnea, Pérdida de las habilidades motoras). (Herrero, 2002; Pecci, 2005 citado por Bravo, 2008)

En el contexto laboral, las consecuencias que acarrea el escaso afrontamiento es el ausentismo, poco control de tiempo, presiones, adicciones (tabaco, alcohol), rotación, mínima motivación y las implicaciones que acarrea el estrés.

Formas de Evaluación

Existen diversas formas de evaluar las estrategias de afrontamiento, por lo cual a continuación se mencionan algunas de estas.

Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI)

El Inventario de Estrategias de Afrontamiento, instrumento utilizado en el presente estudio. (CSI) es la adaptada al contexto español por Cano, Rodríguez y García (1997). Presenta una estructura jerárquica compuesta por ocho estrategias primarias (mencionadas en el anterior apartado), cuatro secundarias y dos terciarias, en que la persona comienza por describir detalladamente la situación estresante. Posteriormente, el sujeto contesta 41 ítems, según una escala tipo Likert de cinco puntos. Al final de la escala se contesta a un ítem adicional acerca de la autoeficacia percibida del afrontamiento ante dicha situación.

Escala de Modos de Afrontamiento

Otro de los instrumentos de evaluación del afrontamiento, y que ha sido ampliamente difundido e influenciado en el estudio de esta temática es el desarrollado por Susan Folkman y Richard Lazarus en 1984, al cual denominaron Escala de Modos de Afrontamiento ('Ways of Coping'); estos dos autores han sido dos de las principales

autoridades en el estudio del estrés, por tanto, parece natural que el instrumento para la evaluación del afrontamiento propuesto por estos autores tuviera una gran acogida y se convirtiera rápidamente en el instrumento más utilizado para el estudio de las respuestas emitidas ante situaciones de estrés. El Ways of Coping (WOC) es un listado, que originariamente tenía 68 ítems, compuesto por frases que describen un amplio registro de estrategias conductuales y cognitivas. El procedimiento que se sigue en su pase suele ser el siguiente: se solicita a los sujetos que anoten alguna circunstancia estresante que hayan padecido durante un periodo concreto y a continuación se les pide que señalen, de entre una lista de posibles conductas de afrontamiento, cuáles son las utilizadas por ellos ante dicho evento. (Lazarus, R. Folkman, S. 1984)

Inventario COPE

El Inventario COPE (*Coping Estimation*) de Carver, Sheier y Weintraub (1989), es otro de los instrumentos creados para medir la conducta del afrontamiento, el cual tiene una mayor precisión en los ítems e incluye áreas que no son abordadas por el WOC, tales como el humor, la religión y la negación. (Cano, 2002).

Inventario de valoración y Afrontamiento (IVA)

A diferencia de los anteriores el Inventario de valoración y Afrontamiento (IVA), diseñado por Cano-Vindel y Miguel-Tobal (1992), este permite evaluar el afrontamiento en situaciones específicas. Permite conocer la evaluación que el sujeto hace de la situación estresante y sus estrategias de afrontamiento frente a aquélla. (Cano, 2002)

Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS)

Por su parte Frydenberg y Lewis (1996) diseñaron La Escala de Afrontamiento para Adolescentes (ACS) –versión española editada por TEA– la cual constituye otro instrumento de evaluación que permite a los jóvenes analizar sus propias conductas de afrontamiento. Es una herramienta de carácter psicométrico, de autoevaluación, que necesita de un profesional especializado para su interpretación clínica. Se aplica a adolescentes entre 12 y 18 años y es autoadministrable, en forma individual o colectiva. Consta de dos partes: la primera es una pregunta abierta sobre los principales problemas vividos durante los últimos 6 meses. La segunda parte consiste en un inventario en forma de autoinforme compuesto por 80 elementos, 79 de tipo cerrado y uno abierto al final, y permite evaluar con gran fiabilidad 18 estrategias de afrontamiento diferentes que se han identificado conceptual y empíricamente. Los 79 elementos cerrados se puntúan mediante una escala de tipo Likert de cinco puntos. (Cohen, S. Figueroa, M., 2006.)

El afrontamiento es un proceso dinámico, donde cada individuo reacciona de distinta manera debido a la existencia de variables como el tiempo, el contexto, la cultura, las características personales y condiciones laborales; por lo que es preciso recurrir a técnicas que le permitan a la persona crear herramientas para asumir situaciones que generan desequilibrio en su entorno laboral, familiar y personal, apuntando a optimizar la salud física y mental del individuo.

Una de las técnicas utilizadas para fortalecer estrategias de afrontamiento son las cognitivas conductuales, las cuales se explicaran a continuación.

4.3 Terapia Cognitivo Conductual

Para realizar la intervención de la presente investigación, se eligieron estrategias del modelo cognitivo-conductual, por ello es necesario realizar un precedente teórico de los principales apartados de este modelo.

La terapia *cognitivo-conductual*, tiene su origen en las teorías conductuales y en los supuestos de que las personas son agentes que activamente procesan información. Los modelos conductuales se basan en técnicas operantes diseñadas para reforzar conductas adecuadas, desarrollar habilidades específicas para lograr una buena salud y controlar los estímulos y las contingencias ambientales que las mantienen. (Fiorentino, 2004)

Las terapias cognitivas, se concentran principalmente en la identificación y modificación de los pensamientos, proceso y estructuras cognitivas de un individuo. A los individuos se les enseña primero a reconceptualizar el problema desde un punto de vista cognitivo, y a comprender cómo él mismo mantiene las conductas nocivas para su salud a través de determinadas creencias. El siguiente paso consiste en enseñar habilidades de automanejo para que logre un mejor control de las situaciones. La tercera fase es practicar y experimentar el uso de estas técnicas y el manejo de estrategias a nivel cognitivo, afectivo y conductual para que concrete un control efectivo de las conductas a mejorar. (Fiorentino, 2004)

Los supuestos generales que caracterizan a la perspectiva cognitivo-conductual son:

4.3.1) “Los individuos son procesadores activos de información que interpretan y evalúan lo que les llega a través de experiencias pasadas y aprendizajes previos.

4.3.2) Los pensamientos de un sujeto pueden regular y afectar los procesos psicológicos y fisiológicos, por otra parte, la conducta puede influir o modificar procesos de pensamiento y memoria.

4.3.3) Se focaliza en la interacción recíproca entre los factores personales, el ambiente y la conducta.

4.3.4) Los individuos aprenden patrones de pensamiento, comportamientos y reacciones emocionales tanto adaptativas como desadaptativas. Respecto de estos últimos, pueden ser reemplazados por habilidades y cogniciones más adaptadas.

4.3.5) Los individuos son agentes activos de cambio de sus sentimientos, pensamientos y comportamientos”. (Fionrentino, 2004. pág. 64).

Por ende, las estrategias de afrontamiento pueden ser fortalecidas través de técnicas cognitivo – conductuales que le permiten al individuo interpretar adecuadamente situaciones que son percibidas como amenazantes y desarrollar habilidades cognitivas, que contribuyan a mejorar su calidad de vida laboral.

Aunque existen diversas formas de poner en práctica la terapia cognitivo-conductual, es posible identificar algunas características en común. De acuerdo a Golfried (1996) estas intervenciones usualmente son activas, de tiempo limitado y considerablemente estructuradas. Están diseñadas para ayudar a los clientes a identificar, a ser pruebas de realidad y corregir las conceptualizaciones distorsionadas e inadecuadas y las creencias irracionales. Exhorta a los clientes a examinar los efectos de las cogniciones y creencias a través de la asignación de tareas específicas o de las experiencias graduales en vivo. El terapeuta trabaja con el cliente para procesar las consecuencias de estos experimentos personales y de esta manera, llegar a cambiar los sentimientos, pensamientos y comportamientos de éste.

Dentro de los procedimientos terapéuticos más utilizados, se encuentran los siguientes:

Respiración y Relajación

Según Mussi (2004), los ejercicios de respiración han demostrado ser útiles para reducir la ansiedad, la depresión, la irritabilidad, la tensión muscular y la fatiga. Una respiración lenta y profunda puede calmar bastante rápidamente la agitación más desordenada.

Con las técnicas de respiración y relajación, se busca ofrecer pautas de control a síntomas tanto en la esfera fisiológica, subjetiva y conductual; que permitan a los participantes encontrar estados de equilibrio caracterizados por un patrón de activación fisiológica distinto al de las emociones agudas, es decir, lograr con éstas técnicas reducir los niveles de tensión y ansiedad, y así empezar a afrontar de manera óptima las dificultades que se presentan en el contexto laboral; pero que también les permitirá a los participantes desarrollarlas en los diversos contextos en los que se desenvuelven.

Terapia Racional Emotiva

La Terapia Racional Emotiva (TRE) parte de la premisa que las personas reaccionan o se comportan de acuerdo a la interpretación que da a dichos acontecimientos, más que por su origen o contexto. La TRE es una herramienta de autoayuda donde la personas descubre sus creencias irracionales, debate con ellas y las pone en duda, para que finalmente el individuo reconozca lo absurdo de sus creencias y las abandone, adoptando conductas más adecuadas y pensamientos más racionales. (Ellis y Grieger, 2003)

El terapeuta busca que el individuo ponga atención a sus autoverbalizaciones, las analice y las sustituya por autoverbalizaciones que le provoquen al paciente menos problemas. Durante el uso de la Terapia Racional Emotiva, el terapeuta tiene que hacer uso de todas sus habilidades de persuasión, demostrando lógicamente el razonamiento equivocado del paciente. Las razones básicas son pragmáticas: si un pensamiento provoca

malestar, sentimientos indeseables, entonces es una idea irracional. La idea básica consiste en disfrutar lo disfrutable de la vida y sufrir menos lo que nos provoca sufrimiento. (Ellis y Grieger, 2003)

El modelo de Ellis utiliza un marco A-B-C-D-E, que describe tanto el proceso de pensamientos disfuncionales como un modelo para el cambio. A continuación se describe el modelo:

A – Acontecimiento Activador: es la situación – incluyendo fantasías o recuerdos – que inicialmente se piensa como causa de los estados emocionales negativos o desagradables.

B – Sistema de Creencias: es el acontecimiento mediador – pensamientos, cogniciones – que liga al acontecimiento activador con las consecuencias. Las Creencias Irracionales (CI) o pensamientos automáticos, son aquellas cogniciones que tienden a desencadenar un estado emocional o físico extremadamente negativo. Las Creencias Racionales (CR), son aquellas cogniciones que sustituyéndolas creencias irracionales como resultado de completar con éxito un ejercicio de reestructuración cognitiva. Tienden a ser menos extremas en su contenido y conlleva una reducción de la gravedad de un estado emocional o físico anteriormente de forma negativa.

C- Consecuencias, es el estado emocional comúnmente considerado como causado por el acontecimiento activador pero que realmente resulta de la variable interviniente, el sistema de creencias. Algunas consecuencias típicas incluyen estados emocionales extremadamente negativos (rabia excesiva, miedo, culpa, depresión o ansiedad) o estados físicos (tensión muscular, malestar gastrointestinal, dolores crónicos). (Ellis y Grieger, 2003 págs. 19, 20)

D- Discusión, es utilizada como el proceso de desafiar la lógica o racionalidad del sistema de creencias irracionales. El grupo aprende a cuestionar la autenticidad del sistema de creencias que provoca las consecuencias desagradables. (Ellis y Grieger, 2003 pág. 33)

E- Efecto o Respuesta Racional: es el cambio de esas ideas irracionales, por ideas más claras, más racionales, que generan pensamientos positivos, pensamientos que permiten al individuo sentirse bien consigo mismo. (Ellis y Grieger, 2003 pág. 42)

Según Ellis (2003), hay un acontecimiento activador, en el caso de los empleados de una institución, podría ser la sobrecarga de trabajo, malas relaciones con los compañeros de trabajo, el miedo a perder su empleo. Este acontecimiento activador, siempre está mediado por un sistema de creencias (B) la pérdida, frustración o privación no provienen automáticamente de A (acontecimiento activador) sino de B (creencia sobre A); la TRE afirma que las experiencias activadoras no hacen que la persona tenga consecuencias emocionales, tales como los sentimientos de depresión, desesperación y pánico, mas bien es el sujeto el factor principal que produce las consecuencias, al creer firmemente ciertas cosas en B (sistema de creencias innatamente predisuestas, aprendidas o adquiridas)

La irracionalidad hace referencia a cualquier pensamiento, emoción o comportamiento que conduce a consecuencias negativas y autodestructivas que interfieren en la cotidianidad de la persona. Los comportamientos irracionales tiene varios aspectos: A. la persona cree, a veces firmemente que la irracionalidad se ajusta a los principios de la realidad, aunque no en algún aspecto importante. B. las personas que se aferran a la irracionalidad se denigran o no quieren aceptarse a sí mismos. C. la irracionalidad se interfiere en la buena amistad de los miembros de los grupos sociales primarios. D. la idea irracional bloquea seriamente el conseguir la clase de relaciones interpersonales que le gustaría tener. E. impide su trabajo

lucrativo y alegre en algún quehacer productivo. F. se interfiere en sus mejores intereses propios en otros aspectos importantes. (Ellis y Grieger, 2003 Pág. 28)

Como ya se ha mencionado en párrafos anteriores la Terapia Racional Emotiva es una herramienta que le permite al individuo reestructurar las distorsiones cognitivas frente a situaciones de amenaza y desarrollar habilidades de afrontamiento en todos los contextos donde se desenvuelve. Sin embargo existen otras técnicas como el entrenamiento en habilidades sociales, la cual se describe en el siguiente apartado.

Entrenamiento en Habilidades Sociales

El ser humano como ser social, necesita mantener vínculos con las personas que le rodean; sin embargo, existen factores que entorpecen el buen funcionamiento de dichas relaciones, haciendo que se interfiera no solo el bienestar personal, sino además, los diversos contextos en que el sujeto se desenvuelve a diario. Por esta razón, es importante que los individuos adquieran una serie de habilidades que les facilite relacionarse de forma eficaz con sus semejantes. De acuerdo a Gutiérrez (2004), una conducta socialmente aceptada es aquella que expresa sentimientos actitudes, deseos, derechos y opiniones de un individuo, de modo adecuado a la situación y con respeto a estas mismas conductas de los demás. Según Caballo: "La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas." (Caballo, 1997 pág. 378)

Las habilidades sociales son esenciales para obtener dos tipos de objetivos. a) Afectivos: conseguir relaciones satisfactorias con los demás, establecer vínculos de amistad. b)

Instrumentales: realizar con éxito actividades en la comunidad, entre ellas comprar, vender, trabajar, estudiar, entre otras.

De acuerdo a Labrador, Cruzado y Muñoz (2000) las habilidades sociales que se deben instaurar, son aquellas que estén encaminadas a la oposición asertiva como: rechazar y hacer peticiones, solicitar ayuda, solicitar cambio de conducta que resulte molesta, expresar desacuerdos, formular y responder a una crítica. Para complementar, se debe tener en cuenta el manejo de conductas no verbales como el contacto visual, afecto, voz, pausas, gestos y postura corporal.

Este tipo de entrenamiento en habilidades sociales, se realiza a través de juego de roles estableciendo escenas de situaciones conocidas para que los participantes las realicen o escenas presentadas por los facilitadores. Es útil la presentación de videos ya que permiten observar conductas no verbales y verbales. Estos procedimientos facilitan el ensayo conductual; la retroalimentación por parte del facilitador debe ser permanente; se deben utilizar registros de comportamientos asertivos y análisis de casos. Facilita generar y ampliar las redes de apoyo social, lo cual contribuye de alguna manera, a proporcionar un efecto protector contra el agotamiento emocional (Gómez y Gómez 2004).

Del Prette y Del Prette (2002) plantean dos presunciones subyacentes a los conceptos de habilidades sociales. La primera supone el comportamiento socialmente habilidoso como un rasgo o una característica de personalidad y la segunda como características de desempeño en una situación interpersonal dada; en el primer caso la habilidad social es entendida como un atributo innato del individuo, y la segunda como una relación entre este y la situación particular, resultante de su experiencia con las diversas situaciones sociales.

Por su parte las habilidades sociales son concebidas como la habilidad para organizar cogniciones y comportamientos en un curso de acción integrada, dirigido hacia objetivos

sociales o interpersonales culturalmente aceptables. (Ladd y Mizzse, 1983, citado por Del Prette y Del Prette, 2002)

Otros autores las definen como un constructo descriptivo, como el conjunto de los desempeños presentados por el individuo frente a las demandas de una situación interpersonal, considerando la situación en un sentido amplio. (Argyle, Furham y Gram. 1981, citado por Del Prette y Del Prette, 2002)

Entrenamiento en Solución de Problemas

La resolución de problemas está basada en procesos cognitivos (sensación, percepción, memoria, pensamientos, aprendizaje), definida como que tiene como resultado, encontrar una salida a una dificultad, una vía alrededor de un obstáculo, alcanzando un objetivo que no era inmediatamente alcanzable.

El entrenamiento en Solución de Problemas tiene como objetivo hacer frente directamente a las situaciones y solucionar el problema. Para el entrenamiento, se debe trabajar en las fases planteadas por D´Zurilla y Golfried en la década de los 70, las cuales son: orientación general hacia el problema, reconocer que la situación problema tiene la probabilidad de ser resuelta; definición y formulación del problema, enseñar a definir el problema de forma concreta, específica y clara; generación de soluciones alternas, generar múltiples alternativas; toma de decisiones, evaluar el costo-beneficio de las alternativas de solución generadas y puesta en práctica y verificación de la solución. Para esta última se utilizan los cuatro componentes las cuales son: el ejecución, implementación de la solución; autoobservación, observación de la propia conducta y sus resultados; la autoevaluación, comparación de resultados de la solución con el resultado esperado y el autoreforzamiento, administrarse refuerzo social o tangible por el buen resultado de la solución. (D´Zurilla, 1987 citado por, Labrador, Cruzado y Muños, 2000)

Más que concentrarse de manera exclusiva en el problema que se le presenta, el terapeuta enseña un conjunto de habilidades de enfrentamiento más generales, que capaciten al cliente para manejar los problemas futuros de modo más efectivo. Se enseña al sujeto a percibir correctamente los “valores” de todos los parámetros situacionales relevantes, a procesarlos para generar respuestas potenciales, seleccione un de ellas y enviarla de manera que maximice la probabilidad de alcanzar el objetivo que impulsó a la comunicación interpersonal. (Caballo, 1995)

El entrenamiento en solución de problemas, aumenta el repertorio de enfrentamiento del paciente y, de esta manera, contribuye al crecimiento. Él mismo, también, proporciona un papel activo en la terapia.

Asignación de Tareas para la Casa

Es practicar lo aprendido en la consulta en las situaciones reales, de modo que se facilite el aumento de la confianza del sujeto en sus propios recursos de afrontamiento, sus expectativas de autoeficacia y/o se exploren significados alternativos a los disfuncionales, de esta forma, el nuevo aprendizaje se convierten en aspectos naturales y automáticos del recopilación cognitivo y conductual de la persona (Freeman y Oster, 1997).

Las asignaciones contribuyen a un papel activo del paciente en la terapia, un incremento de la práctica en el comportamiento que es difícil para el paciente y una mejor generalización a partir del éxito en el ambiente terapéutico hacia el entorno natural del mismo. Las asignaciones de tareas se clasifican desde el llevado de las tablas de observación del comportamiento (de sí mismo o de los demás), autoregistros y verificación de pensamientos, práctica de nuevos comportamientos. (Freeman y Oster, 1997).

Cuando se asignan una tarea para la casa, es importante analizar la razón de ser de la misma con el paciente y planearla cuidadosamente, con en el fin de evitar la “resistencia” o

las experiencias de fracaso; para ayudar a que los sujetos realicen de forma natural y facilite los cambios deseados, se propone una serie de sugerencias como: las tareas deben ser planteadas en conjunto y fáciles, especificar lo que se hará cómo y cuándo, hacer que otras personas del entorno participen, enseñar de modo directo las habilidades de observación, registrar las conductas positivas en vez de las negativas, proporcionar al sujeto retroalimentación sobre la adhesión y sobre la precisión de su realización de la tarea y ayudar al sujeto a que atribuya internamente el éxito y las mejoras que resultan de la adhesión. (Maichenbaum y Turk, 1987; citado por Freeman y Oster, 1997 pág. 568)

Investigaciones Realizadas

Dentro de los diversos campos de actuación que hacen de la psicología una ciencia compleja está el comportamiento organizacional, el cual le permite evaluar el impacto que el trabajo tiene en las personas, los procesos que se vivencian al interior de una organización y las estrategias que expanden y fortalecen las empresas. De igual manera permite crear espacios de investigación que buscan analizar las estrategias utilizadas por los trabajadores ante situaciones amenazantes; las cuales repercuten en su salud, aunque se ha encontrado que muchos de los síntomas que presentan no tienen explicaciones fisiológicas, atribuyéndoles a problemáticas de orden psicológico; por lo que se hace necesario indagar éstos aspectos, y así contribuir a generar impacto dentro de la institución buscando nuevas alternativas que repercutan en el bienestar de su capital humano que se convierten en su recurso más importante para lograr sus propósitos.

Es por esto que se hace necesario vincular el trabajo psicológico identificando los mecanismos para afrontar situaciones que pueden convertirse en riesgo para la salud física y emocional de los individuos; y de ésta manera lograr que la persona reconozca cuáles son

la estrategias que más utiliza y cómo éstas repercuten en su desempeño; además conocer alternativas que les sirva para enfrentar diversas situaciones en los campos en que se desenvuelve.

En este apartado se presentarán investigaciones en donde se han trabajado las estrategias de afrontamiento en contextos laborales y no laborales la primera investigación que se citará es la desarrollada por Cano, Rodríguez y García (1997), quienes adaptaron el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) al ámbito español. Esta necesidad se justifica, por una parte, por la escasez y las limitaciones de los instrumentos disponibles en el idioma español, y por otra, por las excelentes potencialidades que ofrece el CSI. El instrumento fue traducido y aplicado a una muestra de 337 personas adultas de diversas características sociodemográficas. Los resultados mostraron unas excelentes propiedades psicométricas superando incluso las del estudio original: ocho factores explicaron un 61 % de la varianza con sólo 40 ítems (frente a los 72 que explicaban un 47% en el instrumento original) y obtuvieron coeficientes de consistencia interna entre 0,63 y 0,89. La validez convergente se comprobó utilizando las intercorrelaciones entre escalas y las correlaciones con disposiciones de personalidad (NEO-FFI) y eficacia percibida del afrontamiento. De ésta investigación se concluye que el CSI se comportó de forma válida y fiable en la evaluación de la utilización de estrategias de afrontamiento en una amplia variedad de situaciones.

Barreto y Pedrozo (1999), realizaron un programa de intervención cognitivo conductual dirigido a familiares de pacientes que padecían cáncer en fase terminal. Ésta investigación buscó facilitar el proceso de afrontamiento de las alteraciones emocionales. Se aplicaron los inventarios de depresión de Beck, la escala Collet – Lester el cual evalúa el miedo a la muerte y al proceso de morir y la escala de ansiedad STAI A/E, que luego de su aplicación

de pretest y postest, arrojaron resultados positivos, ya que se evidenció una disminución en los puntajes, lo cual indica un manejo adecuado de las dificultades, alcanzando niveles significativos de afrontamiento y manejo de las alteraciones emocionales en los miembros del grupo.

En el área de psicología organizacional se han realizado varias investigaciones que contribuyen a ampliar el conocimiento en la temática de afrontamiento encaminado a describir las estrategias utilizadas frente a situaciones de estrés, uno de estos estudios es el realizado por Guerrero (2002), titulado Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios, empleando un cuestionario sociodemográfico, laboral y motivacional de elaboración propia, y la escala de técnicas de afrontamiento del estrés de Carver y colaboradores. (1989); cuyo objetivo era comprobar si las variables antecedentes (demográficas, sociales, laborales y motivacionales) pudieran estar asociadas a los diferentes modos de afrontar el estrés laboral; encontrando que las variables sociodemográficas (sexo, edad y paternidad) explican el modo de afrontar el estrés; en donde aproximadamente el 49% de la varianza de los modos de afrontamiento se explica por factores motivacionales (25,5%), sociodemográficos (15,5%) y factores laborales (8%); por lo tanto, se verificó que algunos modos de afrontamiento de estrés, diferencian de modo significativo a los profesores universitarios de la muestra.

Por otra parte, Salanova, Grau y Martínez, (2005) examinaron el papel de la autoeficacia profesional sobre el efecto modulador de las demandas del trabajo (sobrecarga laboral cuantitativa y conflicto de rol) y las conductas de afrontamiento (activas y pasivas), en una muestra de 625 trabajadores españoles de diferentes ocupaciones. Como resultados de dicho trabajo, se encontró que la autoeficacia modula la relación entre las demandas que perciben los trabajadores y el tipo de conducta de afrontamiento que utilizan. Además, los

resultados indican que la autoeficacia profesional influye en las conductas de afrontamiento, de manera que aumenta el afrontamiento activo y disminuye el afrontamiento pasivo. Además, se postula el efecto de intervención entre demandas y autoeficacia profesional, de manera que los trabajadores con alto nivel de autoeficacia aumentan sus conductas de afrontamiento activas en sobre carga laboral.

Otro estudio fue el realizado por Acuña, (2006) denominado Programa de Intervención para Fortalecer los Mecanismos de Afrontamiento Presentes en los Soldados Profesionales pertenecientes a la Quinta Brigada de la II División del Ejército Nacional, en donde se encontró que dentro de las estrategias de afrontamiento más utilizadas en los soldados regulares son las desadaptativas, siendo estas la devaluación, formación reactiva, evitación, negación, represión, retirada apática, rechazo de ayuda y abstención. La intervención realizada se basó en las técnicas de habilidades sociales e inteligencia emocional; dentro de los logros obtenidos en esta investigación están el que los participantes lograron reconocer el propio estado emocional y pudieron identificarlo así mismo en los demás, elementos clave de la inteligencia emocional e interpersonal que permite el mantenimiento de adecuadas relaciones interpersonales; además, los componentes de inteligencia emocional se vieron reflejados en la organización de los equipos de combate frente a las dinámicas propuestas en cada sesión, lo que determina la presencia permanente de un soldado que lleve al grupo a los objetivos, acuerde, medie y responda a las situaciones difíciles que se planteen.

Otra de las investigaciones que evalúa la intervención en estrategias de afrontamiento, es la realizada por Meneses J. (2008), cuyo objetivo principal era implementar un programa de intervención en estrategias de afrontamiento que contribuyera a la adaptación universitaria en estudiantes de nivel introductorio; utilizó como método de evaluación la escala de

afrontamiento para adolescentes (ACS). Dentro de la intervención planteó sesiones de manejo de tensión, técnicas de respiración y relajación, resolución de problemas, pensamiento adecuado, comunicación asertiva, manejo del tiempo y autoconocimiento y autoconfianza. En los resultados obtenidos se destaca, la diferenciación que lograron los participantes entre la ansiedad y el estrés, tanto en concepto y sintomatología; sin embargo, se evidencia la dificultad que tienen los participantes por relajarse voluntariamente, por lo que estas sesiones fueron tomadas como un aprendizaje de alternativas prácticas ante situaciones académicas como exámenes o exposiciones. En la técnica de resolución de problemas, se evidenció la limitada recursividad para generar alternativas de solución, así como en la dificultad para el aprendizaje de la técnica, en cuanto ésta conduce a ser crítico de si mismo. La sensibilización frente a los estilos comunicativos, generó impacto en cuanto que se diferenciaron las formas de interacción adecuadas de las inadecuadas, propiciando tal diferencia desde la experiencia. Por tanto generar un trabajo continuo en torno a la generación de recursos de afrontamiento a las situaciones, permite el aprendizaje de estos, promoviendo la autocrítica y con un impacto mayor en el objetivo de facultar al estudiante adolescente en la importancia de mantener una buena salud mental.

Las estrategias de afrontamiento ante situaciones de riesgo psicosocial, entonces, pueden ser fortalecidas a través de técnicas cognitivo conductuales que le permitan interpretar o evaluar adecuadamente situaciones de amenaza y desarrollar habilidades de afrontamiento dentro del contexto laboral.

Para concluir, se puede afirmar que los riesgos psicosociales son las condiciones del trabajo que afecta no sólo el bienestar y la salud del trabajador, sino también a la organización alterando los procesos que allí se desarrollan; cuando el sujeto tiene las suficientes herramientas de afrontamiento que le permitan manejar las demandas

específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de sus recursos, es posible que los factores de riesgo se puedan llegar a evitar, prevenir y controlar; pero para adquirir dichas estrategias es necesario recibir un entrenamiento que le permiten al individuo interpretar adecuadamente situaciones que son percibidas como desagradables y desarrollar habilidades cognitivas, que contribuyan a mejorar la calidad de vida del individuo.

El modelo cognitivo conductual maneja técnicas como el ABC, la resolución de problemas, entrenamiento en habilidades sociales, técnicas de respiración y relajación, entre otras; diseñadas para ayudar a la personas a disminuir sus distorsiones cognitivas las cuales son fuente en muchas ocasiones de enfermedades que influyen en el rendimiento de la persona y por lo tanto en desequilibrio; este modelo contribuye a que el sujeto desarrolle estrategias de autocontrol emocional que favorece con la consecución de metas personales y laborales.

Es por esta razón que en la presente investigación se utiliza como herramienta las técnicas cognitivo conductuales que contribuya al fortalecimiento de estrategias para disminuir el riesgo y por lo tanto optimizar el ambiente laboral y por ende la calidad de vida del trabajador.

5. METODOLOGIA

5.1 DISEÑO

Se trata de un diseño preexperimental, de tipo preprueba – postprueba con un solo grupo, en cuanto que “a un grupo se le aplica una prueba previa al tratamiento y finalmente se aplica una prueba posterior; además no existen grupos de comparación” (Hernández, 2003 pág. 220).

5.2 POBLACIÓN

El número total de empleados de planta del SENA regional Santander, excepto contratistas y aprendices es de 329 sujetos divididos en nueve centros.

5.3 MUESTRA

En esta investigación se utilizaron dos muestras; la primera hace referencia empleados del SENA regional Santander, participantes de la evaluación de riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento clasificados así: Área administrativa: 36; Centro de Comercio y Servicios: 32; Centro Industrial Floridablanca: 28; Centro Industrial Girón: 44; Centro Agropecuario Piedecuesta: 21; Barrancabermeja: 32; Málaga: 10; para un total de 203 empleados. Entre los participantes de la evaluación de riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento se encuentran 17 directivos, 92 administrativos y 94 instructores; la antigüedad de los funcionarios es: entre 30 día y dos años 11%; más de dos años y hasta 10 años 29% y más de 10 años 60%. En este estudio se descartó la participación de contratistas, aprendices y prepensionados, debido a su alto nivel de rotación y su pronto retiro de la institución.

La segunda muestra se basó en los resultados de las evaluaciones encontrando que el Centro Industrial del Diseño y la Manufactura en Floridablanca es el centro que presenta el mayor número de riesgos psicosociales, por lo tanto éste fue elegido para realizar la

aplicación del programa de intervención, en la cual participaron 28 empleados, 16 pertenecientes al grupo de instructores y 12 al grupo administrativos, entre los que se encuentran secretarías y personal de servicios generales y mantenimiento; la antigüedad de los funcionarios es: entre 30 días y dos años 14%; más de dos años y hasta 10 años 25% y más de 10 años 61%. Así mismo, se descartó la participación de contratistas, aprendices y prepensionados, debido a su alto nivel de rotación y su pronto retiro de la institución.

5.4 INSTRUMENTOS

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos de evaluación.

5.4.1 Evaluación de Riesgos Psicosociales Método PSQ CAT (ISTAS 21): Es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) PSQ CAT21. Los resultados de la aplicación deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo. El método PSQ CAT21 es un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Consta de 4 secciones que preguntan sobre diversos aspectos, como: situación social y familiar, salud, condiciones de trabajo y empleo y las características psicosociales del trabajo. Este cuestionario mide la exposición a 20 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y la doble presencia que permite conocer cómo está cada uno de ellos en el trabajo. (Moncada, S. Llorens, C. Kristensen, T, 2002). En la tabla 4 se muestra la fiabilidad con el alfa de Cronbach, así como el nivel de

concordancia; encontrando que el instrumento presenta validez y confiabilidad, y puede ser aplicada en el contexto empresaria.

Tabla 4. Escalas, número de casos analizados (N), ítems, consistencia interna (α Cronbach) y concordancia (Kappa) de las escalas de las versiones media del cuestionario.

ESCALA	N	Nº ITEMS	ITEMS	α CRONBACH	KAPPA
Doble Presencia		4	Todos		
Salud general		5	Todos		
Salud mental		5	Todos		
Vitalidad		4	Todos		
Síntomas conductuales de estrés	834	4	2, 6, 7, 9	0,7619	0,64
Síntomas somáticos de estrés	843	4	2, 4, 6, 8	0,6344	0,64
Síntomas cognitivos de estrés		4	Todos		
Satisfacción con el trabajo	826	4	2, 4, 6, 8	0,7731	0,76
Exigencias psicológicas cuantitativas	828	4	1,2,3,7	0,7386	0,75
Exigencias psicológicas sensoriales		4	Todos		
Exigencias psicológicas cognitivas	825	4	2,5,6,8	0,8260	0,75
Exigencias psicológicas emocionales			Todos		
Esconder emociones			Todos		
Influencia	805	4	2,5,8,12	0,7304	0,69
Control sobre los tiempos de trabajo			Todos		
Posibilidades de desarrollo	827	4	2,3,4,6	0,8343	0,75
Sentido del trabajo			Todos		
Integración en la empresa			Todos		
Inseguridad	832	4	2,4,5,6	0,8021	0,77

Claridad de rol			Todos		
Conflicto de rol			Todos		
Previsibilidad			Todos		
Apoyo social en el trabajo			Todos		
Refuerzo			Todos		
Posibilidades de relación social 8			Todos		
Sentimiento de grupo			Todos		
Calidad de liderazgo	789	4	1,3,5,6	0,8737	0,89
Estima	805	4	1,3,4,6	0,7452	0,87

En la tabla 5 se presentan las categorías en las que pueden ser ubicadas los niveles de riesgo psicosocial y los intervalos de puntajes correspondientes, los riesgos se cuantifican teniendo en cuenta tres categorías.

Tabla 5. Intervalo de Puntuación y categoría correspondiente en la prueba.

PUNTUACION	CATEGORIA
0 – 1,33	BAJO
1,34 – 2,67	MEDIO
2,68 – 4,0	ALTO

5.4.2. **Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI):** Este inventario es la adaptación española del Coping Strategies Inventory (Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, 1989) realizada por Cano, García y Rodríguez, (2006), éste instrumento se compone de 72 ítems, se validó a partir de una muestra de 398 sujetos. La estructura de primer orden alcanzó una explicación del 47 % de la varianza total y los coeficientes de fiabilidad alfa de Cronbach oscilaron entre 0,72 y 0,94. El CSI presenta una estructura jerárquica compuesta por ocho estrategias primarias, cuatro secundarias y dos terciarias; en donde la persona contesta 72 ítems, según una escala tipo Likert de cinco puntos. Al final de la escala se

contesta a un ítem adicional acerca de la autoeficacia percibida del afrontamiento ante dicha situación.

Cabe aclarar que para realizar la evaluación pretest y postest del Inventario de Estrategias de Afrontamiento se tuvo en cuenta que en las estrategias de Resolución de Problemas, Expresión Emocional, Apoyo Social y Reestructuración Cognitiva, cuando su media tiende a aumentar se dice los resultados tienden a ser favorables.

Por el contrario en las estrategias Autocrítica, Pensamiento Desiderativo, Evitación de Problemas y Retirada Social, cuando la media presenta una tendencia a la baja, se dice que los resultados tienden a ser favorables. En la tabla 6 se presentan las categorías en las que pueden ser ubicadas las estrategias de afrontamiento y los intervalos de puntajes correspondientes.

Tabla 6. Intervalo de Puntuación y categoría correspondiente en la prueba.

PUNTUACION	CATEGORIA
0 – 1,33	BAJO
1,34 – 2,67	MEDIO
2,68 – 4,0	ALTO

5.5 PROCEDIMIENTO

5.5.1 **Contacto con la población:** se realizó una presentación formal ante el equipo de Recurso Humano de la entidad y breve explicación de la investigación.

5.5.2 **Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial:** para la recolección de información se aplicó el cuestionario PSQ CAT 21 (2002) a los empleados del SENA regional Santander, dicha aplicación se realizó vía Web, en el portal diseñado para tal fin.

<http://psicopruebas.upbbga.edu.co/encuesta>

5.5.3 Aplicación del Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) Adaptación española de Cano, García y Rodríguez, (2006): Con esta encuesta se buscó identificar las estrategias de afrontamiento que utilizan los empleados SENA regional Santander ante situaciones específicas de tipo laboral, dicha aplicación se realizó vía web, en el portal diseñado para tal fin. <http://psicopruebas.upbbga.edu.co/cuestionario>

5.5.4 Elección del centro: En este momento de la investigación se seleccionó el centro que presentaba el mayor número de riesgos psicosociales; en este caso el Centro Industrial del Diseño y la Manufactura en Floridablanca

5.5.5 Aplicación del programa: El programa fue diseñado y ejecutado por las investigadoras principales de este estudio, basado en el modelo cognitivo conductual, el cual pretendía fortalecer las estrategias de afrontamiento ante situaciones de riesgo psicosocial. Dentro de las técnicas se utilizaron técnicas de respiración y relajación, terapia racional emotiva, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en solución de problemas y tareas para la casa. (Ver anexo 4.) Este programa constó de ocho sesiones, desarrolladas una vez a la semana, con una duración de 90 minutos, cada sesión fue dirigida por las dos investigadoras, quienes trabajaron de forma conjunta en cada encuentro. Los empleados fueron divididos en dos grupos de trabajo, con el fin de no interrumpir sus actividades laborales; cabe destacar que este programa fue aplicado tanto a administrativos como instructores conjuntamente.

En la primera se dio a conocer el programa y la metodología del mismo, donde se aclararon las expectativas e inquietudes; las temáticas siguientes se dividió en un componente teórico, donde se daba a conocer los conceptos siguientes sesiones se trabajo una parte teórica donde se expusieron conceptos como el de ansiedad, terapia racional emotiva, entrenamiento en habilidades sociales y resolución de problemas, donde los

participantes exponían su puntos de vista, sugerencias, inquietudes. Paralelamente, se realizaban ejercicios prácticos de cada temática a través de ejercicios, juegos de roles o ejemplos relacionados, donde los participantes lograban interiorizar los aspectos trabajados. Finalmente se realizó la evaluación del programa a través de la aplicación de los cuestionarios de riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento.

Así mismo, estos encuentros grupales se desarrollaron de manera ordenada y organizada de acuerdo al cronograma establecido.

5.5.6 Evaluación del programa: Esta se realizó a través de la aplicación de los instrumentos cuestionario para la identificación de factores de riesgo psicosocial PSQ CAT 21 (ISTAS 21) (2002) y del Inventario de Estrategias de Afrontamiento (2006). Esta evaluación también se realizó vía web en el portal diseñado para la aplicación de los instrumentos.

5.5.7 Análisis de Resultados y elaboración del informe final. Para el desarrollo de este apartado se realizó un análisis descriptivo en donde se calcularon las medias de cada una de las variables de las pruebas. Además se desarrolló un análisis inferencial en donde se hicieron comparaciones con la prueba t de las medias antes y después de la intervención. Los resultados de los centros que participaron en la evaluación de riesgos psicosociales y estrategias de afrontamiento se exponen en el anexo 3.

6. RESULTADOS

Los resultados de este estudio serán presentados teniendo en cuenta los instrumentos aplicados en el proceso investigativo. En primer lugar se expondrán los datos de la Evaluación de Riesgos Psicosociales Método PSQ CAT 21 (ISTAS 21) en el siguiente orden: Datos generales del SENA regional Santander, y datos del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, lugar en donde se realizó el trabajo de intervención.

Posteriormente se presentan los resultados del Inventario Estrategias de Afrontamiento, Datos Generales del SENA regional Santander y resultados del Centro Industrial del Diseño. Por último se presentara la percepción general de los investigadores sobre el proceso experimentado con el grupo de intervención.

Resultados Método PSQ CAT 21. SENA Regional Santander

Gráfica 1. Promedio de riesgos Psicosociales método PSQ CAT 21.

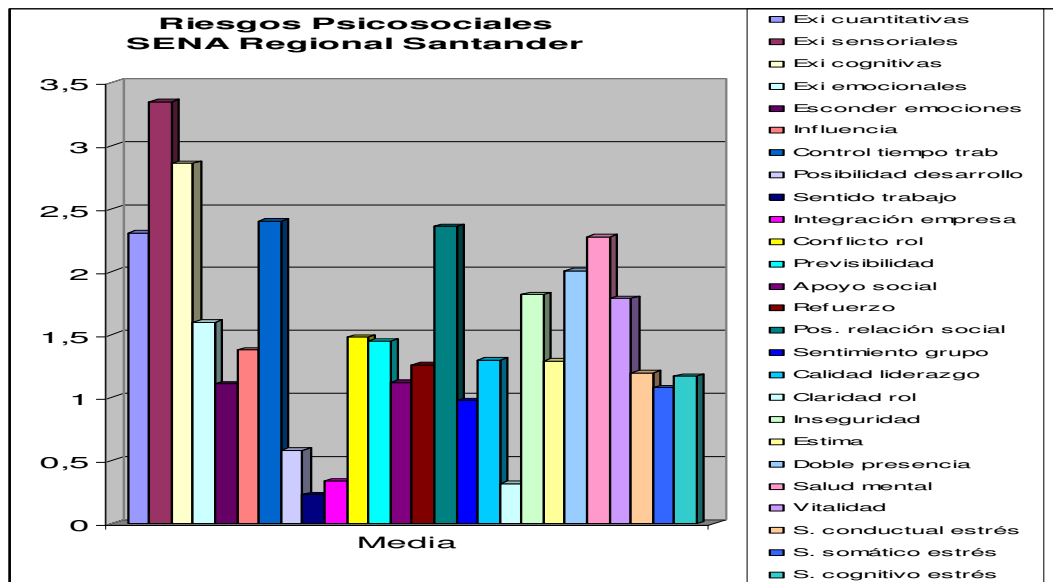


Tabla 7. *Media de Riesgos Psicosociales por dimensión método PSQ CAT 2.1*

Grupo Dimensiones	Dimensiones	Media
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	2,31
	Exigencias Sensoriales	3,35
	Exigencias Cognitivas	2,86
	Exigencias Emocionales	1,60
	Esconder Emociones	1,11
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	1,38
	Control Tiempo Trabajo	2,40
	Posibilidad Desarrollo	0,58
	Sentido Trabajo	0,23
	Integración Empresa	0,34
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto Rol	1,48
	Previsibilidad	1,45
	Apoyo Social	1,12
	Refuerzo	1,26
	Posibilidad Relación Social	2,36
	Sentimiento Grupo	0,98
	Calidad Liderazgo	1,30
Compensaciones	Claridad Rol	0,32
	Inseguridad	1,82
Doble Presencia	Estima	1,29
	Doble Presencia	2,01
Salud Mental y Estrés	Salud Mental	2,28
	Vitalidad	1,79
	S. Conductual Estrés	1,20
	S. Somático Estrés	1,08
	S. Cognitivo Estrés	1,17

La gráfica y la tabla muestran los datos generales de la evaluación de riesgos psicosociales en el SENA regional Santander. La prueba de Riesgos Psicosociales método PSQ CAT presenta los riesgos psicosociales en grupos de dimensiones. Se puede observar,

que en el grupo de Exigencias Psicológicas, la dimensión que presenta la media de mayor puntuación es Exigencias Psicológicas Sensoriales $M= 3,35$, la cual está relacionada con el esfuerzo que hacen los sentidos respecto a altos niveles de atención, concentración, carga mental y niveles de precisión así mismo, la adaptación del puesto de trabajo, especialmente desde el punto de vista de la ergonomía; en el caso de gran parte de los empleados del SENA se encuentra que las tareas deben hacerse bajo altos niveles de rigurosidad, lo cual requiere gran concentración y atención; además deben trabajar todo el día en condiciones de luz artificial, niveles medios o altos de ruido y los muebles de oficina como las mesas de computador o las sillas no presentan condiciones ergonómicas óptimas para el trabajador.

Otra de las dimensiones que sobresale es Exigencias Psicológicas Cognitivas, con $M= 2,86$, esto se puede deber a que en la mayoría de los puestos de trabajo los empleados deben tomar decisiones de forma rápida y a la necesidad de memorización de conceptos nuevos y en gran cantidad, debido a la introducción de nuevas tecnologías o formas de trabajo, sin el suficiente entrenamiento como sería el caso de los instructores que componen el 49% de los encuestados; además, dentro de las actividades diarias se presenta la realización de tareas imprevistas, las cuales deben resolverse de forma inmediata, interfiriendo con la organización de su tiempo.

Dentro del grupo de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, el Control de Tiempos de Trabajo se destaca con una $M= 2,40$, ésta dimensión está relacionado con el poder de decisión que tienen los trabajadores sobre el tiempo de trabajo y descanso, en especial con el relacionado a tomar sus vacaciones, pausas y el poder atender exigencias familiares; en el caso del SENA, las normas son muy rígidas en lo referente a estos aspectos por ejemplo el tiempo de ingreso y salida se maneja planillas las cuales deben firmar para control de

horario, además los empleados no eligen su periodo de sus vacaciones, ya que para todos son en la misma época.

En el grupo Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, la dimensión Posibilidad de Relación Social, se destaca con $M= 2,36$, lo que indica que los empleados de la regional trabajan de forma aislada, con poco contacto entre compañeros, lo cual dificulta la posibilidad de constituir redes sociales y el trabajo en equipo.

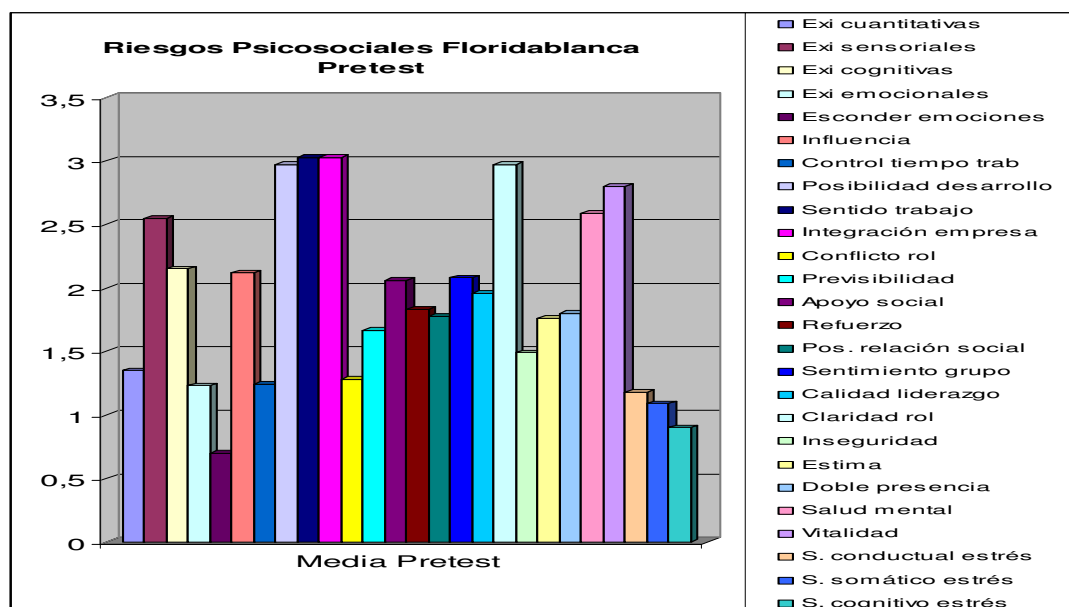
En el grupo de Compensaciones, la dimensión que arroja una mayor media es Inseguridad $M= 1,82$, por lo que los empleados perciben incertidumbre por mantener su puesto de trabajo, además, en esta área también se sitúan inseguridades respecto a cambios en el horario de trabajo, salario y posibilidad de asensos.

Por su parte, Doble Presencia presenta un nivel de desfavorabilidad con $M= 2,01$; éstos datos pueden ser sustentados en que la mayoría de los empleados y principalmente las mujeres que conforman el 53,2% de la población, se ven forzadas a invertir su tiempo, en la realización de tareas tanto domésticas como laborales.

La dimensión de Salud Mental presenta $M= 2,28$, indicando un nivel medio de riesgo, ésta área puede ser el origen de una serie de consecuencias negativas para el buen desempeño laboral, ya que está relacionada con el apoyo social y sentido de trabajo, manifestándose con muchas ausencias, malas relaciones entre compañeros, clientes o aprendices, además esta dimensión puede ser el causante de enfermedades físicas.

Resultados Centro Industrial del Diseño y la Manufactura

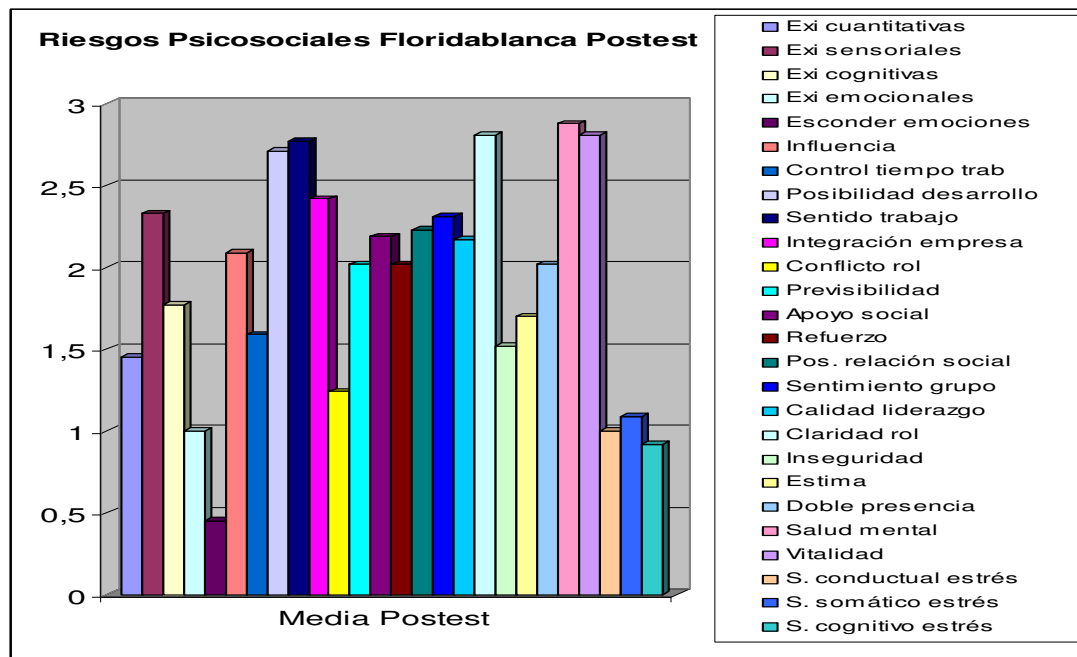
Gráfico 2. Promedio de riesgos Psicosociales método PSQ CAT 21. Pretest.



La gráfica muestra los promedios pretest de las dimensiones, arrojados en la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21, del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, observando que los riesgos de mayor promedio son, en el grupo Exigencias Psicológicas, las Sensoriales presentan una media de 2,55. En el grupo de Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo, las dimensiones que sobresalen son Sentido de Trabajo con una $M= 3,03$ e Integración a la Empresa, $M= 3,03$. En el grupo de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, se destaca Claridad de Rol $M= 2,97$. En el grupo de Salud Mental y Estrés, se destaca la dimensión de Vitalidad $M= 2,80$; además, dentro de los síntomas relacionados con el estrés (Cognitivos $M= 0,90$, Somáticos $M= 1,09$ y Conductuales $M= 1,18$), los empleados del centro experimentan un bajo nivel de alteración ante los procesos de pensamiento, relacionadas con la toma de decisiones, concentración o memoria, así como una menor presencia de síntomas físicos relacionados

con las alteraciones fisiológicas que ocurren en el organismo ante la preparación para la lucha o la huida producida al experimentar situaciones que generen ansiedad o estrés.

Gráfico 3. Promedio por dimensiones de la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales PSQ CAT método ISTAS 21. Posttest.



Luego de realizada la intervención psicológica, se evaluaron nuevamente los riesgos psicosociales, estableciéndose que en las dimensiones del grupo Exigencias Psicológicas, se mantienen las Sensoriales con una alta media 2,33, sin embargo, se nota una disminución del 0,22; dentro del grupo de Trabajo Activo y Posibilidad de Desarrollo, se destaca Sentido de Trabajo con una $M= 2,77$. En el grupo de Apoyo Social en la Empresa, sobresale Claridad de Rol $M= 2,81$. La Doble Presencia presenta una media de 2,02, relacionada con la necesidad que tienen los empleados de realizar labores tanto domésticas como laborales simultáneamente, presentes debido a la posible falta de priorización de las actividades que realizan los empleados. En el grupo Salud Mental y Estrés, nuevamente la dimensión de Vitalidad sobresale con $M= 2,82$, así como una disminución en la media de los síntomas Cognitivos, Somáticos y Conductuales del estrés.

Tabla 8. Medias por dimensiones de riesgos psicosocial PSQ CAT método ISTAS 21 antes y después del proceso de intervención.

Grupo Dimensiones	Riesgo Psicosocial	Media Pretest	Media Posttest	Valor T	Sig.
Exigencias Psicológicas	Exigencias cuantitativas	1,35	1,45	0,40	0,688
	Exigencias sensoriales	2,55	2,33	1,10	0,279
	Exigencias cognitivas	2,15	1,77	1,93	0,064*
	Exigencias emocionales	1,23	1,00	1,36	0,184
	Esconder emociones	0,70	0,45	1,55	0,132
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	2,12	2,09	0,23	0,813
	Control tiempo trabajo	1,24	1,59	2,55	0,017**
	Posibilidad desarrollo	2,97	2,71	1,64	0,112
	Sentido trabajo	3,03	2,77	3,88	0,001***
	Integración empresa	3,03	2,42	4,57	0,000***
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto rol	1,28	1,24	0,32	0,751
	Previsibilidad	1,67	2,02	1,99	0,057*
	Apoyo social	2,06	2,19	0,90	0,375
	Refuerzo	1,83	2,02	1,40	0,172
	Pos. relación social	1,78	2,23	2,31	0,029**
	Sentimiento grupo	2,08	2,31	1,76	0,089*
Compensaciones	Calidad liderazgo	1,96	2,17	1,11	0,276
	Claridad rol	2,97	2,81	1,78	0,087*
Doble Presencia	Inseguridad	1,49	1,52	0,15	0,878
	Estima	1,76	1,70	0,37	0,714
Salud Mental y Estrés	Doble presencia	1,80	2,02	1,71	0,099*
	Salud mental	2,88	2,59	2,35	0,027**
	Vitalidad	2,80	2,81	0,07	0,940
	S. conductual estrés	1,18	1,00	1,55	0,133
	S. somático estrés	1,09	1,09	1,76	0,091*
	S. cognitivo estrés	0,90	0,92	0,11	0,913

* p<0,10

** p<0,05

*** p<0,001

En la tabla se pueden observar los puntajes obtenidos en la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21, del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, en los resultados pretest y postest para las operaciones de Media, y Prueba t.

Dentro del grupo Exigencias Psicológicas, la dimensión que presentó diferencia significativa fue Exigencia Cognitivas la cual presento una disminución de las medias de 2,15 a 1,77. Al hacer la comparación de medias arrojó un valor $t = 1,93$ ($P < 0,10$), por lo que su interpretación es evaluada hacia lo positivo, ya que ésta área se relaciona con la toma de decisiones de forma rápida y la dificultad que implica la necesidad de memorizar conceptos nuevos y en gran cantidad, debido a la introducción de nuevas tecnologías o formas de trabajo, así como a la realización de tareas de forma imprevista. Ésta área fue intervenida con las técnicas de relajación autógena y respiración, logrando disminuir los niveles de ansiedad y el manejo de emociones que se presenta en los empleados al momento de enfrentarse a situaciones que les genera demandas de tipo cognitivo.

Dentro del grupo Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, se destacan las dimensiones de Control de Tiempo de Trabajo, la cual presento un cambio de las medias de 1,24 a 1,59, al hacer la comparación de medias arrojó un valor $t = 2,55$ ($P < 0,05$); correspondiente al área organizacional, en donde los empleados no intervienen directamente, debido a que son las directivas a nivel nacional quienes asignan el periodo de vacaciones, siendo esta a nivel general, así mismo, deben cumplir con un horario y jornadas poco flexibles, sin tener en cuenta sus necesidades de compatibilización de la vida familiar y laboral. El Sentido de Trabajo, con una diferencia en la media de 3,03 a 2,77 con un valor $t = 3,88$ ($P < 0,001$) y la Integración a la Empresa con media de 3,03 a 2,42 y un valor $t = 4,57$ ($P < 0,001$), también pertenecen a esta área, su interpretación es evaluada hacia lo positivo, ya que éstas dimensiones se relacionan con el hecho de darle un significado al trabajo y relacionarlo

como una forma de adhesión a la profesión que se tiene, así como el sentido de pertenencia hacia la entidad; éste aspecto se logró gracias al componente cognitivo que se desarrolló, ya que con técnicas como la identificación de las ideas irracionales o el modelo ABCD, se logran desarrollar herramientas que apuntaron a cambiar las percepciones negativas que se tienen del entorno laboral y transforman en oportunidades de mejora tanto a nivel laboral como personal.

En el grupo Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, se destacan las dimensiones que presentaron diferencias significativas fueron Posibilidad de Relación Social, la cual sobresalen con una diferencia en las medias de 1,78 a 2,23; al realizar la comparación de medias arrojó un valor $t= 2,31$ ($P < 0,05$), y Sentimiento de Grupo con una diferencia de media de 2,08 a 2,31, comparando sus medias arroja valor $t= 1,76$ ($P < 0,10$), se evidencia que aún después de la intervención los empleados del centro continúan presentando dificultad para relacionarse socialmente con sus compañeros, demostrando que su relación es estrictamente laboral, además, continúa habiendo dificultad para relacionar a los instructores con los administrativos.

Además, dentro de éste grupo también se destaca la dimensión de Previsibilidad con una media de 1,67 a 2,02 y un valor $t= 1,99$ ($P < 0,10$), ésta área es de tipo organizacional, en donde los individuos en alguna instancia han percibido que la información que se maneja sobre alguna novedad en la empresa no se da a conocer a tiempo ni de forma clara; por lo que es necesario que dentro del centro se desarrollen herramientas de comunicación que les permita a todos los empleados disponer una información adecuada y a tiempo sobre acerca de futuras reestructuraciones, nuevas tecnologías o tareas.

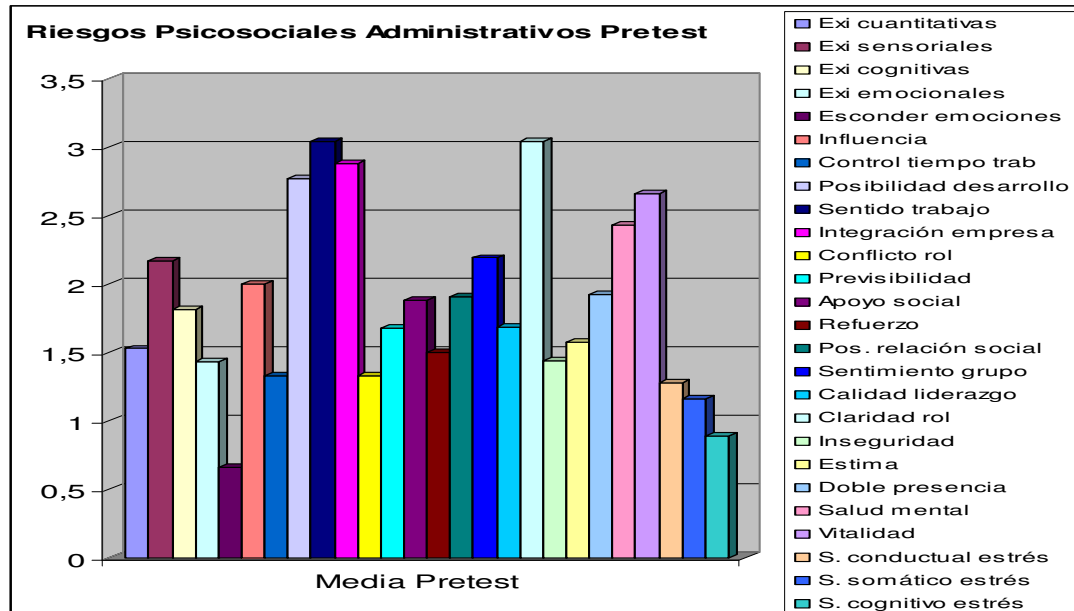
La categoría de Salud Mental y Estrés, la dimensión de Salud Mental presenta un cambio en sus medias de 2,88 a 2,59, al hacer la comparación de medias se dio un valor $t=$

2,35 ($P < 0,05$). Se muestra un cambio significativo, en donde los empleados fortalecieron sus herramientas de afrontamiento ante las situaciones que eran percibidas como desagradables, las cuales podrían influir en su salud mental afectando su entorno social, familiar y laboral. Estas herramientas permiten ser aplicadas no sólo en el campo laboral sino en el personal, influyendo de manera positiva a sus experiencias en todos los campos en que se desenvuelven, ya que una buena salud mental permite un óptimo rendimiento laboral, y por lo tanto un mayor nivel de competitividad.

Los síntomas Somáticos de Estrés, también se destaca por su cambio significativo en la media de 1,09 a 1,09 con un valor $t = 1,76$ ($P < 0,10$). El estrés es la reacción normal del cuerpo frente a una situación amenazante, sin embargo, es el individuo el que percibe el grado de afectación ante dichas situaciones, un estado permanente de alarma que produce alteraciones conductuales como sentirse agobiado, irritado, problemas de sueño, alimenticios; somáticos entre los que se encuentran dolor de cabeza, opresión en el pecho, enfermedades gastrointestinales y cardíacas, tensión muscular; como se puede observar hubo una disminución ante la presencia de estos síntomas como consecuencia de la aplicación y práctica de las técnicas suministradas en las sesiones, dentro de las que se encuentran manejo de respiración ante los síntomas somáticos, la cual regula el ritmo cardíaco y la tensión muscular; otra de las técnicas utilizadas fue la relajación autógenas, la cual pretenden contrarrestar la respuesta de “lucha o huida” que aparece en el estrés físico o conductual.

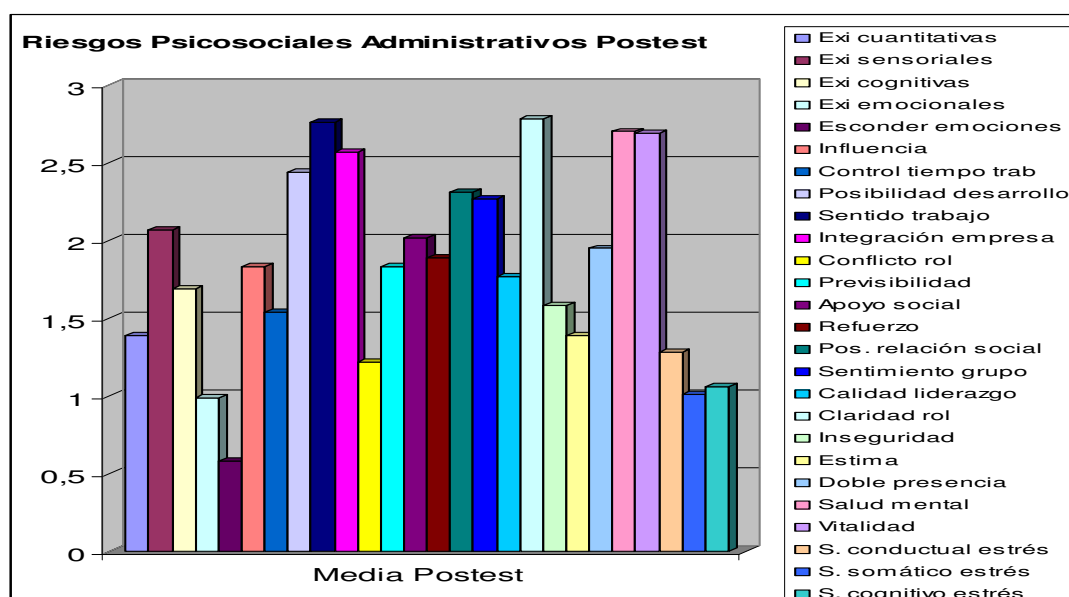
Resultados Puestos de Trabajo

Gráfico 4. Promedio por dimensiones de la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales PSQ CAT método ISTAS 21. Pretest. . Administrativos.



La gráfica muestra los resultados pretest arrojados en la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21, realizados a los empleados Administrativos del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, donde se observa que los riesgos de mayor puntuación en el grupo Exigencias Psicológicas fueron los arrojados en Exigencias Sensoriales $M= 2,17$, mientras que en el grupo Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades fue Sentido de Trabajo $M= 3,04$, en el grupo Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo se destaca Claridad Rol $M= 3,04$, Integración a la Empresa, $M= 2,88$, y Posibilidad de Desarrollo $M= 2,77$; lo que indica que los empleados muestran un gran sentido de pertenencia por la empresa, porque tienen definidas sus funciones y le conceden a sus labores, además de que tienen un gran compromiso con estas. Por su parte en el grupo Salud Mental y Estrés la Vitalidad se destaca con $M= 2,66$.

Gráfico 5. Promedio por dimensiones de la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales PSQ CAT método ISTAS 21. Postest. Administrativos.



La gráfica muestra los resultados postest arrojados en la evaluación de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21, del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, observando que los riesgos de mayor puntuación son en el grupo Exigencias Psicológicas las Sensoriales $M= 2,07$, notándose una disminución de la media con respecto a la evaluación pretest Sentido de Trabajo con una $M= 2,76$, Claridad Rol $M= 2,78$, Vitalidad $M=2,69$ y Salud Mental $M= 2,70$; lo que indica que los empleados muestran una definición clara de sus funciones y la manifestación de un sentido de compromiso por sus labores, a las que le conceden una alta importancia. Los riesgos de menor puntuación son Esconder Emociones $M= 0,58$, Exigencias Psicológicas Emocionales $M= 0,99$, Síntomas Cognitivos de Estrés, $1,06$ y Síntomas Somáticos de Estrés $M= 1,01$; estableciéndose que los empleados liberan sus emociones al momento de presentarse dificultades dentro del contexto laboral.

Tabla 9. Medias y desviaciones típicas por dimensiones de riesgos psicosocial PSQ CAT método ISTAS 21 antes y después del proceso de intervención. Administrativos.

Grupo Dimensiones	Riesgo Psicosocial	Media Pretest	Media Posttest	Valor T	Sig.
Exigencias Psicológicas	Exigencias cuantitativas	1,53	1,39	0,34	0,738
	Exigencias sensoriales	2,17	2,07	0,29	0,773
	Exigencias cognitivas	1,81	1,69	0,44	0,663
	Exigencias emocionales	1,43	0,99	1,59	0,140
	Esconder emociones	0,66	0,58	0,29	0,771
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	2,00	1,83	0,60	0,557
	Control tiempo trabajo	1,33	1,54	1,10	0,293
	Posibilidad desarrollo	2,77	2,44	1,10	0,291
	Sentido trabajo	3,04	2,76	2,40	0,035**
	Integración empresa	2,88	2,57	0,97	0,350
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto rol	1,33	1,22	0,85	0,409
	Previsibilidad	1,68	1,83	0,43	0,673
	Apoyo social	1,88	2,02	0,53	0,603
	Refuerzo	1,50	1,89	1,12	0,284
	Pos. Relación social	1,91	2,31	1,24	0,240
	Sentimiento grupo	2,19	2,27	0,40	0,694
	Calidad liderazgo	1,69	1,77	0,20	0,843
	Claridad rol	3,04	2,78	2,30	0,041**
Compensaciones	Inseguridad	1,44	1,58	0,47	0,646
	Estima	1,58	1,39	0,80	0,438
Doble Presencia	Doble presencia	1,92	1,95	0,21	0,838
Salud Mental y Estrés	Salud mental	2,70	2,43	1,65	0,127
	Vitalidad	2,66	2,69	0,13	0,898
	S. conductual estrés	1,28	1,28	0,03	0,972
	S. somático estrés	1,16	1,01	0,56	0,585

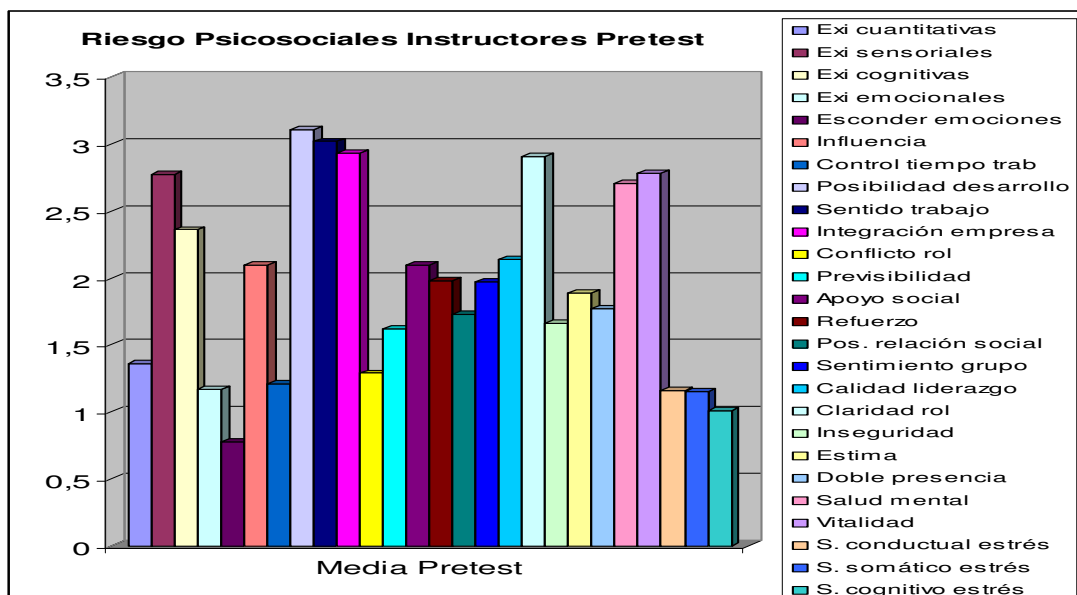
S. cognitivo estrés 0,89 1,06 1,01 0,332

* p<0,10
 ** p<0,05
 *** p<0,001

En la tabla se pueden observar los porcentajes obtenidos en la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21, en los empleados Administrativos del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, en los resultados pretest y postest para las operaciones de Media, Desviación Estándar y Prueba t.

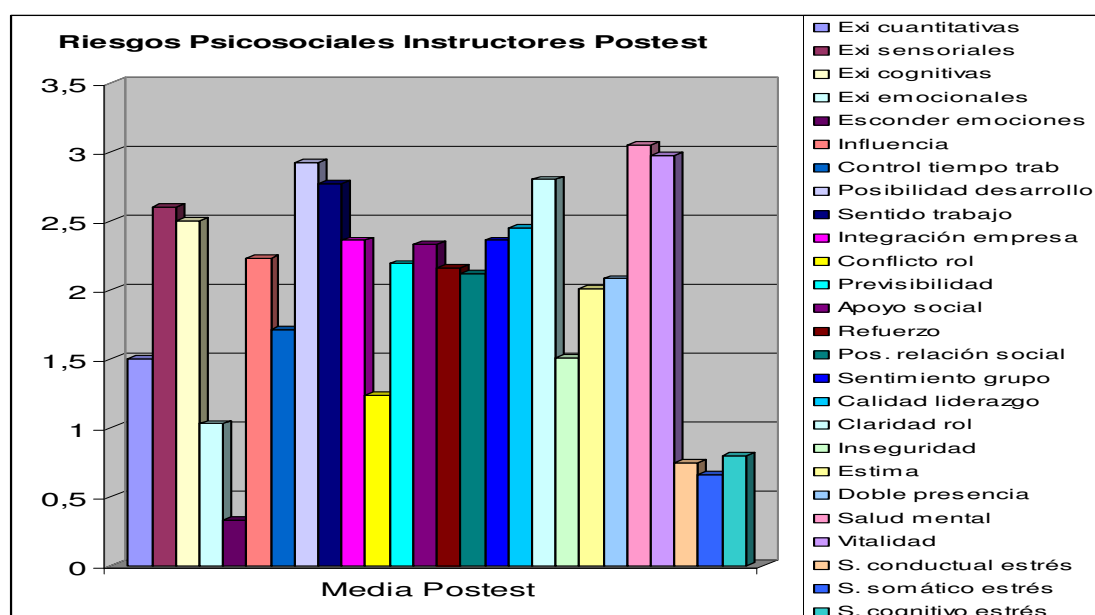
La dimensión que se destaca dentro del grupo Trabajo Activo es Sentido de Trabajo con diferencia en la media de 3,04 a 2,76 valor t= 2,40 (P< 0,05). En el grupo Desarrollo de Habilidades y Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo Claridad de Rol sobresale con una media de 3,04 a 2,78 valor t= 2,30 (P< 0,05). Estas áreas obtuvieron una disminución en su porcentaje posiblemente con las técnicas cognitivas como el modelo ABCDE, el cual a través del formato de autoregistro de pensamiento, logra cambiar la percepción que se tiene de las ideas irracionales, y así afrontar de una marea óptima las problemáticas propias del contexto laboral.

Gráfico 6. Promedio por dimensiones de la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales PSQ CAT método ISTAS 21. Postest. Instructores.



La gráfica muestra los resultados pretest arrojados en la evaluación de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21, del grupo de Instructores del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura. En ella se establece que los riesgos de mayor puntuación son: Posibilidad de Desarrollo $M= 3,11$, Sentido de Trabajo con una $M= 3,02$, Integración a la Empresa, $M= 2,93$ y Claridad Rol $M= 2,91$; resultados demuestran que los empleados muestran un gran sentido de pertenencia por la empresa, está a gusto con sus labores por las que muestran gran compromiso y conceden gran importancia. Los riesgos de menor puntuación son Esconder Emociones $M= 0,78$, Síntomas Cognitivos de Estrés, $1,01$ y Exigencias Psicológicas Emocionales $M= 1,17$

Gráfico 7. Promedio por dimensiones de la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21. Postest. . Instructores.



La gráfica muestra los resultados posttest arrojados en la evaluación de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21, del grupo de Instructores del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura. Se observa que los riesgos de mayor puntuación son: Salud Mental, $M= 3,05$, Vitalidad $M= 2,97$, Posibilidad de Desarrollo $M= 2,92$ y Claridad Rol

M= 2,80; aspectos que permiten establecer que los empleados muestran un gran sentido de pertenencia por la empresa, que estén a gusto con sus funciones y labores. Los riesgos de menor puntuación son Esconder Emociones M= 0,33, Síntomas Somáticos Estrés M= 0,66 Síntomas Conductuales de Estrés M= 0,75 y Síntomas Cognitivos de Estrés, M= 0,80.

Tabla 10. Medias y desviaciones típicas por dimensiones de riesgos psicosocial método PSQ CAT 21 antes y después del proceso de intervención. Instructores

Grupo Dimensiones	Riesgo Psicosocial	Media Pretest	Media Postest	Valor T	Sig.
Exigencias Psicológicas	Exigencias cuantitativas	1,36	1,50	0,85	0,411
	Exigencias sensoriales	2,77	2,60	0,94	0,364
	Exigencias cognitivas	2,36	2,50	1,16	0,265
	Exigencias emocionales	1,17	1,03	0,81	0,428
	Esconder emociones	0,78	0,33	2,48	0,028**
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	2,10	2,23	1,06	0,306
	Control tiempo trabajo	1,21	1,71	2,78	0,016**
	Posibilidad desarrollo	3,11	2,92	3,05	0,009**
	Sentido trabajo	3,02	2,77	2,24	0,042
	Integración empresa	2,93	2,36	3,47	0,004**
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto rol	1,29	1,24	0,28	0,784
	Previsibilidad	1,62	2,19	5,38	0,000***
	Apoyo social	2,10	2,33	1,79	0,096*
	Refuerzo	1,98	2,16	1,25	0,231
	Pos. relación social	1,73	2,12	1,31	0,212
	Sentimiento grupo	1,97	2,36	2,23	0,043**
	Calidad liderazgo	2,14	2,45	1,39	0,187
Compensaciones	Claridad rol	2,91	2,80	0,85	0,410
	Inseguridad	1,66	1,51	0,59	0,563
	Estima	1,89	2,01	0,60	0,555
Doble Presencia	Doble presencia	1,77	2,08	1,46	0,167
	Salud mental	3,05	2,71	2,72	0,017**
	Vitalidad	2,78	2,97	1,44	0,173

Salud Mental y Estrés	S. conductual estrés	1,16	0,75	2,19	0,047**
	S. somático estrés	1,15	0,66	2,53	0,025**
	S. cognitivo estrés	1,01	0,80	1,19	0,254

* $p < 0,10$

** $p < 0,05$

*** $p < 0,001$

En la tabla se pueden observar los puntajes obtenidos en la evaluación de riesgos de riesgos psicosociales método PSQ CAT 21, de los Instructores del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, en los resultados pretest y postest para las operaciones de Media, Desviación Estándar y Prueba t.

En el grupo Exigencia psicológicas, la dimensión que presenta mayor diferencia es Esconder Emociones con un valor $t = 2,48$ ($P < 0,05$) por las actividades desarrolladas se logró posiblemente un cambio positivo, dado el hecho de expresar sus emociones a los estudiantes y compañeros de trabajo, fomentan la calidad en las relaciones, el trato justo y el apoyo en el trabajo; esto debido al manejo de técnicas como el entrenamiento en habilidades sociales, las cuales motivan el aprendizaje de respuestas emocionales y sociales, desarrollando nuevas habilidades o conductas alternativas que permitieron que los empleados ampliar su repertorio de conductas adaptativas, siendo estos agentes activos de su cambio, y así superar situaciones que antes veían como amenazantes o problemáticas dentro del contexto laboral.

Dentro del grupo Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades las dimensiones que presenta diferencias se encuentran Control de Tiempo de Trabajo con un valor $t = 2,78$ ($P < 0,05$), Posibilidad de Desarrollo con un valor $t = 3,05$ ($P < 0,05$), Sentido de Trabajo con un valor $t = -2,49$ ($P < 0,05$), e Integración a al Empresa con un valor $t = 3,47$ ($P < 0,05$); éstas áreas son de tipo organizacional, en donde se integran aspectos como la estructura, cultura,

organización, entre otras. Con respecto al Control de Tiempos de Trabajo, no se presentó un cambio, ya que esta área de tipo organizacional, no les permite a los empleados intervenir directamente sobre su periodo de vacaciones, ni sobre su horario laboral, ya que éstos son asignados desde la dirección nacional de la entidad.

Dentro del grupo Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, las dimensiones que no lograron un cambio favorable fueron Previsibilidad, con un valor $t= 5,38$ ($P < 0,001$), Apoyo Social con valor $t= 1,79$ ($P < 0,05$), y Sentimiento de Grupo con valor $t= 2,23$ ($P < 0,05$).

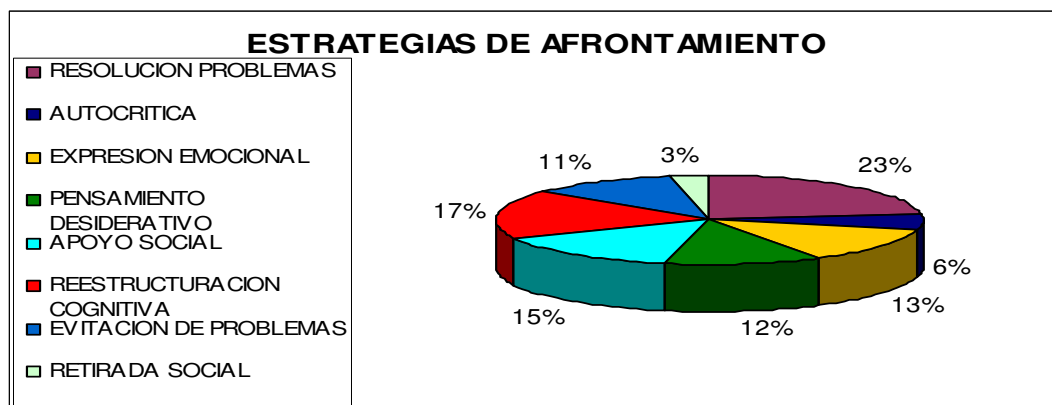
La Previsibilidad es una dimensión de tipo organización, en donde los individuos en alguna instancia han percibido que la información que se maneja sobre alguna novedad en la empresa no se da a conocer a tiempo ni de forma clara. El Apoyo Social de tipo funcional, indica que continúan la individualidad entre compañeros al momento de realizar su trabajo, sin que se reciba la ayuda que se necesita en el momento adecuado. El sentimiento de grupo evidencia que la calidad en el ambiente de trabajo no es el adecuado para fortalecer las redes sociales, ya que sobresales la individualidad al momento de realizar las tareas asignadas.

La categoría de Salud Mental y Estrés, la dimensión de Salud Mental presenta un cambio significativo en su media con un valor $t= 2,72$ ($P < 0,05$); la calidad de esta dimensión permite al individuo desenvolverse en todos los campos en los que interactúa, por ende, un mejor rendimiento laboral, el cual apunta a una mayor productividad y competitividad en la empresa. Así mismo, los Síntomas Conductuales de Estrés, con un valor $t= 2,19$ ($P < 0,05$), y los Síntomas Somáticos de Estrés un valor $t= 2,53$ ($P < 0,05$) presentan igualmente una mejoría, indicando una reducción del estrés, lo que influye en la realización óptima de tareas. El manejo de los síntomas conductuales se hizo a través del entrenamiento en habilidades sociales, encaminadas a la oposición asertiva como: rechazar

y hacer peticiones, solicitar ayuda, solicitar cambio de conducta que resulte molesta, expresar desacuerdos, formular y responder a una crítica. Para complementar, se debe tener en cuenta el manejo de conductas no verbales como el contacto visual, afecto, voz, pausas, gestos y postura corporal. Para la disminución de los síntomas somáticos se realizaron sesiones de manejo de respiración, la cual regula el ritmo cardiaco y la tensión muscular; y la relajación autógenas, la cual pretenden contrarrestar la respuesta de “lucha o huida” que aparece en el estrés físico o conductual, reduciendo la aparición de enfermedades físicas, contribuyendo a disminuir el ausentismo.

Resultados Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI

Gráfica 8. Datos Generales. Porcentaje Inventario Estrategias de Afrontamiento CSI en el SENA Regional Santander.

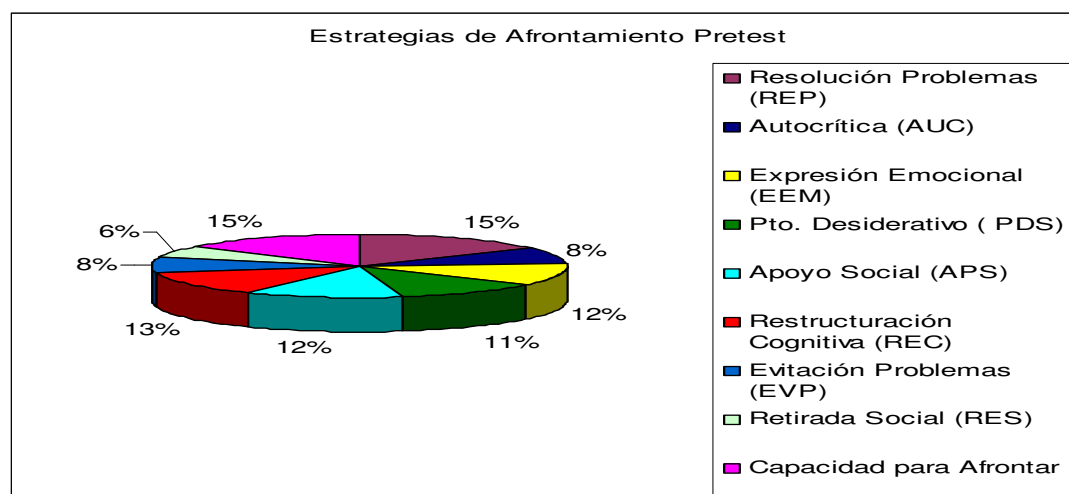


De acuerdo a los resultados encontrados con la aplicación del instrumento para la identificación de estrategias de afrontamiento, las estrategias más utilizadas por los empleados de la Regional son las positivas, entre las que se encuentran Resolución de problemas 23%, evidenciando en los empleados una búsqueda de alternativas para la disminuir las situaciones percibida como desagradables, Reestructuración Cognitiva 17% en donde se hace un esfuerzo por crear un significado positivo a situaciones estresantes , Apoyo Social 15% en esta estrategia se evidencia la búsqueda de un apoyo emocional en

otras personas sean familiares o compañeros de trabajo para buscar consejo o comprensión ante las dificultades que se estén presentando y Expresión Emocional 13% ésta estrategias puede ser relacionada con la de apoyo social, con las que se requiere liberar las emociones; los resultados muestran que las estrategias positivas son las que predominan en los empleados de la regional del SENA que en su conjunto arrojan un 68%. Mientras que Autocrítica 6% y Retirada Social 3%, estrategias clasificadas como negativas para afrontar las situaciones estresantes muestran un bajo porcentaje.

Resultados Centro Industrial del Diseño y la Manufactura

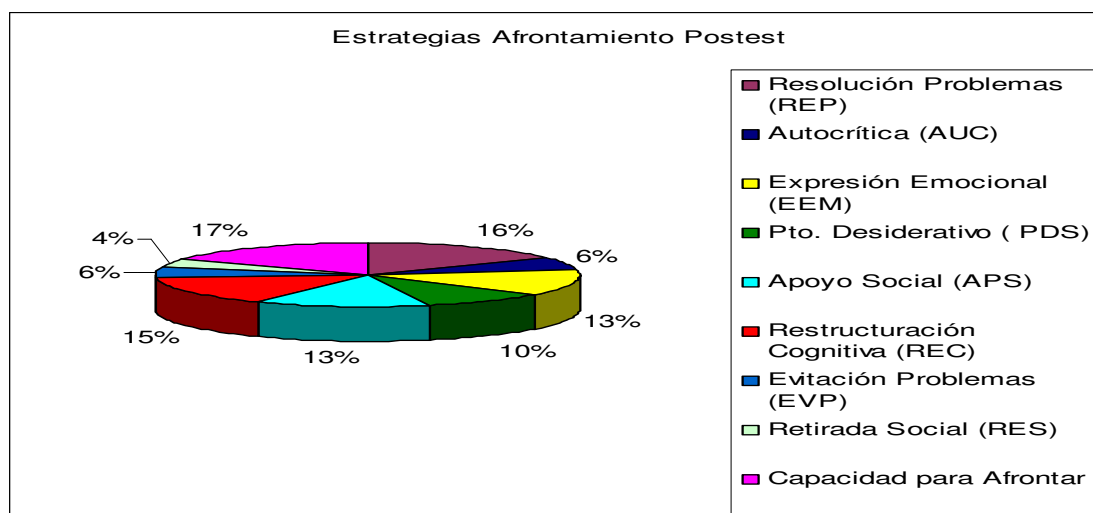
Gráfica 9. Pretest. Porcentaje por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI.



En la Gráfica se pueden observar los resultados obtenidos por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI; en donde se aprecia que las estrategias más utilizadas por los empleados del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura fueron: Resolución de Problemas 15% en donde los empleados crean acciones orientadas a buscar posibles alternativas de solución encaminadas a modificar las situaciones negativas que se presentan, Restructuración Cognitiva 13% utilizando esta estrategia los empleados modifican el significado de las situaciones estresantes por un significado positivo ; la Capacidad para

Afrontar las situaciones amenazantes o estresantes 15%. Por el contrario las estrategias menos utilizadas fueron Retirada Social 6% esta estrategia se evidencia el aislamiento de amigos, familiares o compañeros de trabajo ante situaciones estresantes o amenazantes, Evitación de Problemas 8% en esta estrategia los empleados niegan o evitan enfrentarse al problemas, así como a la búsqueda de soluciones y Autocrítica 8% ante esta estrategia los empleados manifiestan sentimientos de culpa por la ocurrencia de la situación problemática o su inadecuado manejo.

Gráfica 10. Postest. Porcentaje por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI.



En la Gráfica se pueden observar los resultados obtenidos después de la intervención en el Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI; en donde se aprecia que las estrategias más utilizadas por los empleados del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura fueron Resolución de problemas 16% al utilizar esta estrategia los trabajadores buscan acciones orientadas a la solución de los conflictos que se les presentan, Reestructuración Cognitiva 15% utilizando esta estrategia los empleados modifican el contenido de las situaciones estresantes por un significado positivo, Expresión Emocional 13% esta estrategia los

empleados buscan liberar sus emociones, y así reducen el estrés que les produce enfrentarse a situaciones difíciles ; Capacidad para Afrontar la Situación 17%; mientras que las menos utilizadas fueron Retirada Social 4% en donde los trabajadores buscan estar solos, en ocasiones para pensar con mayor claridad buscando solucionar sus problemas; Evitación de Problemas 6% en esta estrategia los empleados niegan o evitan enfrentarse al problema, así como a la búsqueda de soluciones y Autocrítica 6% esta estrategia está basada en la autoinculpación por parte de los empleados ante la situación problema.

Tabla 11. Media, y Prueba T por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI. Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.

Estrategia Afrontamiento	Media Pretest	Media Postest	Valor t	SIG.
Resolución Problemas (REP)	3,60	3,53	2,528	0,810
Autocrítica (AUC)	1,87	1,39	2,508	0,01* **
Expresión Emocional (EEM)	2,67	2,93	-1,407	0,172
Pensamiento Desiderativo (PDS)	2,61	2,19	2,142	0,04 **
Apoyo Social (APS)	2,83	2,90	-0,282	0,780
Reestructuración Cognitiva (REC)	2,92	3,27	-2,534	0,01 **
Evitación Problemas (EVP)	1,83	1,27	-3,302	0,003 ***
Retirada Social (RES)	1,38	0,89	2,528	0,01* **
Capacidad para Afrontar	3,35	3,76	-2,483	0,02 **

* (0,10)

** (0,05)

*** (0,01)

En la tabla, se puede observar que una de las estrategias de afrontamiento, que presento diferencias significativas fue Esconder Emociones la cual presento un cambio de 1,12 a 0,71. Al hacer la comparación de medias arrojó un valor $t= 1,84$ con un ($p < 0,10$); lo cual evidencia que existió un cambio significativo en cuanto a las reacciones y opiniones negativas, las cuales no logran expresar en el sitio de trabajo

Otra de las estrategias que presenta diferencias significativas para resolver las situaciones amenazantes, y que luego de la intervención aumentaron su capacidad de resolver dichas situaciones son Reestructuración Cognitiva, la cual presentó un cambio en las medias de 2,92 a 3,27, al comparar las medias, se obtuvo un valor $t= -2,534$ ($P < 0,018$), lo cual evidencia que existió un cambio en los pensamientos distorsionados que tenían los individuos al momento de enfrentarse a una situación problema por ideas que generen pensamientos positivos; probablemente, por las actividades de entrenamiento en solución de problemas, el cual tiene como objetivo hacer frente directamente a las situaciones y solucionar de manera óptima el problema, así mismo el modelo ABCDE.

En lo referente a la Capacidad para Afrontar, cambiando de una media de 3,35 a 3,76 y un valor $t= -2,483$ ($P < 0,020$), se nota un cambio posterior a la intervención puesto que el personal muestra habilidades para resolver conflictos de forma asertiva, evidenciando seguridad ante la toma de decisiones.

Las estrategias encaminadas a una respuesta positiva con tendencia a incrementar su frecuencia fueron Resolución de Problemas, encaminada a la búsqueda de alternativas, Expresión Emocional, la cual permite liberar emociones.

En cuanto a Apoyo Social referida a buscar ayuda ante sus compañeros, familiares o amigos; los resultados obtenidos se lograron posiblemente por las actividades desarrolladas, en donde se fortalecieron herramientas para manejar las demandas internas o externas que

son percibidas como amenazantes, dentro de dichas herramientas encontramos habilidades sociales, reestructuración cognitiva, y solución asertiva de problemas.

Dentro de las estrategias de afrontamiento negativas se encuentran Evitación de Problemas, con un cambio en las medias de 1,83 a 1,27, al realizar la comparación da como resultado un valor $t = -3,302$ ($P < 0,01$), esta estrategia hace referencia a la falta de asimilación y negación de pensamientos relacionados con situaciones estresantes o percibidas como desagradables; esta dimensión mejoro, posiblemente al incremento de habilidades cognitivas y conductuales como la seguridad, que ayudan a que el individuo pueda enfrentarse ante cualquier situación y así tener un mejor desenvolvimiento en el contexto laboral.

Retirada Social, con un cambio en sus medias de 1,38 a 0,89, al realizar su comparación muestra un valor $t = 2,528$ ($P < 0,05$), este cambio se genera posiblemente a la interacción entre compañeros, lo cual fortalece las redes sociales, gracias la realización del trabajo en equipo e integración entre grupos ocupacionales. Además, de la estrategia de Habilidades Sociales vista durante el proceso de intervención, la cual proporciona herramientas para enfrentar situaciones que resulten incómodas dentro del contexto laboral.

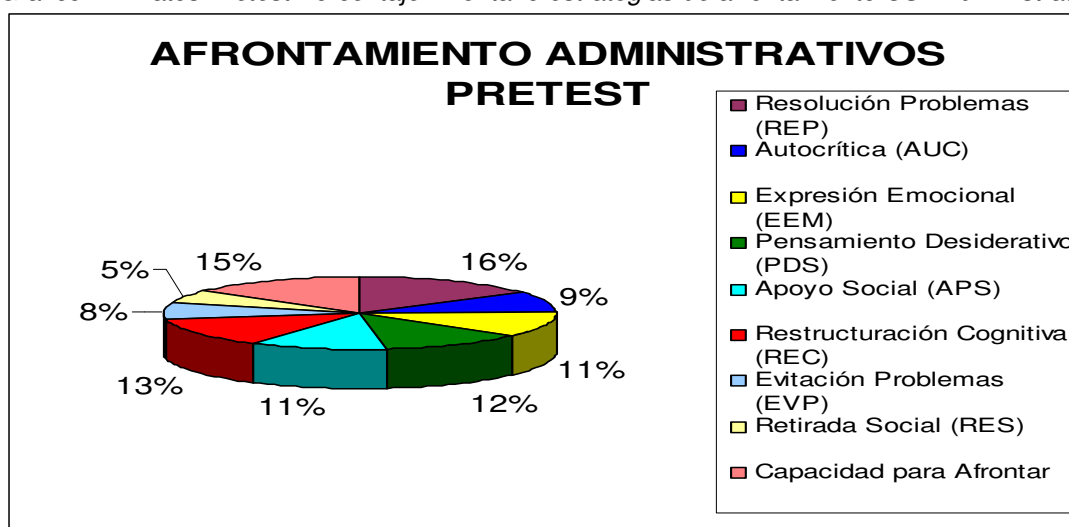
La estrategia de Autocrítica presenta un cambio en sus medias pasando de 1,87 a 1,39, al realizar la comparación de estas se muestra un valor $t = 2,508$ ($P < 0,05$), en donde se manifiesta una disminución en los sentimientos de culpa, preocupaciones, ansiedad que interferían en el rendimiento laboral; lo cual puede ser factible a las estrategias de manejo de ansiedad desarrolladas en el programa, entre las que se encuentran respiración diafragmática y relajación autógena.

Pensamiento Desiderativo con un valor $t = 2,142$ ($P < 0,042$), con la disminución de esta estrategia se ayuda a que el individuo tenga una mayor tolerancia a la frustración ante la

presencia de las situaciones problema, conllevando a la búsqueda de soluciones acertadas de los mismos; estos resultados indican un afrontamiento adaptativo centrado en el problema, bien modificando la situación, o cambiando su significado por uno apropiado para la búsqueda de una solución.

Resultados Puestos de Trabajo

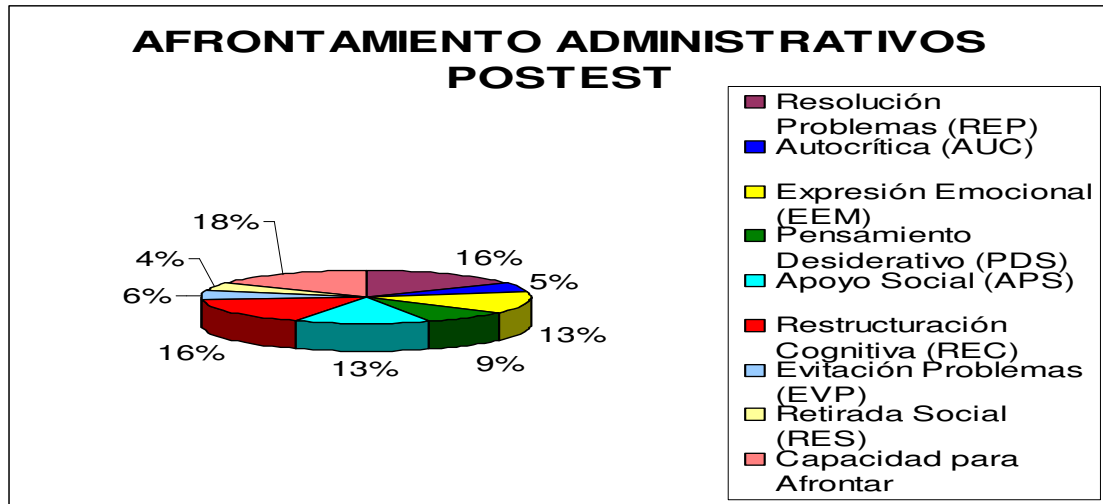
Gráfico 11. Datos Pretest Porcentaje inventario estrategias de afrontamiento CSI. Administrativos



En la gráfica se pueden observar los resultados previo a la intervención arrojados por los empleados administrativos del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, en donde se destaca como las más utilizadas las estrategias de Resolución de Problemas 16% en donde los empleados crean acciones orientadas a buscar posibles alternativas de solución encaminadas modificar las situaciones negativas que se presentan, Reestructuración Cognitiva 13% utilizando esta estrategia los empleados modifican el contenido de las situaciones estresantes por un significado positivo y Pensamiento Desiderativo 12% en donde los empleados expresan su deseo de que no ocurriera el problema o sus consecuencia. Las estrategias menos utilizadas fueron Evitación de Problemas 8% en donde los trabajadores evidencian una negativa a enfrentarse a la situación problema ya sea

con sus pensamientos o actos y Retirada Social 5% en donde los trabajadores tienden a aislarse de amigos o familiares durante el proceso estresante.

Gráfico 12. Datos Postest Porcentaje inventario estrategias de afrontamiento CSI. Administrativos



En la gráfica se observan los resultados del Inventario Estrategias de Afrontamiento posterior a la intervención en donde las medias de mayor puntuación fueron la Resolución de Problemas 16% sin encontrar cambios en comparación con la aplicación pretest y la Reestructuración Cognitiva 16% aumentando un 3% después de la intervención, y se evidencia una diferencia en el Pensamiento Desiderativo 9%, lo que demuestra que la intervención fue favorable en cuanto los empleados administrativos disminuyeron sus pensamientos evitativos y se centraron en búsqueda, planificación y planteamiento de posibilidades para solucionar sus problemas.

Tabla 12. Media y Prueba T por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI. Administrativos.

Estrategia	Media Pretest	Media Postest	Valor t	SIG.
Afrontamiento				
Resolución Problemas (REP)	3,43	3,45	-0,08	0,93
Autocrítica (AUC)	1,91	1,13	4,02	0,002***
Expresión Emocional (EEM)	2,51	2,81	-1,41	0,18
Pensamiento Desiderativo (PDS)	2,63	1,88	3,99	0,002***
Apoyo Social (APS)	2,46	2,80	-0,76	0,46
Reestructuración Cognitiva (REC)	2,81	3,41	-3,59	0,004***
Evitación Problemas (EVP)	1,68	1,25	1,55	0,14
Retirada Social (RES)	1,20	0,93	0,92	0,37
Capacidad para Afrontar	3,25	3,50	-0,89	0,38

* (0,10)

** (0,05)

*** (0,01)

La tabla muestra los puntajes obtenidos en la aplicación pretest y postest del Inventario de estrategias de afrontamiento CSI, aplicado a los Administrativos; los datos revelan que las estrategias positivas con cambio significativo fue Reestructuración Cognitiva, con un cambio en su media pasando de 2,81 a 3,41, al realizar su comparación su valor es igual a $t = -3,593$ ($P < 0,004$) indicando un afrontamiento adaptativo centrado en el cambio de

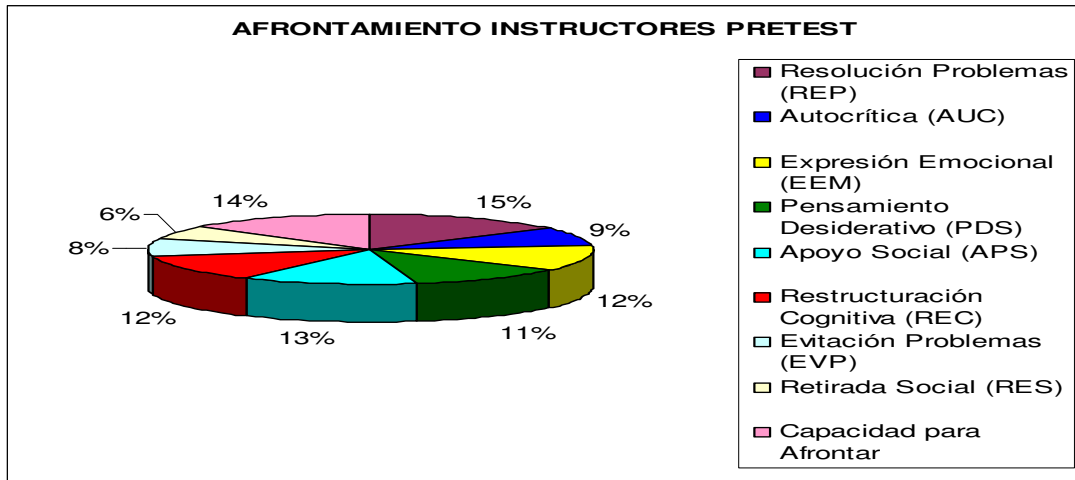
significado del problema, por un significado positivo en donde se aprende de la experiencia.

Las estrategias positivas con tendencia a la mejora fueron Resolución de Problema, Expresión Emocional y Apoyo Social, indicando esfuerzos activos y adaptativos por reparar las situaciones amenazantes, sin embargo es necesario continuar con la aplicación de las técnicas desarrolladas durante el programa, y así lograr resultados significativos.

Las estrategias consideradas negativas mantienen su tendencia hacia una disminución en sus medias, encontrando que Autocrítica presenta un cambio de 1,87 a 1,39 y un valor $t=4,026$ ($P < 0,01$), logrando que los empleados administrativos asumieran sus conflictos con mayor seguridad, evitando así pensamientos de autoinculpación ante los problemas o sus consecuencias; Pensamiento Desiderativo, con una media pretest de 2,61 y postest de 2,19, que al realizar su comparación de un valor $t=3,996$ ($P < 0,01$) es otra estrategia que obtuvo resultados favorables, posiblemente a las habilidades de afrontamiento que apuntan a la generación de pensamientos positivos que propician conductas de reacción inmediata ante la presencia de situaciones conflictivas.

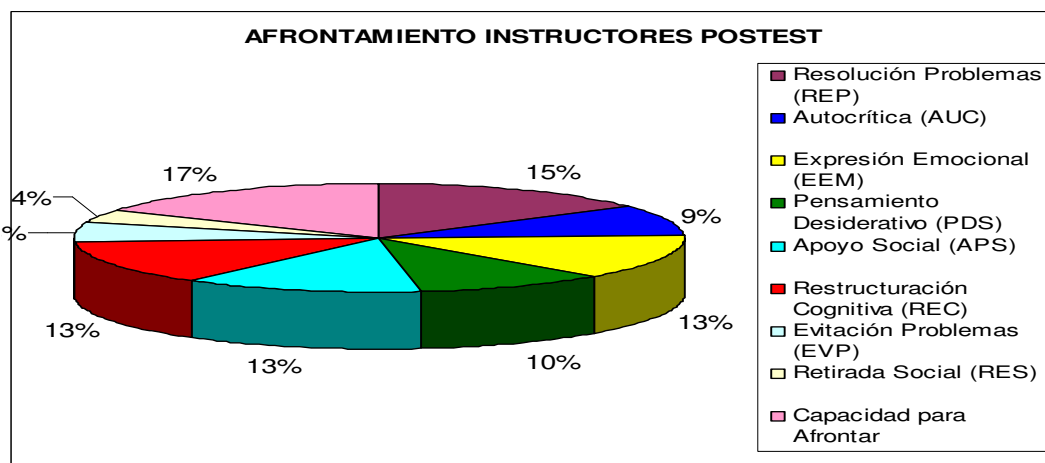
Las estrategias de Retirada Social y Evitación de Problemas, mostraron una tendencia a optimizar los resultados, debido al fortalecimiento de las redes sociales y habilidades para la resolución de problemas, lo cual favorece la disminución de riesgo psicosocial.

Gráfico 13. Datos Postest. Porcentaje inventario estrategias de afrontamiento CSI. Instructores.



En la Gráfica se pueden observar los resultados de instructores en el Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI pretest; en donde se aprecia que las estrategias más utilizadas fueron: Resolución de problemas 15%, Capacidad para Afrontar 14%, Apoyo Social 13%, Reestructuración Cognitiva 12%; mientras que las menos utilizadas fueron Evitación de Problemas 8% y Retirada Social 6%, encontrando coherencia con los datos del personal administrativo.

Gráfico 14. Datos Postest. Porcentaje inventario estrategias de afrontamiento CSI. Instructores.



En la Gráfica se pueden observar los resultados posteriores a la intervención en el Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI; en donde se aprecia que las estrategias más utilizadas por los instructores fueron Capacidad para Afrontar 17%, Resolución de problemas 15%, Reestructuración Cognitiva 13%, Expresión Emocional 13%, se evidencia un aumento de tres puntos en la capacidad para afrontar, un punto en reestructuración cognitiva, y se mantuvo el porcentaje en apoyo social. Las estrategias menos utilizadas fueron Evitación de Problemas 6% y Retirada Social 4%. No se evidencia incongruencia con los datos obtenidos en la evaluación postest.

Tabla 13. Media y Prueba T por áreas del Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI. Instructores

Estrategia	Media Pretest	Media Postest	Valor t	SIG.
Afrontamiento				
Resolución Problemas (REP)	3,62	3,61	0,09	0,92
Autocrítica (AUC)	2,10	2,18	3,05	0,009***
Expresión Emocional (EEM)	2,82	3,04	-1,09	0,24
Pensamiento				
Desiderativo (PDS)	2,78	2,47	1,14	0,27
Apoyo Social (APS)	3,15	3,00	1,15	0,26
Reestructuración				
Cognitiva (REC)	3,02	3,15	-0,98	0,34
Evitación Problemas (EVP)	1,92	1,30	2,52	0,025**
Retirada Social (RES)	1,54	1,02	2,36	0,034**
Capacidad para Afrontar				
Capacidad para Afrontar	3,35	3,85	-2,46	0,029**

* (0,10)

** (0,05)

*** (0,01)

La tabla revelan que la estrategia positiva con diferencia significativa fue Capacidad para afrontar, con un cambio en sus medias de 3,35 a 3,85, al realizar la comparación entre sus medias arroja un valor $t = -2,463$ ($P < 0,05$), la cual permite desarrollar acciones cognitivas y conductuales ante un episodio amenazante. Esta estrategia posiblemente fue fortalecida por medio de las técnicas de reestructuración cognitiva y resolución de problemas, las cuales se orientan al desarrollo de nuevas habilidades o conductas alternativas a las que posee la persona, ampliando el repertorio de conductas adaptativas.

Las estrategias con tendencia al mejoramiento son Resolución de problemas, Reestructuración Cognitiva, Apoyo Social y Expresión Emocional, las cuales son vitales para interactuar con los compañeros y estudiantes, buscando ayuda para solucionar situaciones estresantes, además de cambiar el significado por pensamientos que favorecen a la salud mental.

Dentro de las estrategias vistas como negativas, que obtuvieron un cambio favorable se encuentran Autocrítica $t = 3,05$ ($P < 0,01$) Evitación de Problemas, con un valor $t = 2,526$ ($P < 0,025$) y Retirada Social, con un valor $t = 2,364$ ($P < 0,034$), lo cual indica un afrontamiento adaptativo centrado en la búsqueda de soluciones para los problemas que generan ansiedad o estrés, disminuyendo los sentimientos de culpa, buscando apoyo en los demás, y así disminuir la tensión producida por este tipo de situaciones. Éstos resultados se dan probablemente a las actividades de intervención como el modelo ABCDE, el cual pretende cambiar las ideas irracionales de la personas, por pensamientos positivos que invitan a buscar soluciones a las problemáticas, así como la Resolución de Problemas, basada en procesos cognitivos (sensación, percepción, memoria, pensamientos,

aprendizaje) que tiene como resultado, encontrar una salida a una dificultad, alcanzando un objetivo que no era inmediatamente alcanzable.

Percepción General de los Investigadores

En este apartado se pretende dar una visión general de la experiencia percibida de los investigadores con respecto a la intervención realizada.

En primera instancia, en lo referente a la asistencia, se observó que en promedio asistían 12 participantes a las sesiones tanto en el grupo de la mañana como en el grupo de la tarde; así mismo, se observó la asistencia de funcionarios que no estaban inscritos en el programa, debido a que varias de las técnicas trabajadas durante las sesiones eran novedosas para los funcionarios, lo cual despertó su interés y/o curiosidad. Por su parte, en cuanto al indicador de puntualidad, se cumplió con el objetivo de que las actividades empezaran a la hora indicada y en el tiempo determinado; además que los participantes se reunían a la hora indicada, lo cual facilitó el cumplimiento del horario establecido.

Con respecto a la motivación percibida del grupo se pudo observar que en el transcurso de las sesiones la participación se iba haciendo más activa, mostrando un interés y colaboración, donde cada uno aporta desde su vivencia, así como en la realización de tareas asignadas para la casa, las cuales reforzaban lo visto en las sesiones.

En el transcurso de las sesiones, así mismo, se evidenció integración, confianza y acogida por parte de los participantes, encontrando comentarios como: “me siento realmente feliz, ya que este espacio me ha permitido tener herramientas para vencer mis miedos, y enfrentarme a las circunstancias con más tranquilidad” “estas tareas las puedo practicar no solo en el trabajo, sino también en la casa con la familia” “estas actividades me sirven para trabajarlas con mis estudiantes”.

Al finalizar el programa se recibieron buenos comentarios por parte de los asistentes al programa y directivos del centro, donde manifestaban su agrado por las temáticas y actividades planteadas, así como recomendaciones en las que indicaban que el programa no fuera el único que se les presentaba, sino que la institución o la ARP continuaran abriendo espacios donde se trabaje el componente psicológico de los funcionarios de la institución, además, proponían que el programa fuera aplicado en los demás centros del SENA regional Santander.

7. DISCUSIÓN

En este apartado se hará un análisis comparativo entre la teoría e investigaciones referidas al campo de los riesgos psicosociales y de estrategias de afrontamiento con respecto a los resultados obtenidos en la presente investigación.

En primera instancia, en lo relacionado con riesgos psicosociales es pertinente referenciar la investigación realizada en el Hospital del municipio de Contratación – Santander (Colombia), con el cuestionario para Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se encontró que los puntajes más altos de riesgo se encontraban en las características individuales de los sujetos y en las condiciones internas del trabajo como: las características de la tarea, la gestión y la organización. (Martínez, 2003, citado por Forero, 2003)

En la misma línea Bautista y Cardona (2000), se encontró que las áreas con un factor de riesgo mayor fueron: La organización del tiempo de trabajo; y el área de gestión de personal, debido a los altos niveles de responsabilidad, la automatización, el estilo de mando autoritario y la desinformación. Al realizar la evaluación de los factores de riesgo por dependencia, se pudo observar que el grupo de docentes y el grupo de servicios generales, representan la población que se encuentra en un grado de peligrosidad medio.

Así mismo, Gómez, (2005), al realizar la evaluación de riesgos psicosociales, encontró que el área de alteraciones psíquicas y biológicas presentan un alto grado de peligrosidad.

Es también de gran importancia la investigación realizada por Pinilla, (2008) quien concluyó que las dimensiones que presentan un alto nivel de desfavorabilidad en el Banco de Bogotá regional Oriente son: exigencias psicológicas cognitivas, exigencias psicológicas sensoriales, control de tiempos de trabajo, inseguridad, exigencias psicológicas cuantitativas y exigencias psicológicas emocionales.

En lo referente específicamente a evaluación de los riesgos psicosociales realizadas en el SENA regional Santander, realizadas ARP ISS (2006), se evaluaron las condiciones internas y externas del trabajo, y las condiciones del individuo. Los resultados arrojaron que a nivel general las condiciones internas del trabajo, presentan un nivel de riesgo *medio*; teniendo mayor puntaje las condiciones de la tarea y la carga mental. En cuanto a las condiciones externas del trabajo, el más alto puntaje fue obtenido por “el afecto del trabajo en el medio familiar”. Al realizar el análisis por dependencias los instructores son quienes presentan un mayor nivel de riesgo, en comparación con los demás grupos de trabajadores.

En la presente investigación al evaluar los riesgos psicosociales, se pudo observar que los riesgos más destacados en el SENA Regional Santander son Exigencias Psicológicas Sensoriales, Exigencias Psicológicas Cognitivas, resultados similares a la evaluación realizada en esta institución en el año 2006, en donde las condiciones internas del trabajo también sobresalen por su nivel de riesgo. Por otra parte, entre los datos hallados en el Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, lugar en el que se llevó a cabo la intervención, los riesgos psicosociales que más se destacan por su alto nivel de incidencia son: integración a la empresa, sentido de trabajo, posibilidad de desarrollo, inseguridad, vitalidad, salud mental y exigencias psicológicas sensoriales.

Lo anterior puede ser generado por la cantidad de estudiantes (aproximadamente 40) que se maneja por cursos en esta institución (SENA), lo cual impide el direccionamiento individual por parte del docente, contrarrestando la calidad de los programas en donde se presenta este tipo de problemática. Otra de las razones que se relacionan con estas dificultades, son las políticas institucionales que están enfocadas a abarcar un amplio sector poblacional debido a su carácter social.

Sumado a lo anterior, se encuentran las múltiples funciones que deben desempeñar para brindar y adquirir conocimiento, que les permita estar a la vanguardia en los diversos campos de acción, tales como tecnología, métodos de enseñanza, entre otras. Además, el seguimiento que deben hacer a cada una de sus labores, con la presentación de informes tanto programados, como imprevistos.

Así mismo, en la presente investigación se evidenció que la doble presencia (asumir exigencias de ambos trabajos el productivo y el familiar o doméstico) es uno de los riesgos psicosociales con mas alto puntaje en la muestra, lo cual concuerda con lo arrojado por el estudio de ARP ISS (2006) en donde se evidenció que uno de los aspectos que generaban mayor ansiedad era el afecto negativo de las actividades laborales en el medio familiar.

Otra de las dimensiones que presenta un nivel alto de riesgo en el SENA son las exigencias psicológicas cognitivas relacionadas con la necesidad de realizar actividades de pensamiento como toma decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas situaciones a la vez; estos resultados coinciden con lo encontrado por Pinilla (2008), donde el nivel de riesgo de las exigencias psicológicas presentan una alto grado de desfavorabilidad.

La organización del tiempo de trabajo, también es una de las dimensiones de alto riesgo en el SENA Santander manifestado en que los trabajadores deben realizar las tareas a un ritmo muy rápido y además, la jornada se tiende a prolongar trabajando horas extras. Así mismo, Bautista y Cardona (2000), encontraron que la organización del tiempo de trabajo, es un factor de alto riesgo en la Universidad Pontificia Bolivariana, por lo que el personal experimenta un alto grado de cansancio físico y mental, debido a que las jornadas laborales son prolongadas y deben trabajar a un ritmo muy rápido.

Las exigencias psicológicas cognitivas y el control de tiempo de trabajo están estrechamente relacionadas, pues estas dependen de las características de la organización y del individuo; por lo tanto, si la organización proporciona los recursos necesarios para desempeñar las tareas, y el individuo prioriza su trabajo, estas dimensiones contribuirán al desarrollo de habilidades individuales, e implicará la necesidad de aprender, lo cual significará un desafío más que una amenaza.

Así mismo, es evidente la relación que existe entre la presencia de factores de riesgo y la aparición de enfermedades en los trabajadores, ya que las personas afectadas pueden presentar manifestaciones psíquicas como ansiedad o depresión, así como alteraciones fisiológicas de diferentes sistemas, fatiga física, o cuadros de somatización, por lo tanto se ve afectada la productividad individual, desligando una serie de consecuencias a nivel institucional, lo cual impide la competitividad, debido a la interacción mutua entre trabajador y organización, basada en las metas establecidas conjuntamente.

Al comparar los resultados obtenidos en la evaluación de la regional Santander y el Centro Industrial del Diseño y la Manufactura se puede evidenciar similitud en el alto nivel de desfavorabilidad que presenta las exigencias psicológicas sensoriales la cual está relacionada con la realización de las tareas que deben hacerse bajo altos niveles de rigurosidad, así como alta concentración y atención; además deben trabajar todo el día en condiciones de luz artificial, niveles medios o altos de ruido y bajas condiciones ergonómicas en los muebles de oficina, lo cual conlleva a un esfuerzo de los sentidos. Cabe destacar que estas exigencias al realizar el análisis posttest lograron disminuir su nivel de peligrosidad, posiblemente con la aplicación de técnicas como la relajación y respiración, ya que estas herramientas permiten al individuo disminuir los niveles de ansiedad producida por la carga laboral y las condiciones ergonómicas desfavorables.

Además se presentan semejanza en los resultados desfavorables de salud mental, ésta área puede ser el origen de una serie de consecuencias negativas para el buen desempeño laboral, ya que está relacionada con el apoyo social y sentido de trabajo, manifestándose con muchas ausencias, malas relaciones entre compañeros, clientes o aprendices, además esta dimensión puede ser el causante de enfermedades físicas. En los resultados posttest se observa una disminución en la media, lo que representa un menor grado de riesgo para los empleados.

Por otra parte, respecto a las intervenciones que buscan disminuir los niveles de riesgo psicosocial laboral, es importante destacar que han sido varios las intervenciones propuestas, pero pocos los trabajos desarrollados. Dentro de las investigaciones en las que se ejecutó el plan de intervención, se encuentra la realizada por Forero (2004) en el Hospital de Contratación (Santander), la cual estuvo dirigida a minimizar los agentes de riesgo, utilizando metodologías a nivel institucional, grupal e individual, con un enfoque humanista.

Otra de las intervenciones desarrolladas para reducir los factores de riesgos psicosociales fue la planteada por Gómez, (2005) la cual estuvo basada en la estrategia terapéutica reestructuración cognitiva, en donde se presentaron actividades como la creación de espacios de descansos de quince minutos en donde los empleados podían ejercitar su cuerpo; el acompañamiento personal a través de entrevistas personales; finalmente, se creó una campaña acerca del uso de la agenda corporativa. Por otro lado aunque la intervención se realizó en tiempo corto, se lograron cambios en varias de las áreas de potencial riesgo, específicamente en la organización del trabajo, las relaciones interpersonales y las alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral.

En el presente estudio y basados en los resultados encontrados en la evaluación de factores de riesgos psicosociales, en el Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, se diseñó, implementó y evaluó un programa basado en el modelo cognitivo conductual; el cual tiene su origen en las teorías conductuales y en los supuestos de que las personas son agentes que activamente procesan información. Los modelos conductuales se basan en técnicas operantes diseñadas para reforzar conductas adecuadas, desarrollar habilidades específicas para lograr una buena salud y controlar los estímulos y las contingencias ambientales que las mantienen (Fionrentino, 2004). Dentro de las técnicas utilizadas se encuentran el manejo de la ansiedad a través del control de la respiración y relajación, terapia racional emotiva, (Ellis y Grieger, 2003) manejo de habilidades sociales (Caballo, 1995), entrenamiento en solución de conflicto (D'Zurilla, 1987) y asignación de tareas para la casa.

Los resultados de la evaluación de este programa, arrojó que dentro de las dimensiones evaluadas, las que obtuvieron un cambios significativos fueron: Exigencia Cognitivas, Control de Tiempo de Trabajo, Sentido de Trabajo, Integración a la Empresa, Posibilidad de Relación Social, Sentimiento de Grupo, Previsibilidad, Salud Mental y Síntomas Somáticos de Estrés.

Debido a las técnicas desarrolladas con los empleados del centro, se logró reducir el nivel de riesgo en estas dimensiones. Dentro de las técnicas empleadas, se encuentra el manejo de la respiración y la relajación, la cual busca ofrecer pautas de control a síntomas tanto en la esfera fisiológica, subjetiva y conductual; que permitan a los participantes encontrar estados de equilibrio; otra de las herramientas trabajadas fue la terapia racional emotiva, (Ellis y Grieger, 2003) la cual busca que el individuo ponga atención a sus

autoverbalizaciones, las analice y las sustituya por autoverbalizaciones que le provoquen menos problemas (Ellis y Grieger, 2003)

Con estas técnicas se abordaron los grupos de dimensiones como el de exigencias psicológicas y salud mental y estrés, ya que éstas lograron reducir los niveles de tensión, ansiedad y estrés, brindando así herramienta para afrontar de manera óptima las dificultades que se presentan en el contexto laboral. Así mismo, el manejo de habilidades sociales fue incluido dentro del plan de intervención, lo cual contribuyó a disminuir los niveles de riesgo en dimensiones como la Posibilidad de Relación Social, el Sentimiento de Grupo y la Integración a la Empresa. Finalmente con la asignación de tareas para la casa, cuyo objetivo era poner en práctica las técnicas vistas en un ambiente real, se logró que los participantes aumentaran la confianza en sus propios recursos de afrontamiento.

De acuerdo a los resultados de la evaluación pretest y postest de los riesgos psicosociales, dentro de las dimensiones evaluadas, las áreas que no obtuvieron un cambio significativo como Inseguridad, Calidad de Liderazgo o Estima, pueden estar relacionados con la permanencia de procesos institucionales como la inestabilidad contractual o el reconocimiento de los superiores ante el desempeño del empleado, los cuales contribuyeron para que su nivel de riesgo se mantuviera. Estos resultados son coherentes con las investigaciones planteadas anteriormente en donde se encontraron cambios como en Forero (2004), en donde las medidas desarrolladas en beneficio de la empresa y su empleados contribuyeron a mejorar el bienestar integral de los trabajadores; además se concluyó que es más importante actuar sobre los contextos en los que se manifiestan los riesgos psicosociales, de tal modo que la disminución de estos sobrevengan a raíz de las modificaciones relacionadas emprendidas por las mismas personas de la organización. Así mismo, se destaca que los programas de intervención ayudan a disminuir los riesgos

psicosociales laborales ratificando lo encontrado por Gómez, (2005), quien con la de intervención implementada logró bajar el nivel de riesgo en áreas como la organización del trabajo, las relaciones interpersonales y las alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral. Es importante aclarar que es necesario identificar e intervenir en las necesidades específicas de cada contexto laboral ya que en definitiva no resulta de todo posible establecer una única metodología de trabajo dado que toda empresa es diferente a las demás incluso entre las que desarrollan la misma actividad económica, destacando que el estudio de los factores de psicosociales laborales implica un proceso complejo, si se tienen en consideración todas las implicaciones y variables asociadas a la calidad de vida laboral, además de su gran impacto en el ámbito individual y organizacional. No obstante, se trata de un esfuerzo sin duda necesario para las organizaciones productivas.

Otra de las variables que se trabajó en la presente investigación fueron las estrategias de afrontamiento, dadas las diversas situaciones de riesgo psicosocial en el contexto laboral; a través de estas estrategias los sujetos crean herramientas para enfrentar situaciones percibidas como amenazantes o peligrosas.

Dentro de las investigaciones realizadas en esta línea, se encuentra el estudio realizado por, Guerrero (2002), donde identificó las cinco estrategias de afrontamiento que presenta una muestra de docentes universitarios ante situaciones de estrés, siendo estas planificación, reinterpretación positiva, afrontamiento activo, búsqueda de apoyo instrumental y búsqueda de apoyo social; mientras que las estrategias como negación, desconexión mental y desconexión conductual, no presentan significancia; por lo tanto, se puede deducir que también en este estudio, las estrategias más utilizadas son las que tienden a fortalecer las habilidades cognitivas y conductuales cuando se presentan situaciones que se perciben como amenazantes o estresantes.

Posteriormente, Salanova, Grau y Martínez, (2005) encontraron que la autoeficacia profesional influye en las conductas de afrontamiento, de manera que aumenta el afrontamiento activo y disminuye el afrontamiento pasivo, así como con alto nivel de autoeficacia aumentan sus conductas de afrontamiento activas en situaciones de sobre carga laboral. Caso contrario a lo hallado por Sánchez, Guillen y León (2006) quienes sostienen que el efecto moderador de la autoeficacia no se muestra tan específico, dado que las condiciones de sobrecarga sólo se percibe en condiciones de cansancio o agotamiento emocional, los cuales serían los primeros en aparecer como consecuencia de la exposición a los estresores laborales, y sólo en caso de una falta de autoeficacia se desarrollarían las siguientes fases del síndrome de burnout; de ahí que la despersonalización aparecería como una estrategia alternativa de afrontamiento a través del distanciamiento emocional y, por último, tendría lugar la disminución de la realización personal.

De acuerdo a Acuña, (2006), las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los soldados regulares son las desadaptativas como evitación, negación, represión. Las cuales no permiten que las dificultades queden resueltas dentro de canales que generen bienestar psicológico, por el contrario quedan a la espera del tiempo, acumulando tensión que desencadena más adelante trastornos psicológicos o dificultades en la adaptación al contexto militar.

Al comparar los resultados del presente estudio con otras realizadas sobre estrategias de afrontamiento, se puede deducir que existe similitud entre los resultados encontrados por Guerrero (2002) y los del SENA regional Santander en donde las estrategias más empleadas son las que tienden a fortalecer las habilidades cognitivas y conductuales cuando se presentan situaciones que se perciben como amenazantes o estresantes. Caso contrario a lo encontrado por Acuña (2006), en el que se evidencia el uso de estrategias desadaptativas

como evitación, negación, represión, rechazo de ayuda, las cuales responden a patrones de conducta presentes a la hora de enfrentar situaciones de amenaza, las cuales no permiten que las dificultades queden resueltas dentro de canales que generan bienestar psicológico.

Los resultados hallados en el SENA Santander, concuerdan con los de Salanova, Grau y Martínez, (2005) quienes encontraron que los trabajadores ante situaciones de sobrecarga laboral cuantitativa y conflicto de rol, tienden a emplear estrategias de afrontamiento activo, relacionado con el afrontamiento positivo utilizado por los empleados del SENA en donde las estrategias más frecuentes son Reestructuración Cognitiva, Apoyo Social y Expresión Emocional.

Al comparar los resultados obtenidos en la evaluación de estrategias de afrontamiento en el SENA regional Santander y el Centro Industrial del Diseño y la Manufactura se puede evidenciar que existe una amplia similitud en los resultados, destacándose estrategias como reestructuración cognitiva, resolución de problemas y apoyo social, siendo estas las más utilizadas en por empleados, siendo consideradas como estrategias positivas, encaminadas a la búsqueda de soluciones a las diversas problemáticas que se presentan en la cotidianidad, lo cual contribuye a mejorar la perspectiva que se tiene respecto a las condiciones del trabajo, lo cual posiblemente favorece la disminución del riesgo.

Así mismo, en el presente proceso investigativo, se fortalecieron las estrategias de afrontamiento en los empleados del SENA, debido a la aplicación del programa cognitivo conductual, ya que los empleados de esta institución lograron interpretar y evaluar adecuadamente situaciones de amenaza, desarrollando habilidades de afrontamiento dentro del contexto laboral; encontrando que los instructores fueron quienes lograron una disminución significativa en las estrategias negativa, lo cual indica un afrontamiento adaptativo centrado en la búsqueda de soluciones para los problemas que generan ansiedad

o estrés, disminuyendo los sentimientos de culpa, buscando apoyo en los demás, y así disminuir la tensión producida por este tipo de situaciones. Así mismo, se muestra un aumento en la utilización de estrategias como expresión emocional, apoyo social y reestructuración cognitiva, indicando esfuerzos activos y adaptativos por compensar la situación estresante con pensamientos o ideas que buscan alternativas de solución, así como un manejo adecuado de las emociones ante las situaciones de riesgo.

Al comparar los resultados de la intervención realizada en el Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, con los obtenidos por Acuña (2006), se encontró que en los dos estudios los participantes lograron desarrollar los estilos de afrontamiento positivo, entendiendo dicha adaptación no como un comportamiento normal, sino como la capacidad de crear formas nuevas que lo contextualizan adecuadamente al medio en que se desenvuelven, logrando incorporar elementos que les permiten ayudar a resolver las dificultades a nivel interpersonal, con el desarrollo de técnicas como el entrenamiento en habilidades sociales y el entrenamiento en solución de problemas, se evidencia similitudes donde los participantes lograron reconocer el propio estado emocional y pudieron identificarlo así mismo y en los demás, elementos clave en el manejo de las relaciones interpersonal, ya que estas se orientan al desarrollo de nuevas habilidades o conductas alternativas a las que posee la persona, ampliando el repertorio de conductas adaptativas.

Otra de la investigación en donde se realizó programa de intervención es la de Meneses (2008), en donde al igual que en el presente estudio, se utilizaron técnicas como el manejo de la respiración y relajación, lo cual contribuyó a conocer el concepto y sintomatología de la ansiedad, lo cual es necesario para que se logren disminuir sus niveles en momentos percibidos como críticos o estresantes; sin embargo, se evidenció la dificultad que tienen los participantes por relajarse voluntariamente, por lo que el aprendizaje de las técnicas de

relajación fueron tomadas como un aprendizaje de alternativas prácticas ante situaciones laborales como el desarrollo de actividades no planeadas o el manejo de situaciones adversas con los estudiantes. Además con técnicas como la reestructuración cognitiva, entrenamiento en resolución de problemas y entrenamiento en habilidades sociales, se evidenció la limitada recursividad para generar alternativas de solución, así como en la dificultad para el aprendizaje de la técnica, en cuanto ésta conduce a ser crítico de sí mismo; por otra parte, con la aplicación de estas técnicas se buscó fortalecer las relaciones interpersonales, logrando que los participantes se integraran con sus compañeros de trabajo.

Así mismo, se evidenció que con la aplicación de técnicas cognitivo conductuales se logra manejar de manera adecuada las dificultades que se presentan en diversos contextos, alcanzando niveles significativos de afrontamiento y manejo de las alteraciones emocionales en los miembros del grupo participante; lo cual corrobora lo hallado por Barreto y Pedrozo (1999), quienes desarrollaron un programa dirigido a familiares de pacientes que padecían cáncer en fase terminal.

8. CONCLUSIONES

Luego de realizar el proceso investigativo en el SENA regional Santander se puede concluir que:

De acuerdo a la evaluación de riesgos psicosociales realizada en este estudio y en otros como los desarrollados por Bautista y Cardona (2000), Gómez (2005) y Pinilla (2008), se encontró que los riesgos que presentan mayor nivel de desfavorabilidad son la exigencias psicológicas cognitivas relacionadas con la necesidad de realizar actividades de pensamiento como toma decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas situaciones a la vez y control de tiempo de trabajo en donde los trabajadores deben realizar las tareas a un ritmo muy rápido, por lo que la jornada se tiende a prolongar trabajando horas extras; además, estas dimensiones están estrechamente relacionadas, puesto que están influenciadas por las características de la organización quien proporciona los recursos necesarios para desempeñar las tareas, y el empleado es el que organiza el trabajo en orden de prioridad, en un tiempo determinado (jornada laboral). Por esta razón que si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas y el control de tiempo contribuirán al desarrollo de habilidades individuales, e implicara la necesidad de aprender, significando más un desafío que una amenaza

Así mismo, se hace evidente que las intervenciones psicológicas no son suficientes para disminuir todos los riesgos psicosociales, pues estos también dependen de la estructura y funcionamiento de la organización como lo es la inseguridad contractual que en ocasiones las entidades manifiestan y algunas condiciones de trabajo como la movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional, así como las diversas compensaciones que no sólo hacen referencia a un valor

material, sino que además incluyen el reconocimiento de los superiores ante el desempeño del empleado.

Otra de las conclusiones está basada en los resultados encontrados en el presente estudio y en los desarrollados por Guerrero (2002) y Salanova, Grau y Martínez, (2005), en donde las estrategias de afrontamiento más utilizadas son apoyo social, reestructuración cognitiva y expresión emocional, estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso de ansiedad o estrés, mostrando así un afrontamiento centrado en el manejo de las emociones que afloran en el proceso estresante; en donde los sujetos encuentran los elementos que les permiten minimizar las cargas propias del contexto laboral, y de igual forma, les permiten hallar un equilibrio a nivel laboral y personal; por lo tanto, las estrategias de afrontamiento más utilizadas son las designadas como positivas, lo cual indica un afrontamiento adaptativo centrado en el manejo adecuado de las emociones y en la búsqueda de solución a situaciones percibidas como estresantes o amenazantes dentro del contexto laboral. Caso contrario a las creencias culturales en donde se considera que ante un suceso percibido como desagradable se manifiestan reacciones que conllevan a un afrontamiento negativo; sin embargo, investigaciones (Avia y Vázquez, 1998, citado por Vasquez, Crespo y Ring, 2000) sobre el afrontamiento incluido el presente trabajo, demuestran que estas características pueden responder más a un estereotipo que a lo que realmente ocurre.

Debido a los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede deducir que las técnicas cognitivo conductuales, tienen un gran impacto en la optimización de estrategias de afrontamiento, ya que se evidencia un aumento significativo en la utilización de estrategias positivas o adaptativas, lo cual conlleva a que los empleados logren interpretar y evaluar adecuadamente situaciones de amenaza, y desarrollen habilidades como la

búsqueda de alternativas para la solución de los problemas que generan ansiedad o estrés, busquen apoyo en los demás, y tengan un manejo adecuado de sus emociones.

Si bien es cierto que las estrategias de afrontamiento son un factor que favorece la disminución de los riesgos psicosociales, debido a que permite el desarrollo de herramientas cognitivas y conductuales; su empleo no es suficiente para lograr un cambio definitivo, sino que además se hace necesario la colaboración de las organizaciones, ya que son estas quienes determinan los procesos institucionales, como el control en los tiempos de trabajo, la inseguridad contractual y los mecanismos de compensación.

Los riesgos psicosociales no tienen el mismo efecto en todos los individuos, ya que este depende de la percepción, experiencias y de las características individuales reflejadas en los estilos o estrategias de afrontamiento que posea o desarrolle una persona para abordar situaciones potencialmente peligrosas.

Se hace evidente que dentro del contexto regional y local son variadas las investigaciones que buscan hacer un diagnóstico de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral; sin embargo, son limitadas las investigaciones referentes a la implementación de programas de intervención. Por lo anterior se hace necesario que las experiencias de las organizaciones se sistematicen y difundan, para contribuir al fortalecimiento de la psicología organizacional.

Dentro de las investigaciones en riesgo psicosociales y estrategias de afrontamiento referenciadas en el presente estudio, se observa que son limitadas las intervenciones desarrolladas, además, no se evidencian estudios que integren estas dos variables, por lo cual es difícil hacer una comparación o un estudio transversal sobre los resultados.

La evaluación de riesgos psicosociales es una tarea, que se debe realizar continuamente en las instituciones tanto públicas como privadas, ya que permite observar el nivel de riesgo

al que pueden estar expuestos los trabajadores, quienes son indispensables para el buen funcionamiento de la empresa, además la presencia de riesgo en una organización puede representar un problema que acarrea tanto pérdidas económicas como de personal.

Los métodos de evaluación de riesgos actualmente tienen amplia difusión, en todo el mundo, los cuales desarrollan técnicas o procedimientos que permitan evaluar la condiciones de riesgo, pero más importante que el método o técnica que se utilizó para dicha apreciación, es lo que se va a hacer después de poder conocer los riesgos, las actividades que se desarrollaren por parte del personal y de los directivos, que apunten realmente a disminuir el riesgo.

9. RECOMENDACIONES

Para dar continuidad al proceso investigativo, es necesario que se tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:

Es necesario que las instituciones generen una cultura organizacional de evaluación continua de riesgos psicosociales, lo cual permitirá encontrar ejes problemáticos que de una u otra manera actúan como variables desfavorables sobre las condiciones del trabajo, así mismo, se lleve a cabo una sistematización de los resultados, lo cual contribuye a llevar un proceso investigativo.

Una vez realizado el diagnóstico de riesgos psicosociales, es pertinente diseñar e implementar un programa de intervención, en donde se aborden los ejes problemáticos, y de esta manera disminuir la desfavorabilidad de los riesgos, lo cual conlleva a beneficios tanto para el empleado como para la institución.

Continuar fortaleciendo las estrategias de afrontamiento en los empleados del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, bajo las técnicas desarrolladas durante el programa cognitivo conductual.

Es indispensable realizar la aplicación del programa cognitivo conductual para fortalecer estrategias de afrontamiento ante situaciones de riesgo psicosocial en los demás centros del SENA regional Santander y otros contextos institucionales, teniendo en cuenta los lineamientos de la intervención, y realizando los ajustes y correctivos necesarios; y de esta manera lograr la eficacia del programa, así como fortalecer el valor científico de la investigación.

Es conveniente implementar formas complementarias de evaluación de riesgos psicosociales como entrevistas, grupos focales, lo cual permite realizar una triangulación

cuantitativa de la información y posibilita el conocimiento de información de vital importancia en el proceso de diagnóstico e intervención.

Se hace evidente que uno de los ejes problemáticos que afecta el entorno laboral es la comunicación organizacional, por lo cual se hace necesario implementar los mecanismos para optimizar esta área y disminuir los niveles de riesgo.

Es necesario implementar programas de intervención dirigidos a disminuir los riesgos psicosociales tanto en el SENA como en otros contextos institucionales, los cuales deben poseer características similares al diseñado en el presente estudio, con el fin de evaluar su eficacia y hacer los correctivos pertinentes.

Generar una cultura dirigida a la prevención, sin que sea necesario la presencia de situaciones desfavorables que afecten el desempeño los trabajadores o el funcionamiento de la empresa, para que se ejecuten programas que fortalezcan a las personas, como es el caso de estrategias de afrontamiento o cambios institucionales que propendan por la disminución de riesgos psicosociales, y de esta manera tener efectos positivos en problemáticas como accidentes laborales, ausentismo y problemas de salud física y mental.

Motivar a las empresas a que las intervenciones que apunten a mejorar los componentes individual, organizacional y social realizadas dentro de estas, se puedan enmarcar dentro de contextos investigativos que les permitan generar aportes no solo desde el aspecto práctico, sino también académico; para el caso de Colombia las empresas deben tener una menor dependencia de las ARP, en cuanto a los programas de prevención, promoción e intervención en cuanto a los riesgos psicosociales.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acuña, L. (2006) Programa de Intervención para el Desarrollo de Habilidades Sociales como Estrategias de Afrontamiento en la Vida Militar. (Pasantía). Universidad Pontificia Bolivariana.

Arias, F. (2007) El Karoshi, en <http://usuarios.lycos.es/mobbinglat/Karoshi.htm>. Descargado en 15 de octubre de 2008.

Barreto, D. Pedrozo, V. (1999) Programa de Intervención Cognitivo Conductual a Familiares de Pacientes que Padecen Cáncer en Fase Terminal. Universidad Pontificia Bolivariana.

Bautista, M. Cardona, M. (2000) Principales Factores de Riesgos Psicosociales del Personal que Labora en la Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga. Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga.

Bocanument, L. (1993) Conocimientos Básicos Sobre la Relación Salud Trabajo Enfermedad. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Instituto de Seguros Sociales Seccional Antioquia. Subgerencia de Servicios de Salud. División de Salud Ocupacional.

Bravo, E. (2008) estrategias de afrontamiento empleadas por las familias con mujer cabeza de hogar en situaciones de crisis. En: <http://www.scribd.com/doc/2341983/ESTRATEGIAS-DE-AFRONTAMIENTO>. Descargado el 22 de Febrero de 2009.

Caballo, V. (1997) Manual para el Tratamiento Cognitivo- Conductual de los Trastornos Psicológicos. Vol. 1 Editorial Siglo XXI. España.

Campos, M. (2006) Causas y Efectos del Estrés Laboral. En: <http://hosting.globalcorporativa.com/empresa/general/monografias.pdf>. Descargado el 20 de marzo de 2008.

- Cano, A. (2002) Evaluación Psicológica del Estrés Laboral. En: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/evaluac.htm. Descargado el 8 de noviembre de 2008.
- Cano, F. Rodríguez, L.; García, J. (2007) Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. Actas Españolas de Psiquiatría, Volumen 35, Issue 1, p.11. En: <http://personal.us.es/fjcano/drupal/?q=node/8>. Descargado el 3 de octubre de 2007
- Cohen, S. Figueroa, M. (2006) Estrategias y Estilos de Afrontamiento del Estrés en Adolescentes. En www.ninosunt.com.ar/docs/Afrontamiento.htm. Descargado el 8 de noviembre de 2008.
- Del Prette, Z. Del Prette, A (2002) Psicología de las Habilidades Sociales: Terapia y Educación. Editorial Manual Moderno. España.
- Della Mora, M. (2005) Estrategias de Afrontamiento (Coping) en Adolescentes Embarazadas Escolarizadas. En: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1342Mora.pdf>. Descargado el 25 de mayo de 2008
- Díaz, I. (2006) Afrontamiento y Calidad de Vida Percibida Vivenciada. En <http://www.uo.edu.cu/ojs/index.php>. Descargado el 3 de febrero de 2008
- Díaz, M. (2005) Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. En: www.emagister.com/los-riesgopsicosociales-trabajo-cursos-1151176.htm Descargado el 14 de julio de 2008
- Ellis, A. Grieger, R (2003) Manual de Terapia Racional –Emotiva. Editorial Desclée de Brouwer. España.
- Farkas, Ch. (2002) Estrés y Afrontamiento en Estudiantes Universitarios. Psyche: 11, (1), 57-68. Obtenido el 2 de octubre de 2008. Desde la Base de Datos EBSCOHost.

Fiorentino, M. (2004) Conductas de la Salud. Capítulo 3. En: Psicología de la Salud y Calidad de Vida. Editorial Thomson. México.

Forero, M. (2004) Diseño e Implementación de un Programa de Intervención Sobre los Factores de Riesgo Psicosocial en el Hospital Sanatorio de Contratación Santander. Universidad Pontificia Bolivariana.

Freeman, A. Oster, C. (1997) Terapia Cognitiva de la Depresión. Capítulo 17. En Manual para el Tratamiento Cognitivo- Conductual de los Trastornos Psicológicos. Vol. 1 Editorial Siglo XXI. España.

Gómez, I. (2006). Salud Laboral: Una Revisión a la Luz de las Nuevas Condiciones del Trabajo. Universidad del Valle. En <http://www.scielo.org.co/scielo.php> Descargado el 4 de septiembre de 2008

Gómez, N. (2005) Identificación de Factores de Riesgo Psicosocial en directivos de Indupalma S.A. Universidad Pontificia Bolivariana.

Guerrero, E. (2002) Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios. Revista interuniversitaria de formación del profesorado nº 43 pag. 93-122 en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>. Descargado el 3 de agosto de 2008.

Gutiérrez, J. (2004) Ansiedad y Estrés. Capítulo 7. En Psicología de la Salud y Calidad de Vida. Editorial Thomson. México.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. México.

Labrador, F. (1996). El Estrés. Nuevas técnicas para el control del Estrés. Ediciones temas de Hoy S.A. 2º.ed. Madrid

Labrador, F. Cruzado, J. Muñoz, (2000). Manual de Técnicas de Modificación y Terapia de Conducta. Editorial Pirámide. Madrid

Lazarus, R. Folkman, S. (1984) Estrés y Procesos Cognitivos. Editorial Martínez Roca. España.

López, A. (1997): "Aspectos conceptuales y metodológicos implicados en la relación entre estrés y calidad de vida". En Hombrados. M I, Comp. Estrés y Salud. Valencia. Promolibro. Revista interuniversitaria de formación del profesorado nº 37. Pág. 39 – 69. En <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>. Descargado el 20 de junio de 2009.

Luceño, L. Martín, J. Tobal, J. (2006) El Cuestionario Multidimensional Decore: Un Instrumento para la Evaluación de Factores Psicosociales en el Entorno Laboral. En: http://www.infocop.es/view_article.asp. Descargado el 12 de febrero de 2009.

Llaneza, F. (2006) Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la Formación del Especialista. En: <http://books.google.com.co/books>. Descargado el 12 de febrero de 2009

Méla, J. (2003). El “Modelo Causal Psicosocial de los Accidentes Laborales” de la Universidad de Valencia: Perspectiva y Nuevos Desarrollos. En: <http://www.uv.es/~meliajl/Papers/2004ModeloMelia.pdf>. Descargado el 12 de febrero de 2009.

Méla, J. y Colaboradores (2006) Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos. En: <http://www.foment.com/prevencion/ERPSICOSOCIALES/preindex.htm>. Descargado el 3 de agosto de 2008

Meneses J. (2008) Programa de Intervención en Estrategias de Afrontamiento para la Adaptación Universitaria en Estudiantes del Nivel Introdutorio UIS Socorro. Universidad Pontificia Bolivariana.

Moncada, S. Llorens, C. Kristensen, T. (2002) Manual para la Evaluación del Riesgos Psicosociales en el trabajo. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). En: <http://www.istas.net/web/abreenlace.asp>. Descargado el 10 de febrero de 2008.

Mussi, C. (2004) Enfermedades Cardiovasculares, Hipertensión, Diabetes y Cáncer. Capítulo 5. En Psicología de la Salud y Calidad de Vida. Editorial Thomson. México.

Navarro, R. (2007) La organización de la Prevención de Riesgos Laborales en la empresa. En: <http://www.areasrh.com/salud%20laboral/prevencion.htm>. Descargado el 15 de octubre de 2008

Oblitas, L. y Colaboradores. (2004) Psicología de la Salud y calidad de vida. Editorial Thomson. México.

Organización Internacional del Trabajo – OIT- (1984). Naturaleza, Incidencia y Prevención de los Factores de Riesgo Psicosociales en el Trabajo. Alfa Omega. Ginebra

Padilla, S. (2006) Programa de Fortalecimiento en Estrategias de Afrontamiento en Estudiantes Universitarios USTA. (Pasantía). Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga.

Pereya, (2004) Estrés y Salud. Capítulo En En Psicología de la Salud y Calidad de Vida. Editorial Thomson. México.

Pinilla, L. (2008) Medición de Riesgos Psicosociales en el Banco de Bogotá Región Oriente. Universidad Pontificia Bolivariana.

Rodríguez, J. (1995). Psicología Social de la Salud. Editorial Síntesis Psicológica. Madrid

Ruiz, C. (2007). Salud laboral en: <http://books.google.com.co/books>. Descargado el 15 de octubre de 2008.

Salanova, M. Grau, R y Martínez, I. (2005) Demandas laborales y conductas de afrontamiento: Rol del modulador de la autoeficacia Profesional. Revista Psicothema año/vol. 17 nº 3. pág. 390-395. Universidad de Oviedo. España. En <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc.pdf> Descargado el 8 de noviembre de 2008.

Sánchez, S. Guillén, C. León J. (2006) La Autoeficacia Percibida en el Afrontamiento de Riesgos Laborales Psicosociales como Variable Moduladora del Burnout. Revista Ansiedad y Estrés. Vol. 12(2-3), Pág. 495-504. En HEBSCO HOST

SEGURO SOCIAL. (2006) Diagnóstico de Factores Psicosociales en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) Regional Santander.

SENA, (2008), Informe general de ausentismo y accidentalidad. SENA Regional Santander.

SENA, (2008). Historia del SENA. En: <http://www.sena.edu.co/Portal/Dirección+General/Historia+del+SENA/>. Descargado el 20 de noviembre de 2008.

Urrego, W. (2005). Curso Básico Salud Ocupacional. Factores de Riesgos Ocupacionales. Cartilla N° 2. SENA. Antioquia.

Velazquez, C. Crespo, M y Ring, J. (2000) Estrategias de Afrontamiento. En <http://books.google.com.co/books>. descagado el 5 de Julio de 2009

Villalobos, J. (1999). *Estrés Y Trabajo*. En http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm Descargado el 20 de marzo de 2008.

11. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionarios de Evaluación de Riesgos Psicosociales**CUESTIONARIO PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES**
Versión Media del Cuestionario PSQ CAT21 COPSOQ

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

La información recolectada será confidencial, por lo tanto no debe escribir su nombre. Los datos serán socializados de manera general con previo análisis.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una «X» la respuesta que considere que describe mejor su situación.

Esté seguro de que responde a todas las frases y de que marca sólo una opción de respuesta.

No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo se evalúa lo que usted considera se aplica a su situación.

Indique en qué grupo ocupacional trabaja actualmente. Marque sólo una opción.

Directivo _____

Administrativo _____

Instructor _____

1. Género

Femenino _____

Masculino _____

2. Edad

Menos de 26 años _____

Entre 26 y 35 años _____

Entre 36 y 45

años _____ Entre 46 y 55 años _____

Más de 55 años _____

I. TRABAJO DOMÉSTICO-FAMILIAR

Conteste a la siguiente pregunta marcando una X en el espacio asignado. Por favor, responda a todas las preguntas.

3. ¿Qué parte de las tareas familiares y domésticas hace?

_____ Hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas.

_____ Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.

_____ Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.

_____ Sólo hago tareas puntuales.

_____ No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.

4. Conteste a las siguientes preguntas sobre los problemas para organizar las tareas doméstico-familiares y el empleo.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una.		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	La realización de las tareas domésticas dependen de mi					
b.	Cuando estoy en la empresa, pienso en las tareas domésticas y familiares					
c.	Hay momentos en que necesito estar en la empresa y en casa a la vez					

5. En general, diría que su salud es:

Excelente _____ Muy buena _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____

6. Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una.		TOTALMENTE CIERTO	BASTANTE CIERTO	NO LO SE	BASTANTE FALSO	TOTALMENTE FALSO
a.	Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas					
b.	Me considero una persona sana					
c.	Creo que mi salud va a empeorar					
d.	Mi salud es excelente					

II. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE SU SALUD Y BIENESTAR PERSONAL

7. Las preguntas que vienen a continuación hacen referencia a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una. Durante las últimas cuatro semanas		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	He estado muy nervioso/a					
b.	Me he sentido triste					
c.	Me he sentido tranquilo/a					
d.	Me he sentido desanimado/a					
e.	Me he sentido feliz					
f.	Me he sentido lleno/a de vitalidad					
g.	He tenido mucha energía					
h.	Me he sentido agotado/a					
i.	Me he sentido cansado/a					

8. DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS, ¿con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas?

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una. Durante las últimas cuatro semanas		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	No he tenido ánimos para estar con gente.					
b.	No he podido dormir bien.					
c.	He estado irritable.					
d.	Me he sentido agobiado/a.					
e.	He sentido opresión o dolor en el pecho					
f.	Me ha faltado el aire					
g.	He sentido tensión en los músculos					
h.	He tenido dolor de cabeza					
i.	He tenido problemas para concentrarme					
j.	Me ha costado tomar decisiones					
k.	He tenido dificultades para acordarme de las cosas					
l.	He tenido dificultades para pensar claramente					

III. LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE SU EMPLEO ACTUAL Y DE SUS CONDICIONES DE TRABAJO

9. Indique la dependencia a la cual pertenece

Torre Administrativa _____ Centro Comercio y Servicios

CASA (Piedecuesta) _____ Centro Industrial de Mantenimiento Integral

(Girón) _____

Centro industrial del Diseño y la Manufactura (Floridablanca) _____

10. Señala el cargo que ha desempeñado en los últimos 6 meses. Si ha ocupado dos o más, señálelos.

- a. _____ Auxiliar
- b. _____ Secretaria
- c. _____ Oficinista
- d. _____ Técnico
- e. _____ Trabajador oficial
- f. _____ Instructor
- g. _____ Otro ¿Cuál? _____

11. ¿Las tareas que realiza corresponden con la categoría profesional que tiene reconocida salarialmente?

_____ Sí.

_____ No, las tareas que hago están por encima de lo que se reconoce en mi salario.

_____ No, las tareas que hago están por debajo de lo que se reconoce en mi salario.

_____ No lo sé.

12. ¿Cuánto tiempo hace que trabaja en el SENA?

_____ Menos de 30 días.

_____ Más de 2 años y hasta

5 años.

_____ Entre 1 mes y 6 meses.

_____ Más de 5 años y hasta 10

años.

_____ Más de 6 meses y hasta 2 años.

_____ Más de 10 años.

13. Desde que ingresó en el SENA, ¿ha sido promovido?

SÍ _____

NO _____

14. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con su empresa actualmente?

_____ Tengo nombramiento de carrera administrativa

_____ Tengo nombramiento provisional

_____ Tengo nombramiento por contrato (Trabajador oficial)

_____ Tengo contrato por prestación de servicios

_____ Soy un/a trabajador/a independiente

_____ Soy practicante

_____ Trabajo sin contrato

15. Su vinculación es

A término indefinido. _____ A término definido _____ No tengo contrato.

16. Su horario de trabajo es

_____ Jornada continua (mañana y tarde). _____ Turnos rotativos excepto el de noche.

_____ Jornada continua (mañana tarde y noche)

_____ Turno fijo de mañana. _____ Turnos rotativos con el de noche.

_____ Turno fijo de tarde. _____ Horario irregular.

_____ Turno fijo de noche.

17. Su horario laboral incluye trabajar:

_____ De lunes a viernes.

_____ De lunes a sábado.

_____ Sólo fines de semana o festivos.

_____ De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos.

_____ Tanto entre semana, como fines de semana y festivos.

18. Si lo cambian de horario (turno, horario de entrada o salida) o de días de la semana que trabaja, ¿con cuánto tiempo de anticipación se lo comunican?

_____ No me cambian de horario o días de trabajo.

18a. _____ Normalmente me lo comunican, con _____ días de antelación.

_____ Normalmente me lo comunican de un día para otro o el mismo día.

_____ Normalmente conozco mi horario con anterioridad, pero pueden cambiármelo de un día por otro.

19. Indique cuántas horas trabajó para el SENA la semana pasada: _____

Horas.

20. Si la semana pasada trabajó menos de 35 horas, diga el por qué (puede marcar más de una opción):

- a) Trabajo a tiempo parcial para esta empresa.
- b) Tengo distribución irregular de jornada (no siempre trabajo las mismas horas).
- c) He estado incapacitado, de vacaciones, de permiso...
- d) Tengo jornada reducida (maternidad...).

21. Aproximadamente, ¿cuál es su salario?

- Menos de un salario mínimo
- Entre uno salario y tres salarios mínimos
- Entre tres y cinco salarios mínimos
- Entre cinco y siete salarios mínimos
- Entre siete y nueve salarios mínimos
- Más de nueve salarios mínimos

22. Su salario es

- Fijo.
- Una parte fija y otra comisión.
- Todo variable (a destajo, a comisión...).

23. ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?

- Si No

24. En los últimos 12 meses, ¿cuántos días ha estado incapacitado por enfermedad?

- 24a.** Aproximadamente, he estado días en incapacidad por enfermedad en el último año.
- No he estado incapacitado por enfermedad en el último año.

25. En los últimos 12 meses, ¿cuántas incapacidades por enfermedad ha tenido?

- 25a.** Aproximadamente, he tenido incapacidades por enfermedad en el último año.
- No he tenido ninguna incapacidad por enfermedad en el último año.

IV LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TRATAN DE LOS CONTENIDOS Y EXIGENCIAS DE SU TRABAJO ACTUAL

26. Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tiene con relación al tiempo del que dispone.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una.		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	Tengo que trabajar muy rápido					
b.	La distribución de tareas es irregular y provoca que se me acumule el trabajo					
c.	Tengo tiempo para llevar al día mi trabajo					
d.	Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo					

27. Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de su trabajo actual.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una. Durante las últimas cuatro semanas		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	Mi trabajo requiere un alto nivel de precisión					
b.	Mi trabajo requiere mirar con detalle					
c.	Mi trabajo requiere mucha concentración					
d.	Mi trabajo requiere memorizar muchas cosas					
e.	Mi trabajo requiere que tome decisiones de forma rápida					
f.	Mi trabajo requiere que tome decisiones difíciles					
g.	Mi trabajo requiere que no opine					
h.	Mi trabajo requiere atención constante					
i.	Mi trabajo requiere que esconda mis emociones					
j.	Me cuesta olvidar los problemas del trabajo					
k.	Mi trabajo es desgastador emocionalmente					
l.	En mi trabajo se producen situaciones desgastadoras emocionalmente					

28. Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tiene en el trabajo actual.

Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una. Durante las últimas cuatro semanas		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CAS NUNCA	NUNCA
a.	Puedo tomar decisiones sobre el trabajo que realizo					
b.	Puedo decidir sobre la cantidad de trabajo que se me asigna					
c.	Puedo decidir cuándo hago un descanso					
d.	Puedo elegir el momento para pasar mis vacaciones					
e.	Puedo dejar mi trabajo para hablar con un compañero/a					
f.	Si tengo algún asunto personal o familiar, puedo dejar mi lugar de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial					
g.	Se tiene en cuenta mi opinión cuando se me asignan las tareas					
h.	Tengo influencia sobre el orden en el que realizo las tareas					

29. Estas preguntas tratan sobre el contenido de su trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una. Durante las últimas cuatro semanas		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	Mi trabajo requiere que tenga iniciativa					
b.	Mi trabajo permite que aprenda cosas nuevas					
c.	La realización de mi trabajo me permite aplicar mis habilidades y conocimientos					
d.	Las tareas que hago me parecen importantes					
e.	Me siento comprometido					

	con mi profesión					
f.	Tienen sentido mis tareas					
g.	Mi trabajo es variado					
h.	Mi trabajo requiere manejar muchos conocimientos					
i.	Hablo con entusiasmo de mi empresa a otras personas					
j.	Me gustaría quedarme en la empresa en la que estoy para el resto de tu vida laboral					
k.	Siento que los problemas de la empresa son también míos					
l.	Siento que mi empresa tiene una gran importancia para mi					

30. Queremos saber hasta qué punto le preocupan posibles cambios en sus actuales condiciones de trabajo.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una. En estos momentos ¿está preocupado/a por:		MUY PREOCUPADO	BASTANTE PREOCUPADO	MAS O MENOS PREOCUPADO	POCO PREOCUPADO	NADA PREOCUPADO
a.	Lo difícil que sería encontrar otro empleo en caso de que salieras de la empresa					
b.	Si me cambian de tareas contra mi voluntad					
c.	Si me cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra mi voluntad					
d.	Si me varían el salario (que no me lo actualicen, que me lo bajen, que introduzcan el salario variable, que me paguen en especie, etc.)					

31. Estas preguntas tratan del grado de definición de sus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de su trabajo actual.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una.		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	Sé exactamente qué margen de autonomía tengo en mi trabajo					
b.	En el trabajo hago cosas que algunas personas aceptan y otras no					
c.	Mi trabajo tiene objetivos claros					
d.	Sé exactamente qué tareas son de mi responsabilidad					
e.	Me exigen cosas contradictorias en el trabajo					
f.	Sé exactamente qué se espera de mi en el trabajo					
g.	Tengo que hacer tareas que creo que deberían hacerse de otra forma					
h.	En mi empresa, se me informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar las tareas o trabajos que tengo planeado realizar					
i.	Recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo					
j.	Tengo que hacer tareas que me parecen innecesarias					

32. Las preguntas que vienen a continuación tratan de situaciones en las que necesita ayuda o apoyo en el trabajo actual.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una.		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	Recibo ayuda y apoyo de mis compañeras/os					
b.	Mis compañeros/as están dispuestos a escuchar mis problemas de trabajo					
c.	Hablo con mis compañeros/as sobre cómo llevo a cabo mi					

	trabajo					
d.	Recibo ayuda y apoyo de mi superior inmediato/a					
e.	Mi superior inmediato/a está dispuesto a escuchar mis problemas de trabajo					
f.	Hablo con mi superior sobre cómo llevas a cabo mi trabajo					

33. Las preguntas que vienen a continuación tratan de la relación actual con sus compañeros y/o compañeras de trabajo.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una.		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	Mi lugar de trabajo se encuentra aislado del de mis compañeras/os					
b.	Puedo hablar con mis compañeros/as mientras estoy trabajando					
c.	Hay buen ambiente entre mis compañeros/as de trabajo y yo					
d.	Entre compañero/as, se ayudan en el trabajo					
e.	En el trabajo, siento que formo parte de un grupo					

34. Las preguntas que vienen a continuación tratan de la relación con sus jefes inmediatos en el trabajo actual.

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una. Mis jefes inmediatos...		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	Se aseguran de que cada uno de los trabajadores tengamos buenas oportunidades de desarrollo profesional					
b.	Planifican bien el trabajo					
c.	Resuelven bien los conflictos					
d.	Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras					

35. En relación con su trabajo actual, está satisfecho/a con...

Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una.		TOTALMENTE SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	MAS O MENOS SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA SATISFECHO
a.	...mis perspectivas laborales					
b.	...las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)					
c.	...el grado en el que se emplean mis capacidades					
d.	...mi trabajo, tomándolo todo en consideración					

36. Por favor, responda a todas las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una.		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
a.	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
b.	En las situaciones difíciles en el trabajo, recibo el apoyo necesario.					
c.	En el trabajo me tratan injustamente.					
d.	El reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y SU COLABORACIÓN!

Anexo 2. Inventario de Estrategias de Afrontamiento.

Inventario de Estrategias de Afrontamiento
(Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, 1989. Adaptación por Cano, Rodríguez y García, 2006)

El propósito de este cuestionario es encontrar el tipo de situaciones que causan problemas a las personas en su vida laboral y cómo éstas los enfrentan.

La información recolectada será confidencial, por lo tanto no debe escribir su nombre. Los datos serán socializados de manera general con previo análisis.

Esté seguro de que responde a todas las frases y de que marca sólo un número en cada una de ellas.

No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo se evalúa lo que usted hizo, pensó o sintió en ese momento.

Dependencia a la cual pertenece

Torre Administrativa _____ Centro Comercio y Servicios _____

CASA (Piedecuesta) _____ Centro Industrial de Mantenimiento Integral (Girón) _____

Centro industrial del Diseño y la Manufactura (Floridablanca) _____

Grupo ocupacional al cual pertenece

Directivo _____ Administrativo _____ Instructor _____

Responda a la siguiente lista de afirmaciones basándose en cómo maneja usted las situaciones que se le han presentado a nivel laboral durante el último año. Lea cada frase y determine el grado en que usted considera de acuerdo a lo que cada frase indica:

0: NUNCA; 1: CASI NUNCA; 2: ALGUNAS VECES; 3: CASI SIEMPRE; 4: SIEMPRE

1.	Busco resolver el problema	0	1	2	3	4
2.	Me culpo a mí mismo	0	1	2	3	4
3.	Manifiesto mis sentimientos para reducir el estrés	0	1	2	3	4
4.	Deseo que el problema no se hubiera presentado	0	1	2	3	4
5.	Busco a alguien que escuche mi problema	0	1	2	3	4
6.	Trato de ver las cosas de una forma mejor.	0	1	2	3	4
7.	No permito que me afecte	0	1	2	3	4
8.	Paso algún tiempo solo	0	1	2	3	4
9.	Me esfuerzo para resolver los problemas de la situación	0	1	2	3	4
10.	Me reprocho por ser responsable de mis dificultades.	0	1	2	3	4
11.	Expreso mis emociones	0	1	2	3	4
12.	Deseo que la situación no existiera o que de alguna manera terminase	0	1	2	3	4
13.	Hablo con una persona de confianza	0	1	2	3	4
14.	Cambio la forma en que veo la situación para que las cosas no parezcan tan malas	0	1	2	3	4
15.	Trato de olvidar por completo el asunto	0	1	2	3	4
16.	Evito estar con gente	0	1	2	3	4
17.	Enfrento el problema	0	1	2	3	4
18.	Me critico por lo ocurrido	0	1	2	3	4
19.	Analizo mis sentimientos y simplemente los dejo salir	0	1	2	3	4
20.	Deseo no encontrarme nunca más en esa situación	0	1	2	3	4

21.	Dejo que mis amigos me ayuden	0	1	2	3	4
22.	Me convengo de que las cosas no son tan malas como parecen	0	1	2	3	4
23.	Quito importancia a la situación y no me preocupo más	0	1	2	3	4
24.	Oculto lo que pienso y siento	0	1	2	3	4
25.	Me esfuerzo por hacer que las cosas funcionen	0	1	2	3	4
26.	Me recrimino por permitir que esto ocurra	0	1	2	3	4
27.	Manifiesto mis emociones (me desahogo emocionalmente)	0	1	2	3	4
28.	Deseo poder cambiar lo que sucede	0	1	2	3	4
29.	Paso algún tiempo con mis amigos	0	1	2	3	4
30.	Pienso que las cosas no están tan mal después de todo	0	1	2	3	4
31.	Me comporto como si nada hubiera pasado	0	1	2	3	4
32.	No dejo que nadie sepa cómo me siento	0	1	2	3	4
33.	Mantengo mi postura y lucho por lo que quiero	0	1	2	3	4
34.	Es un error mío, así que tengo que sufrir las consecuencias	0	1	2	3	4
35.	Finalmente muestro mis sentimientos	0	1	2	3	4
36.	Me imagino que las cosas pueden ser diferentes	0	1	2	3	4
37.	Pido consejo a un amigo o familiar que respeto	0	1	2	3	4
38.	Me fijo en el lado bueno de las cosas	0	1	2	3	4
39.	Evito pensar o hacer nada	0	1	2	3	4
40.	Trato de ocultar mis sentimientos	0	1	2	3	4
	Me considero capaz de afrontar la situación	0	1	2	3	4

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y SU COLABORACIÓN!

Anexo 3. Evaluación Riesgos Psicosociales Método PSQ CAT 21 (ISTAS 21). Resultados Centros

Resultados de Riesgos Psicosociales por Centros

Los riesgos psicosociales en las organizaciones representan un campo de interés puesto que afecta tanto al empleado como a los procesos que se desarrollan allí. La presentación de resultados es esencial para comprender la incidencia de estos en el contexto laboral y de esta manera crear estrategias preventivas que ayuden a la disminución de factores de riesgo a la empresa.

Los resultados que se presentan a continuación surgen de la aplicación de los instrumentos Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales PSQ CAT método ISTAS 21, los riesgos se cuantifican teniendo en cuenta tres categorías de exposición de acuerdo a la media. Alto grado de peligrosidad: 2.68 a 4, Medio nivel de peligrosidad: 1.34 a 2.67, baja peligrosidad 0 a 1.33. Estos se presentaran por departamentos en el siguiente orden: Torre Administrativa, Centro Comercio y Servicios, Casa Piedecuesta, Centro Industrial de Mantenimiento Integral Girón, Barrancabermeja y finalmente Málaga.

Torre Administrativa.

Gráfica. Promedio de riesgos Psicosociales Torre Administrativa.

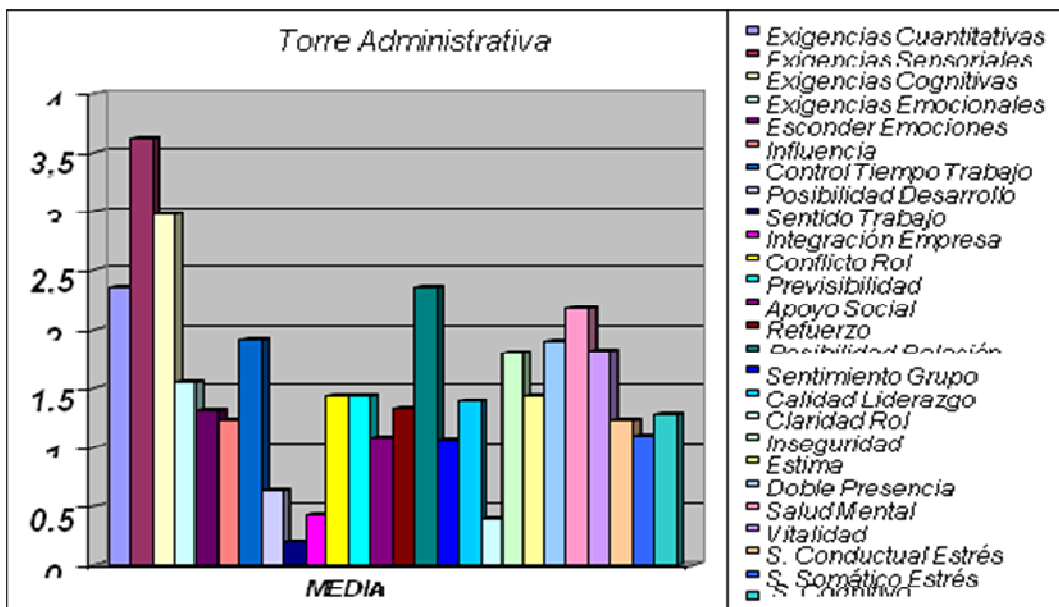


Tabla datos Torre Administrativa. Media de Riesgos Psicosociales por dimensión método PSQ CAT 21.

Grupo Dimensiones	Dimensiones Psicosociales	Media
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	2,35
	Exigencias Sensoriales	3,60
	Exigencias Cognitivas	2,97
	Exigencias Emocionales	1,55
	Esconder Emociones	1,31
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	1,23
	Control Tiempo Trabajo	1,91
	Posibilidad Desarrollo	0,64
	Sentido Trabajo	0,2
	Integración Empresa	0,42
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto Rol	1,44
	Previsibilidad	1,43
	Apoyo Social	1,08
	Refuerzo	1,31
	Posibilidad Relación Social	2,35
	Sentimiento Grupo	1,05
	Calidad Liderazgo	1,39
	Claridad Rol	0,4
Compensaciones	Inseguridad	1,79
	Estima	1,43
Doble Presencia	Doble Presencia	1,89
Salud Mental y Estrés	Salud Mental	2,17
	Vitalidad	1,81
	S. Conductual Estrés	1,23
	S. Somático Estrés	1,1
	S. Cognitivo Estrés	1,27

La gráfica y la tabla anterior muestran los datos de la evaluación de riesgos psicosociales en el departamento de Torre Administrativa del SENA regional Santander.

En el grupo de Exigencias Psicológicas, las dimensiones de mayor desfavorabilidad son: las Exigencias Psicológicas Sensoriales $M= 3,60$ y las Exigencias Psicológicas Cognitivas, con $M= 2,97$. Las exigencias cuantitativas, emocionales y esconder emociones presentan un nivel medio de riesgo, por lo que es necesario tomar medidas preventivas adecuadas para evitar que el nivel de riesgo aumente.

En la dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades la única dimensión que presenta un nivel medio de riesgo es Control de Tiempo de Trabajo con una $M: 1,91$. Las demás variables como: Influencia, Posibilidad Desarrollo, Sentido Trabajo e Integración Empresa están expuestas a una situación de riesgo más favorable.

En la dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo los riesgos que están presente un nivel medio de riesgo son: Conflicto Rol, Previsibilidad, Posibilidad Relación Social y Calidad Liderazgo, por lo tanto es necesario crear herramientas que permitan un mejor ajuste y disminuyan su probabilidad de riesgo. Dentro de este grupo las variables están presentando un mayor grado de favorabilidad ante la exposición del riesgo. Son Apoyo Social, Refuerzo, Sentimiento Grupo y Claridad Rol.

Tanto el grupo de compensaciones como el de doble presencia su nivel de riesgo no es muy alto.

En el último grupo que corresponde a salud mental, tampoco tiene variables con alto nivel de riesgo, sin embargo los síntomas somáticos, cognitivos y conductuales de estrés están en una situación de exposición más favorable.

En general los factores psicosociales que influyen en el empleado y la organización de torre administrativa, se encuentran en una exposición de riesgo intermedia, por lo que es necesario la intervención oportuna que apunte a reducir el riesgo y evitar así mayores consecuencias.

Centro De Comercio y Servicios.

Gráfica. Promedio de riesgos Psicosociales Centro Comercio y Servicios.

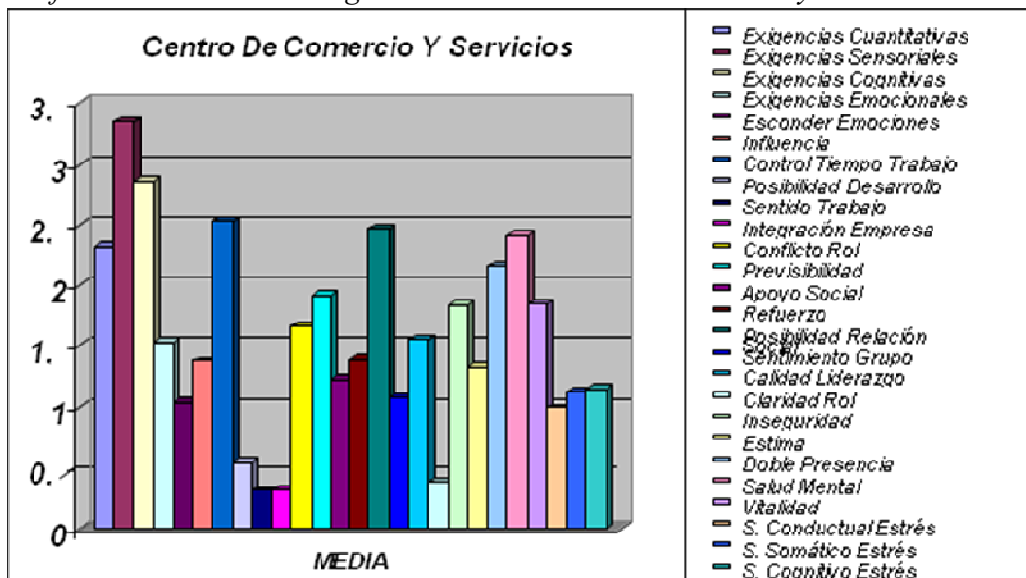


Tabla datos Centro Comercio y Servicios. Media de Riesgos Psicosociales por dimensión método PSQ CAT 21.

Grupo Dimensiones	Dimensiones Psicosociales	Media
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	2,31
	Exigencias Sensoriales	3,34
	Exigencias Cognitivas	2,86
	Exigencias Emocionales	1,53
	Esconder Emociones	1,03
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	1,37
	Control Tiempo Trabajo	2,53
	Posibilidad Desarrollo	0,54
	Sentido Trabajo	0,31
	Integración Empresa	0,31
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto Rol	1,66
	Previsibilidad	1,91
	Apoyo Social	1,22
	Refuerzo	1,4
	Posibilidad Relación Social	2,46
	Sentimiento Grupo	1,07
	Calidad Liderazgo	1,55
	Claridad Rol	0,37
Compensaciones	Inseguridad	1,83
	Estima	1,33
Doble Presencia	Doble Presencia	2,15
Salud Mental y Estrés	Salud Mental	2,41
	Vitalidad	1,84
	S. Conductual Estrés	0,99
	S. Somático Estrés	1,12
	S. Cognitivo Estrés	1,14

Como se puede apreciar en la gráfica y la tabla anterior que muestran los datos de la evaluación de riesgos psicosociales en el departamento de Centro Comercio y servicios, del SENA regional Santander.

En la dimensión de Exigencias Psicológicas, los agentes que se encuentran en alerta por que su nivel de riesgo es alto son las de Exigencias Psicológicas Sensoriales $M= 3,34$, y las exigencias psicológicas cognitivas $M= 2,86$; Las exigencias cuantitativas y emocionales se mantienen en un nivel medio de exposición de riesgo y las exigencias psicológicas de esconder emociones en un nivel de baja peligrosidad.

En la categoría de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades la variable que puntúa mas alto es la de control de tiempos de trabajo con una $M=2,53$, sin embargo se encuentra en un nivel intermedio de exposición de riesgo, al igual que influencia con $M= 1,37$.

Posibilidad de desarrollo, sentido de trabajo e integración de la empresa se encuentra en un nivel de exposición de riesgo favorable, lo cual es una gran herramienta de ayuda en los procesos de prevención y disminución del riesgo.

En el grupo de Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo; la mayoría de variables se encuentra en un nivel intermedio a la presentación de riesgo tales como Conflicto Rol, Previsibilidad, Refuerzo, Posibilidad Relación Social, Sentimiento Grupo y Calidad Liderazgo.

Por otra parte apoyo social, refuerzo y claridad de rol son variables que se encuentra en un nivel de exposición más favorable.

En el grupo de Compensaciones, la dimensión de mayor media es Inseguridad M= 1,83.

En el grupo de Salud Mental y Estrés; las dos dimensiones con mayor media son Salud Mental M=2,41 y Vitalidad M=1,84 estas dimensiones siguen siendo las de mayor nivel de peligrosidad, con respecto al anterior departamento.

CASA Piedecuesta

Gráfica. Promedio de riesgos Psicosociales CASA Piedecuesta.

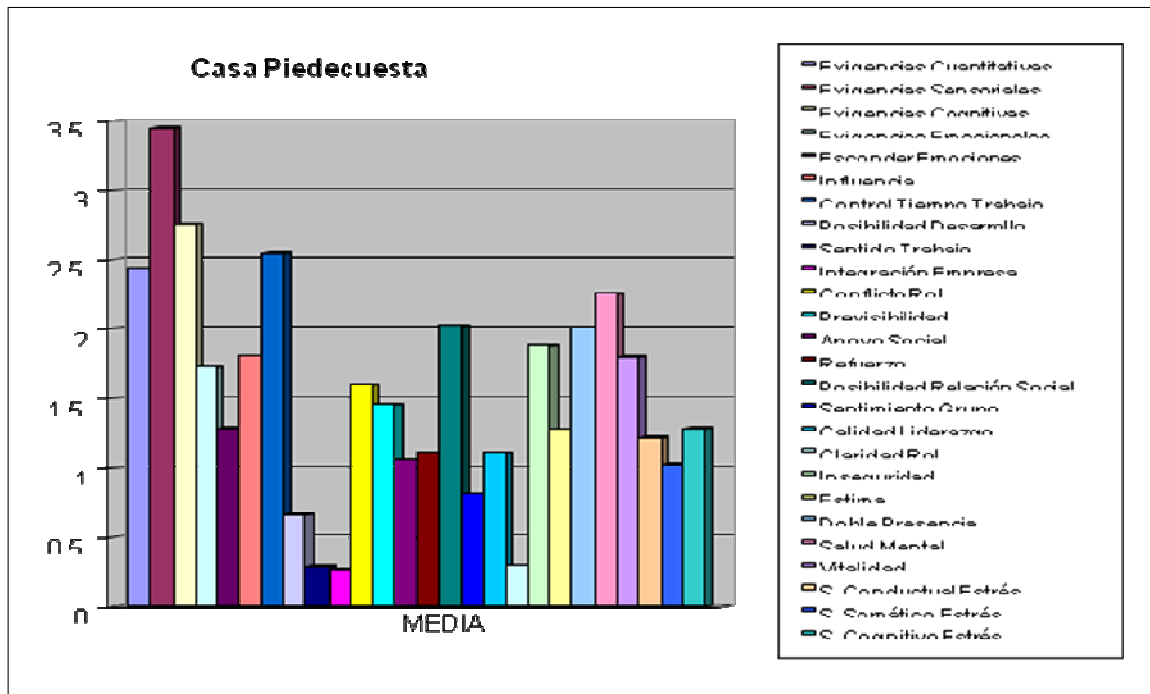


Tabla datos CASA Piedecuesta. Media de Riesgos Psicosociales por dimensión método PSQ CAT 21.

Grupo Dimensiones	Dimensiones Psicosociales	Media
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	2,43
	Exigencias Sensoriales	3,44
	Exigencias Cognitivas	2,75
	Exigencias Emocionales	1,72
	Esconder Emociones	1,28
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	1,80
	Control Tiempo Trabajo	2,54
	Posibilidad Desarrollo	0,66
	Sentido Trabajo	0,28
	Integración Empresa	0,26
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto Rol	1,59
	Previsibilidad	1,45
	Apoyo Social	1,05
	Refuerzo	1,10
	Posibilidad Relación Social	2,02
	Sentimiento Grupo	0,81
	Calidad Liderazgo	1,10
	Claridad Rol	0,29
Compensaciones	Inseguridad	1,88
	Estima	1,27
Doble Presencia	Doble Presencia	2,01
Salud Mental y Estrés	Salud Mental	2,25
	Vitalidad	1,79
	S. Conductual Estrés	1,21
	S. Somático Estrés	1,02
	S. Cognitivo Estrés	1,28

La gráfica y la tabla anterior muestran los datos de la evaluación de riesgos psicosociales en el departamento de CASA Piedecuesta, del SENA regional Santander.

En el primer grupo que corresponde a las Exigencias Psicológicas, las dimensiones que presentan un alto porcentaje de desfavorabilidad son las Exigencias Psicológicas Sensoriales $M= 3,44$ y las exigencias psicológicas cognitivas $M= 2,75$, estas dimensiones no muestra diferencias con respecto a los departamentos anteriormente mencionados.

Dentro del grupo de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, las variables de mayor porcentaje de la media corresponde a Control de Tiempos de Trabajo $M= 2,54$ e influencia $M=1,80$ mostrando una alta probabilidad de riesgo.

En el grupo Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, la dimensión Posibilidad de Relación Social $M= 2,02$ continúa presentando un alto porcentaje de riesgo. Otro que sobresalta en este grupo es el de conflicto de rol con una $M= 1,59$ tratan de las

exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que se tiene que hacer entran en conflicto con las normas y valores profesionales y personales. Este riesgo a diferencia de los anteriores solo puntúa alto a nivel de departamento y no regional.

En el grupo de Compensaciones, la dimensión de mayor media es Inseguridad $M= 1,88$ esta variable mantiene su tendencia a nivel regional.

La doble presencia tiene una media que sobresale de 2,01 lo cual significa que los empleados se encuentran en un estado de alerta, puesto que el nivel de desfavorabilidad es intermedio.

En cuanto al último grupo los factores que presentan mayor porcentaje de peligrosidad son Salud Mental $M=2,25$ y Vitalidad $M=1,79$ estas dimensiones se mantienen en de igual manera en los demás departamentos.

Psicosociales Centro Industrial de Mantenimiento Integral. Girón

Gráfica. Promedio de riesgos Psicosociales Centro Industrial de Mantenimiento Integral.

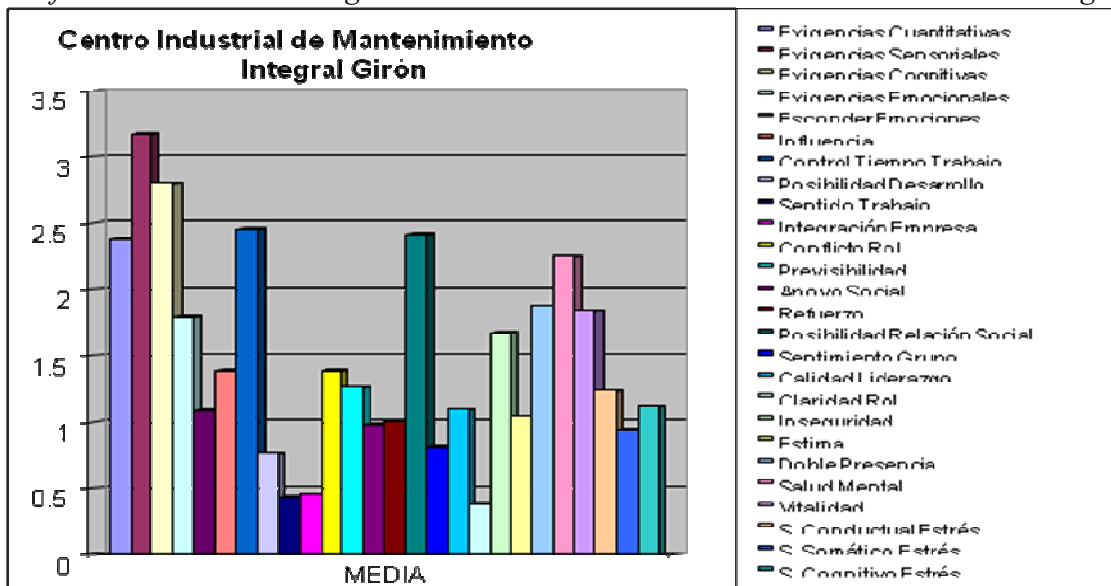


Tabla datos Centro Industrial de Mantenimiento Integral Girón. Media de Riesgos Psicosociales por dimensión método PSQ CAT 21.

Grupo Dimensiones	Dimensiones Psicosociales	Media
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	2,37
	Exigencias Sensoriales	3,17
	Exigencias Cognitivas	2,8
	Exigencias Emocionales	1,79
	Esconder Emociones	1,08
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	1,38
	Control Tiempo Trabajo	2,45
	Posibilidad Desarrollo	0,76
	Sentido Trabajo	0,42
	Integración Empresa	0,45
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto Rol	1,38
	Previsibilidad	1,25
	Apoyo Social	0,97
	Refuerzo	1
	Posibilidad Relación Social	2,41
	Sentimiento Grupo	0,80
	Calidad Liderazgo	1,09
	Claridad Rol	0,37
Compensaciones	Inseguridad	1,67
	Estima	1,03
Doble Presencia	Doble Presencia	1,87
Salud Mental y Estrés	Salud Mental	2,25
	Vitalidad	1,83
	S. Conductual Estrés	1,23
	S. Somático Estrés	0,94
	S. Cognitivo Estrés	1,11

En cuanto a los resultados del centro Industrial de Mantenimiento Integral Girón, representados en la grafica y tabla anterior muestran lo siguiente:

Los factores que representan mayor grado de peligrosidad son: Exigencias Sensoriales M: 3,17 y Exigencias Cognitivas 2,8 que se encuentran en el grupo de exigencias psicológicas.

Los factores que presentan un porcentaje mayor grado de favorabilidad son los siguientes. En el grupo de exigencias psicológicas, el único factor es Esconder Emociones con una M: 1,08.

En el segundo grupo (trabajo activo y desarrollo de habilidades), se encuentran Posibilidad Desarrollo M: 0,76, Sentido Trabajo M: 0,42 e Integración Empresa M: 0,45.

En el tercer grupo (apoyo social en la empresa la mayoría muestran una situación favorable, a excepción de posibilidad de relación social con una M: 2,41 que se encuentra en un nivel intermedio de favorabilidad.

En el cuarto grupo (compensaciones) estima con una M: 1,03. el factor de inseguridad y doble presencia se mantiene en un nivel medio en los centros anteriormente mencionados.

En el último grupo (salud mental y estrés) los tres factores a exposición favorables son s. conductuales de estrés M: 1,23, s. somáticos de estrés con M: 0,94 y S. cognitivos de estrés M=1.11.

Centro Industrial y del Desarrollo Tecnológico Barrancabermeja

Gráfica. Promedio de riesgos Psicosociales Barrancabermeja.

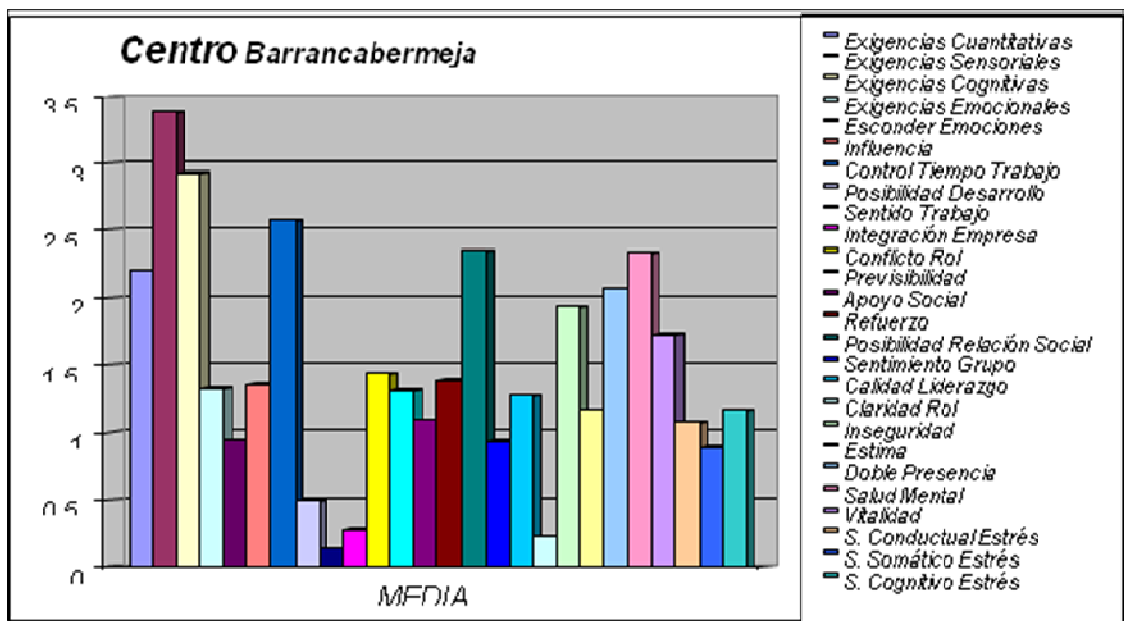


Tabla datos Barranca. Media de Riesgos Psicosociales por dimensión método PSQ CAT 21.

Grupo Dimensiones	Dimensiones Psicosociales	Media
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	2,19
	Exigencias Sensoriales	3,37
	Exigencias Cognitivas	2,92
	Exigencias Emocionales	1,32
	Esconder Emociones	0,93
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	1,34
	Control Tiempo Trabajo	2,56
	Posibilidad Desarrollo	0,48
	Sentido Trabajo	0,13
	Integración Empresa	0,27

Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto Rol	1,43
	Previsibilidad	1,30
	Apoyo Social	1,09
	Refuerzo	1,37
	Posibilidad Relación Social	2,34
	Sentimiento Grupo	0,92
	Calidad Liderazgo	1,26
	Claridad Rol	0,21
Compensaciones	Inseguridad	1,92
	Estima	1,15
Doble Presencia	Doble Presencia	2,06
Salud Mental y Estrés	Salud Mental	2,33
	Vitalidad	1,72
	S. Conductual Estrés	1,06
	S. Somático Estrés	0,88
	S. Cognitivo Estrés	1,15

En la grafica y tabla anterior están representados los resultados que arrojó la prueba que se suministro a los empleados del centro de Barrancabermeja.

En este centro los factores de mayor grado de peligrosidad son las exigencias psicológicas sensoriales con una M: 3,37 y exigencias psicológicas cognitivas M: 2,92.

Y los que representan un menor nivel de desfavorabilidad, mostrándose son: Exigencias Emocionales M: 1,32, Esconder Emociones M: 0,93, Posibilidad Desarrollo M: 0,48, Sentido Trabajo M: 0,13, Integración Empresa M: 0,27,

Previsibilidad M: 1,30, Apoyo Social M: 1,09, Sentimiento Grupo M: 0,92, Calidad Liderazgo M: 1,26, Claridad Rol M: 0,21, Estima M: 1,15, S. Conductual Estrés M: 1,06, S. Somático Estrés M: 0,88 Y S. Cognitivo Estrés M: 1,15.

En este centro la mayoría de riesgos se encuentra en una situación favorable, por lo que es importante continuar trabajando y reforzando es estos aspectos positivos del centro.

Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes Málaga

Gráfica. Promedio de riesgos Psicosociales Málaga.

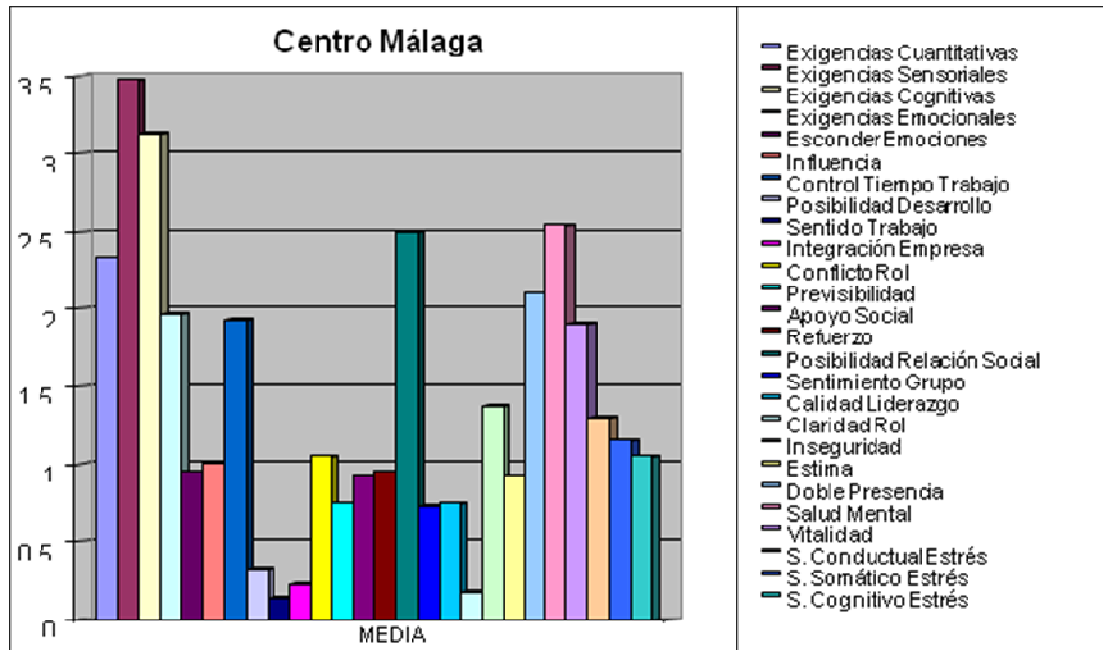


Tabla datos Málaga. Media de Riesgos Psicosociales por dimensión método PSQ CAT 21.

Grupo Dimensiones	Dimensiones Psicosociales	Media
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas	2,32
	Exigencias Sensoriales	3,47
	Exigencias Cognitivas	3,12
	Exigencias Emocionales	1,96
	Esconder Emociones	0,95
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia	1
	Control Tiempo Trabajo	1,92
	Posibilidad Desarrollo	0,32
	Sentido Trabajo	0,13
	Integración Empresa	0,22
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Conflicto Rol	1,05
	Previsibilidad	0,75
	Apoyo Social	0,92
	Refuerzo	0,95
	Posibilidad Relación Social	2,5
	Sentimiento Grupo	0,73
	Calidad Liderazgo	0,75
	Claridad Rol	0,17

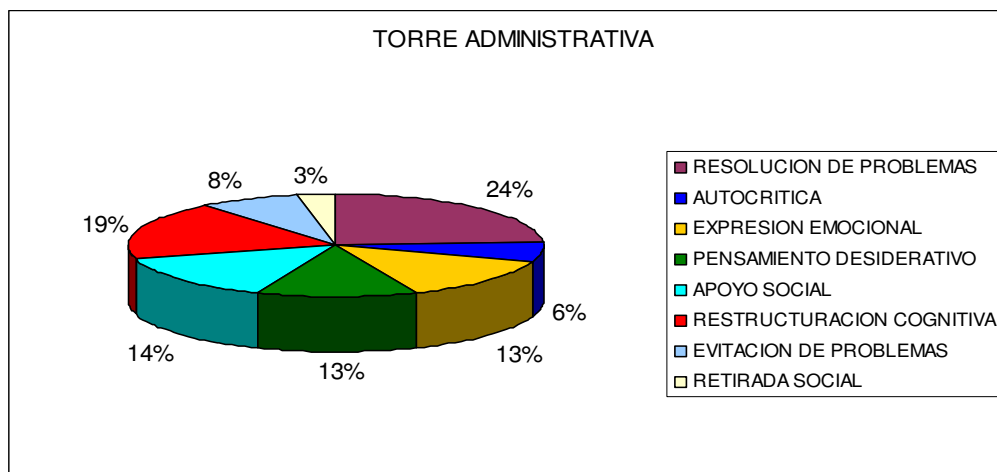
Compensaciones	Inseguridad	1,37
	Estima	0,92
Doble Presencia	Doble Presencia	2,1
Salud Mental y Estrés	Salud Mental	2,54
	Vitalidad	1,9
	S. Conductual Estrés	1,3
	S. Somático Estrés	1,15
	S. Cognitivo Estrés	1,05

En la gráfica y tabla anteriores se muestran los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales en el centro de Málaga, en el grupo de exigencias psicológicas se presentan los niveles de riesgo más alto con las Exigencias Sensoriales $M= 3,47$ y Exigencias Cognitivas $M= 3,12$. La doble presencia presenta un nivel de riesgo medio. Y En los demás grupos de dimensiones se presenta un nivel bajo de riesgos por lo que se hace necesario continuar con el apoyo a las actividades que favorecen el trabajo activo y el desarrollo de habilidades así como la calidad del liderazgo.

Resultados Inventario de Estrategias de Afrontamiento CSI

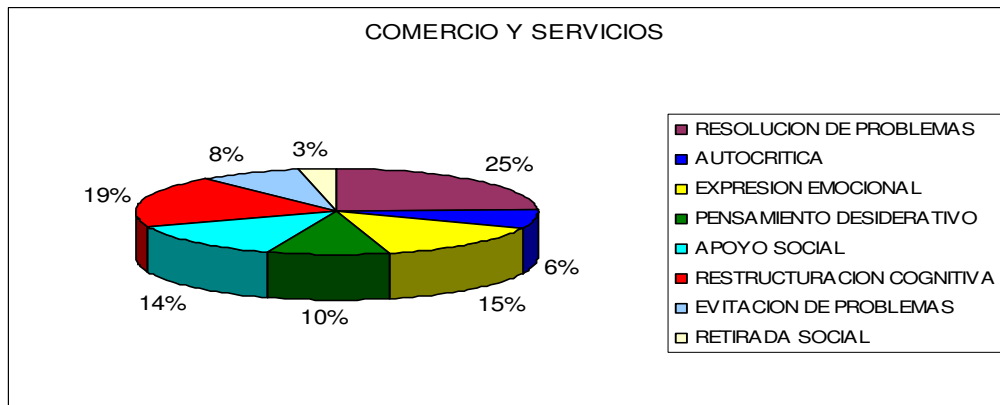
A continuación se presentan los resultados del cuestionario de estrategias de afrontamientos de los centros del SENA regional Santander; los riesgos se cuantifican teniendo en cuenta tres categorías de exposición de acuerdo a la media. Alto grado de peligrosidad: 2.68 a 4, Medio nivel de peligrosidad: 1.34 a 2.67, baja peligrosidad 0 a 1.33. Estos se presentaran por departamentos en el siguiente orden: Torre Administrativa, Centro Comercio y Servicios, Casa Piedecuesta, Centro Industrial de Mantenimiento Integral Girón, Barrancabermeja y finalmente Málaga.

Gráfica datos Torre Administrativa.



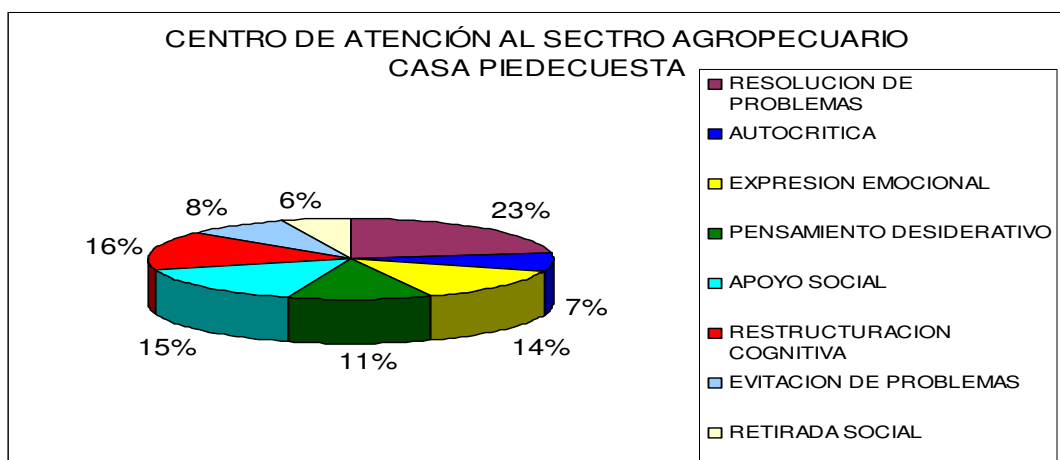
En la Gráfica se puede observar que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los empleados de la Torre Administrativa son: Resolución de Problemas con el 24%, Reestructuración Cognitiva con un 19% y Apoyo Social con el 14%; mientras que las menos utilizadas son Autocrítica con el 6% y Retirada Social con un 3%; los resultados muestran una gran coherencia con los datos generales de la regional.

Gráfica datos Centro de Comercio y Servicios



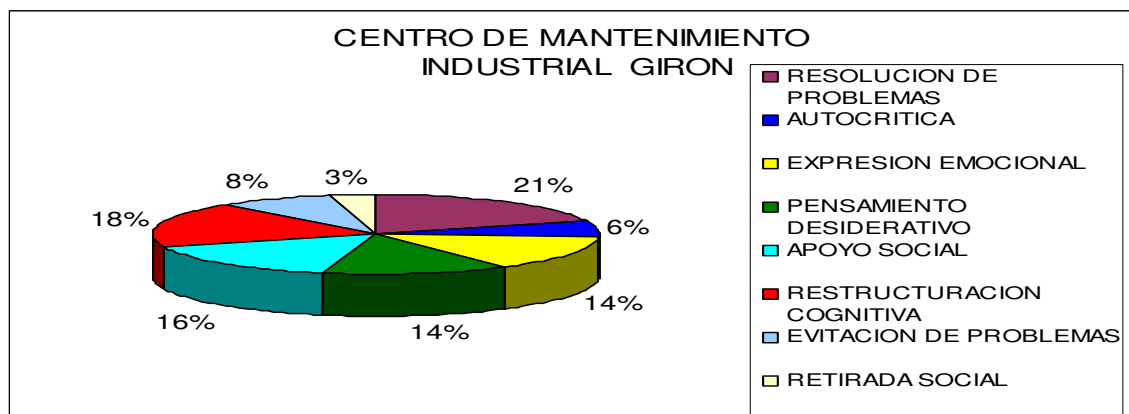
Los resultados arrojan que las estrategias de afrontamiento más utilizada por los empleados del Centro de Comercio y Servicios son Resolución de problemas 25%, Reestructuración Cognitiva 19%, Expresión Emocional 15%; mientras que las menos utilizadas son Autocrítica 6% y Retirada Social 3%.

Gráfica datos Centro de Atención al Sector Agropecuario.

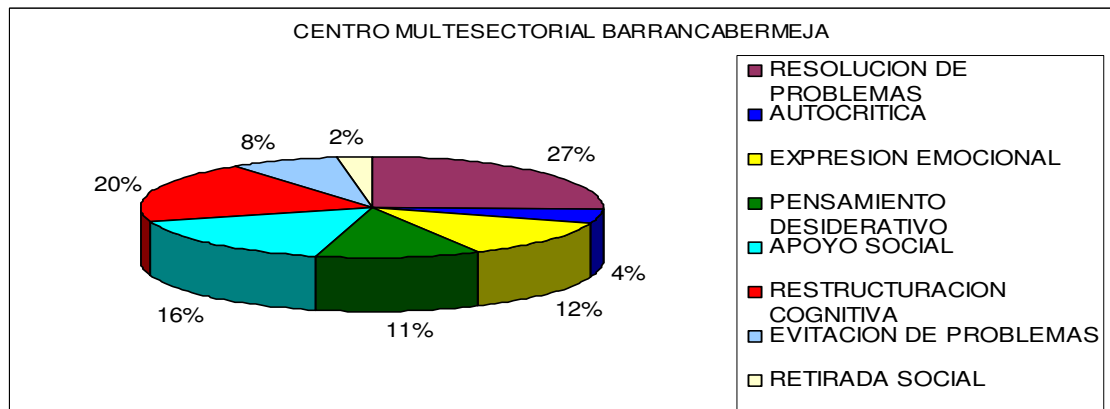


En la Gráfica se puede observar que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los empleados del Centro de Atención al Sector Agropecuario son: Resolución de Problemas con el 23%, Reestructuración Cognitiva con un 16%, y Apoyo Social con el 15%; mientras que las menos utilizadas son Autocrítica 7% y Retirada Social 3%; estos resultados indican coherencia con los obtenidos en los demás centros participantes, en los que las estrategias más utilizadas son las positivas.

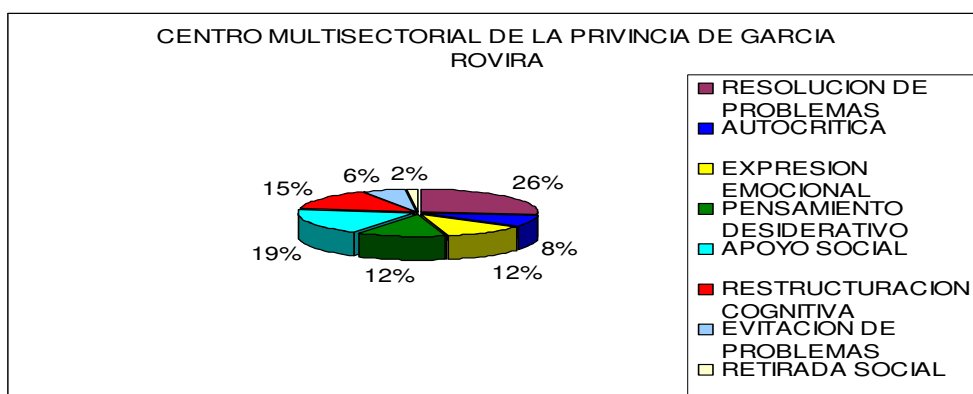
Gráfica datos Centro de Mantenimiento Industrial. Girón



En la Gráfica se puede observar que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los empleados del Centro de Mantenimiento Industrial son; Resolución de problemas con el 21% evidenciando en los empleados una búsqueda de alternativas para la solución de sus problemas, Reestructuración Cognitiva con un 18% y Apoyo Social con el 16% en esta estrategia se evidencia la búsqueda de un apoyo emocional en otras personas sean familiares o compañeros de trabajo para buscar consejo o comprensión ante las dificultades que se estén presentando; mientras que las menos utilizadas son Autocrítica con el 6% y Retirada Social con un 3%. Esto indica que las estrategias positivas son las más utilizadas por los empleados de este centro, además de ser coherentes con los datos en la regional.

Gráfica datos Centro Multisectorial Barrancabermeja.

La gráfica muestra los resultados del Centro Multisectorial Barrancabermeja que muestran que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por sus empleados son en su orden: Resolución de problemas con el 27%, Reestructuración Cognitiva con un 20%, Expresión Emocional con el 16%; mientras que las menos utilizadas son Autocrítica 4% y Retirada Social 2%. Los resultados arrojan coherencia con los demás centros participantes, en este centro también predominan las estrategias positivas indicando un afrontamiento adaptativo centrado en el problema, que permite modificar la situación con pensamientos positivos y con un adecuado manejo de sus emociones

Gráfica datos Centro Multisectorial de la Provincia de García Rovira.

La gráfica muestra los resultados en donde las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los empleados del Centro Multisectorial de la Provincia de García Rovira son las estrategias positivas arrojan en su conjunto un 72%; entre las que se encuentran

Resolución de Problemas 26%, evidenciando en los empleados una búsqueda de alternativas para la solución de sus problemas, Apoyo Social 19%, en donde los empleados buscan el apoyo de otras personas para descargar sus emociones o solicitando el consejo o comprensión, Restructuración Cognitiva 15%, estrategia que modifica el significado de la situación estresante por un sentido positivo.

**Anexo 4. Programa Cognitivo Conductual para Promover Estrategias de Afrontamiento
antes Situaciones de Riesgo Psicosocial Laboral.**

SESION	OBJETIVO	CONTENIDO
<p align="center"><u>Sesión 1.</u></p> <p align="center">SESIÓN INTRODUCTORIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Integrar a los participantes, conociendo las percepciones que tienen de su actividad laboral y las tareas que desempeñan. - Dar a conocer los objetivos y metodología del programa. - Conocer el concepto de ansiedad y sus componentes fisiológicos, cognitivos y conductuales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo 2. Presentación del programa 3. Normas de convivencia 4. Aclaración de expectativas 5. Dinámica de presentación 6. Desarrollo de la temática central “Teoría de la ansiedad” 7. Enseñanza de la escala subjetiva de ansiedad 8. Actividad para la casa 9. Despedida
<p align="center"><u>Sesión 2.</u></p> <p align="center">TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE LA ANSIEDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dar a conocer las técnicas de respiración y relajación autógena para el manejo de la ansiedad, y así los participantes las ejecuten en diferentes contextos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo 2. Recordar normas de convivencia 3. Revisión de la tarea asignada en la anterior sesión 4. Exposición de la temática central “Técnicas para combatir la ansiedad” 5. Ejercicio práctico

		6. Tarea para la casa 7. Despedida
<u>Sesión 3.</u> TERAPIA RACIONAL EMOTIVA	- Dar a conocer las técnicas de Terapia Racional Emotiva, y de esta manera cambiar la percepción que se tiene de las ideas irracionales, y así afrontar de una manera óptima las problemáticas propias del contexto laboral.	1. Saludo 2. Recordar normas de convivencia 3. Revisión de la tarea asignada en la anterior sesión 4. Exposición de la temática central “Terapia Racional Emotiva” 5. Tarea para la casa 6. Despedida
<u>Sesión 4.</u> AUTOREGISTRO DE PENSAMIENTO – MODELO ABCDE	- Dar a conocer el modelo ABCDE, y realizar el formato de autoregistro de pensamiento, y de esta manera cambiar la percepción que se tiene de las ideas irracionales, y así afrontar de una manera óptima las problemáticas propias del contexto laboral.	1. Saludo 2. Recordar normas de convivencia 3. Revisión de la tarea asignada en la anterior sesión 4. Autoregistro de Pensamiento 5. Tarea para la casa 6. Despedida
	- Conoce la teoría de las habilidades sociales, y así tener un panorama general que	1. Saludo 2. Recordar normas de convivencia

<p style="text-align: center;"><u>Sesión 5.</u></p> <p style="text-align: center;">ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES</p>	<p>permitan tener herramientas para enfrentarse a situaciones percibidas como incómodas del contexto laboral.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Revisión de la tarea asignada en la anterior sesión y repaso de las técnicas de respiración diafragmática y entrenamiento autógeno. 4. Exposición de la temática central “Entrenamiento en Habilidades Sociales” 5. Tarea para la casa 6. Despedida
<p style="text-align: center;"><u>Sesión 6.</u></p> <p style="text-align: center;">ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES</p>	<p>- Identificar conductas enmarcadas dentro de los componentes asertivos, pasivos y agresivos, que determinan el comportamiento de los participantes en su sitio de trabajo</p>	<p><u>Orden de la sesión</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo 2. Recordar normas de convivencia 3. Revisión de la tarea asignada en la anterior sesión y repaso de las técnicas de respiración diafragmática y entrenamiento autógeno. 4. Ejercicio práctico 5. Tarea para la casa 6. Despedida
	<p>- Contribuir al desarrollo y aplicación de estrategias y de</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo

<p style="text-align: center;"><u>Sesión 7.</u></p> <p style="text-align: center;">RESOLUCION DE PROBLEMAS</p>	<p>metodologías para que los empleados del Centro Industrial del Diseño y la Manufactura, mejoren las habilidades para resolver problemas de forma sistemática, autónoma y autorregulada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Recordar normas de convivencia 3. Revisión de la tarea asignada en la anterior sesión 4. Exposición de la temática central “Resolución de Problemas” 5. Ejercicio práctico 6. Tarea para la casa 7. Despedida
<p style="text-align: center;"><u>Sesión 8.</u></p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DEL PROGRAMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar el desarrollo de las actividades y el impacto generado en los participantes - Evaluar la efectividad del programa, a través de la aplicación de los cuestionarios de Afrontamiento y Riesgo Psicosocial 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo 2. Recordar normas de convivencia 3. Revisión Tareas 4. Evaluación del Programa 5. Despedida

