

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

“Propuesta de un Programa de Intervención en Riesgos Psicosociales que optimicen la calidad de vida y la salud mental de los empleados de Industrias Primavera S.A. de C.V.”

Presentado por

Herrera Pereira, Alejandra Gabriela HP13010

López Romero, Erica Cristina LR13012

Moran Mejía, Ligia María MM14084

Docente Director:

Msc. Bartolo Atilio Castellanos Arias

Coordinador General de Proceso de Graduación

Lic. Israel Rivas

Ciudad Universitaria, noviembre de 2020

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES CENTRALES

RECTOR

MSD. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICE-RECTOR ACADÉMICO

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

SECRETARIO GENERAL

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL



AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO DE FACULTAD

MsD. OSCAR WUILMAN HERRERA RAMOS

VICE-DECANO

MsD. SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO

SECRETARIO DE LA FACULTAD

MASTER JUAN CARLOS CRUZ CUBIAS

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

JEFE DEL DEPARTAMENTO

MSC.BARTOLO ATILIO CASTELLANOS ARIAS

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO

MAESTRO ISRAEL RIVAS

DOCENTE DIRECTOR

MSC. BARTOLO ATILIO CASTELLANOS ARIAS

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme guiado en todo el trayecto de mi carrera y por su inmensa fidelidad.

Especialmente doy gracias a mi mamá que ha sido y sigue siendo el pilar más grande en mi vida, por su dedicación y amor en cada momento bueno y malo y por siempre motivarme a no rendirme y a dar lo mejor de mí aun cuando yo no lo creía. A mis hermanos por su apoyo y amor incondicional.

Agradezco a mi papá por su amor y sacrificio durante años, por enseñarme que podía levantarme de cada caída con humildad y la frente en alto, por enseñarme a perseverar; porque durante su tiempo en la tierra formo parte de la mujer que soy hoy en día; sé que desde el cielo celebra este logro mío y de él.

Agradezco a los catedráticos que hicieron una diferencia en mí y quienes me formaron hasta culminar la carrera, por el conocimiento y las lecciones de vida. A mis amigos y hermanos de comunidad por siempre estar pendiente de cada momento, por el apoyo y el ánimo de siempre.

Finalmente agradezco a mis amigas y compañeras de tesis Erica y Ligia, porque siempre sobrellevamos lo bueno y malo y por el crecimiento personal y profesional durante este proceso; agradezco a la persona con la que inicie este camino y con la cual tengo el honor de finalizar, Erica agradezco por enseñarme a luchar por lo que creo y quiero, a empoderarme como persona, por el apoyo incondicional y por la calidez humana.

Con mucha satisfacción finalizo la primera meta, y con mucho orgullo puedo decir lo logramos.

Alejandra Gabriela Herrera Pereira

A Dios, por poner en mi camino a personas imprescindibles:

A mi tía, por apoyarme económica y emocionalmente, por alentarme a perseguir mis sueños y ser siempre un pilar fuerte en mi vida.

A mis compañeras de tesis por no dejarme caer cuando todo se nos venía abajo, por alegrarse y llorar conmigo. Ale, gracias por acompañarme todos estos años desde el día uno, por tus consejos, por entenderme sin decir nada y por ser más que mi compañera; mi amiga.

A Guillermo, por ser parte fundamental en todo mi proceso de grado, por todos los consejos y el apoyo que recibí.

A mis amigas, amigos, compañeras, compañeros y familiares que de una u otra forma me han apoyado, ayudado, escuchado y/o acompañado ¡Mil gracias!

Por último y no menos importante; a mí, por no rendirme cuando creía que todo iba mal, por los desvelos, enfermedades y diversas circunstancias que tuve que pasar durante toda la carrera. Por tener la persistencia que me ha hecho llegar a este momento y por demostrarme a mí misma que soy capaz de lograr todo lo que me proponga.

Erica Cristina López Romero

Agradezco a Dios, que me ha demostrado amor infinito y ha guiado mi camino aun cuando mi fe ha desfallecido.

Agradezco infinitamente a mi madre y mi abuela, quienes han sido los pilares de mi educación y mi vida desde que era niña, velando por mi cuidado y bienestar personal.

Agradezco a mi prima y mi tía, por su apoyo en mi desarrollo personal y profesional.

Agradezco a mis amigas y amigos, que han sido mis confidentes y me han demostrado su amor y apoyo incondicional, ayudándome a creer en mí y seguir adelante.

Agradezco a la persona especial que me acompañó en la última fase de este proceso de formación académica, por su comprensión, apoyo y motivación a seguir cuando sentía que estaba por rendirme.

Agradezco a los colegas que se convirtieron en amigos, con quienes caminamos juntos durante este proceso de formación académica y ruleta emocional, que a pesar que nuestros caminos se hayan separado, seguimos apoyándonos desde lugares diferentes y en la misma sintonía.

Agradezco aquellos catedráticos que han marcado un precedente en mi formación académica, que han inculcado en mí los principios éticos de esta noble profesión sin olvidarme del sentido humano.

Agradezco a mis compañeras y amigas de tesis, por su esfuerzo, comprensión y por el aprendizaje personal tanto como profesional que compartieron conmigo.

Agradezco a mi docente tutor, por orientarnos de una manera profesional y velar por nuestro desarrollo profesional.

Agradezco a los consultantes que confiaron en mí, que permitieron seguir desarrollando mis capacidades y habilidades como profesional y aportar a su desarrollo personal.

Por último, me agradezco a mí, por mi esfuerzo a lo largo de estos años y la persistencia en mis objetivos, que me ha llevado a estar más cerca de alcanzar uno de mis mayores anhelos.

Ligia María Moran Mejía

ÍNDICE

Resumen.....	10
Presentación de Propuesta de Intervención Psicológica.....	11
Introducción.....	12
I. Descripción de la Propuesta	13
II. Planteamiento del problema	13
III. Justificación de la Propuesta de la propuesta de intervención	16
IV. Objetivos de Investigación:.....	18
Objetivo General:.....	18
Objetivos Específicos:	18
V. Metas	19
VI. Fundamentación Teórica.....	20
6.1 Salud laboral en las empresas	20
6.2 Antecedentes de Riesgos Psicosociales.....	21
6.3 Riesgos psicosociales en las empresas.....	22
6.3.1 Clasificación de Riesgos Psicosociales	23
6.3.2 Características de los riesgos Psicosociales.....	26
6.4 Evaluación de Riesgos Psicosociales	26
6.5 Prevención de Riesgos Psicosociales	27
6.6 Modelo Cognitivo Conductual	29
6.7 Principales alteraciones a tratar en la intervención.....	29
a) Estrés	29
b) Inteligencia Emocional.....	33
d) Trabajo en equipo.....	36
6.8.1 Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su relación con el estrés laboral.....	38
6.8.2 Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en el desempeño laboral.....	41
6.9 Marco Legal sobre los factores de riesgos psicosociales en El Salvador	42
a) Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo	42
VII. Contenido de la intervención.....	44
VIII. Beneficiarios de la propuesta de intervención	44

IX. Metodología de la Investigación.....	45
9.1 Diseño del estudio.....	45
9.2 Enfoque de investigación.....	45
9.3 Tipo de estudio.....	45
9.4 Población y muestra.....	45
9.4.1 Población.....	45
9.4.2 Muestra.....	46
9.5 Técnicas e instrumentos de investigación.....	46
Técnicas:.....	46
Instrumentos.....	46
9.6 Aspectos éticos de la investigación.....	48
9.7 Procedimiento de Recolección de Datos.....	51
Fuentes de Información Consultadas.....	64
ANEXOS.....	68
Anexo 1.....	69
Anexo 2.....	72
Anexo 3.....	74
Anexo 4.....	77
Anexo 5.....	83
Anexo 6.....	84

Resumen

La presente investigación comprende un estudio diagnóstico y diseño de una propuesta de intervención psicológica enfocada en la salud laboral y el impacto de los riesgos psicosociales sobre esta; debido a que en la última década se ha visto un incremento en las consecuencias que éstos tienen en la vida de los trabajadores. Los riesgos psicosociales son condiciones de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos e influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores.

El diseño de la propuesta se encuentra orientado en la disminución del impacto sobre la salud física y mental, dando cumplimiento a la normativa contemplada en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo en el Capítulo I; donde se establece la necesidad de crear e implementar programas que garanticen la salud física y mental de los trabajadores, asignando los recursos necesarios para su implementación.

Este trabajo de grado se realizó en Industrias Primavera S.A de C.V cuya metodología consistió en la aplicación de dos instrumentos a una muestra de 25 empleados de la organización. Dichos instrumentos ayudaron a recolectar información sobre las características de la organización del trabajo y permitieron determinar los riesgos psicosociales a los cuales los empleados se encuentran expuestos; creando a partir de este diagnóstico una propuesta de intervención psicológica retomando las necesidades de las áreas evaluadas.

Palabras claves: Riesgos Psicosociales, bienestar, salud, trabajo, intervención psicológica

Presentación de Propuesta de Intervención Psicológica

El enfoque cognitivo-conductual va dirigido principalmente a tratar de cambiar el comportamiento generando así nuevas conductas. Basado en este enfoque se diseña una propuesta de intervención psicológica que abarca de forma general los diferentes riesgos psicosociales, esta será realizada por el equipo investigador. El programa está enfocado en intervenir los principales riesgos psicosociales en lugares de trabajo. Se considera muy necesario que además de conocer dichos riesgos; los empleados sepan identificarlos, evitarlos y tratarlos, ya que con ello se pueden disminuir síntomas físicos y emocionales que afecten el desempeño laboral.

Por ello la importancia de la propuesta de intervención psicológica, ya que se pretende crear un entorno laboral favorable fomentando un mayor rendimiento y desarrollo personal de los empleados que laboran en la institución, así como una manera de mejorar el bienestar mental y físico del trabajador. El programa está diseñado para desarrollarse en diferentes sesiones, dentro de las cuales se pretende trabajar los riesgos psicosociales que presentan mayor énfasis en Industrias Primavera S.A de C.V, entre estos están: el estrés laboral, la resolución de conflictos, inteligencia emocional, trabajo en equipo y liderazgo.

Esta propuesta dirigida a Industrias primavera S.A de C.V está orientada a todos los empleados de la institución tanto personal operativo y administrativo. Este se fundamenta en la Ley General de Prevención de riesgos en los lugares de trabajo y en una investigación teórica sobre los riesgos psicosociales que pueden estar presentes en las organizaciones; de igual manera está orientada bajo un enfoque cognitivo-conductual.

Título de la propuesta: “Propuesta de un Programa de Intervención en Riesgos Psicosociales que optimicen la calidad de vida y la salud mental de los empleados de Industrias Primavera S.A. de C.V.”

Introducción

El presente documento comprende un estudio diagnóstico y el diseño de una propuesta de intervención en riesgos psicosociales presentes en Industrias Primavera S.A de C.V, a partir de esto la propuesta se enfoca en optimizar la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores en la institución para la realización de sus actividades diarias, cumpliendo con lo establecido por la ley de Prevención de Riesgos en el Lugar de Trabajo. Los riesgos psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo, a la integridad física y a la salud.

En la primera parte de la investigación/propuesta se presenta el planteamiento del problema que permite un acercamiento sobre la situación actual del problema y la forma en que han ido evolucionando dichos riesgos a lo largo de los años, así como los cambios organizacionales que han surgido, de igual forma se da una breve descripción sobre la empresa. Igualmente, se presenta la justificación dando a conocer la importancia y la necesidad de esta propuesta. Además, se incluyen los objetivos y metas.

En la segunda parte se presenta la fundamentación teórica en donde se muestra investigación bibliográfica sobre los riesgos psicosociales que es la base sobre la cual se pretende desarrollar la investigación y la propuesta de intervención. De igual manera aquí se refleja el impacto de dichos riesgos en las organizaciones, además de su importancia de evaluación y prevención dentro del área laboral.

El contenido referido a la metodología de la investigación plantea el diseño de la investigación, el enfoque y tipo de estudio. Así mismo la población y muestra que se tomara de Industrias Primavera S.A de C.V. Se hace una breve descripción de las técnicas e instrumentos a utilizar para recolectar los datos. Por último, se presenta el presupuesto y el cronograma de actividades.

Los instrumentos permitieron establecer un diagnóstico para crear la propuesta con base a la necesidad y a mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Por ello se presentan los resultados más significativos sobre los riesgos psicosociales según el instrumento aplicado.

Estos resultados permitieron la creación de la propuesta de intervención en riesgos psicosociales.

I. Descripción de la Propuesta

Se presenta una propuesta de intervención general sobre riesgos psicosociales en el área laboral para Industrias Primavera S.A de C.V., la cual estará fundamentada en la información bibliográfica y los resultados obtenidos de los cuestionarios a utilizar específicamente en las dimensiones del cuestionario ISTAS-21. El número de sesiones dependerá de los resultados que se obtengan y su nivel significativo en las dimensiones.

II. Planteamiento del problema

Durante las últimas décadas se han producido una serie de cambios económicos, sociales y organizacionales, entre los que cabe mencionar la globalización de la economía y la creciente flexibilidad de las empresas, que han planteado importantes cambios en las relaciones entre empresa y trabajador. En toda organización, los problemas de interrelaciones personales se convierten en factores de riesgo que pueden provocar efectos negativos en la salud de la propia organización y de los individuos que la integran.

Esos cambios y una mayor conciencia social de la salud como fenómeno bio-psicosocial que no puede reducirse a la mera ausencia de enfermedad y daños corporales, han conducido a un creciente interés en los denominados riesgos psicosociales y en la calidad de vida laboral, así como a su progresiva incorporación a los procedimientos habituales de evaluación de riesgos (Duro, 2005).

La Ley de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo (El Salvador, 2010) define los riesgos psicosociales como:

Aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018) ha definido los riesgos psicosociales como “aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores”

Los riesgos psicosociales son relevantes en todos los sectores productivos y para todos los tamaños de empresa; a medida que los riesgos de seguridad e higiene van siendo más y mejor acotados y controlados, los riesgos psicosociales se van haciendo progresivamente más notorios. En algunas empresas y en algunos puestos de trabajo los riesgos psicosociales son precisamente los riesgos más característicos e importantes que deben ser evaluados y considerados en su caso a la hora de planificar y adoptar medidas preventivas.

Durante los cambios se han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo y prevalencia de los mismos por lo que se ha visto un incremento en los niveles de estrés, ansiedad, burnout e incluso depresión entre los trabajadores, esto ha permitido afirmar que las consecuencias pueden ser variadas y no se reducen únicamente a enfermedades fisiológicas, sino también emocionales que resultan ser igual o peor de incapacitantes y que afectan el adecuado desempeño de las labores, reduciendo así la calidad del trabajo.

Las consecuencias personales y laborales a raíz de estos riesgos, constituyen uno de los problemas más relevantes y complejos de intervenir ya que, en ocasiones los trabajadores se encuentran renuentes en manifestar los problemas psicológicos y sociales que existen en su trabajo, a su vez, los empleadores no evalúan sistemáticamente este tipo de riesgos, por lo tanto muchas de las enfermedades derivadas de este tipo de riesgos quedan desatendidas y se continúan presentando permanentemente en la organización.

Estos riesgos representan un problema importante debido al coste económico y social que suponen, sin embargo se subestima la importancia de promover estrategias que mejoren el ambiente o las condiciones de trabajo, ya que se ignora que si los trabajadores se desenvuelven en condiciones inadecuadas que perjudican sus actividades, también será una consecuencia en la productividad de la organización ya sea de servicios o producción, por eso es imprescindible promover la mejoría de dichas condiciones, permitiendo a su vez la disminución de afectaciones que puedan existir para la empresa y los empleados.

La exposición a este tipo de riesgos no afecta de manera inmediata la salud física y mental del trabajador, aunque como su nombre indica son potenciales riesgos. Si el trabajador utiliza estrategias adecuadas y funcionales podrá disminuir o eliminar el riesgo; o al menos podrá modificar su propio comportamiento, cogniciones y emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella de manera funcional, debido a que generalmente en el trabajo existirán diferentes problemas de tipo psicosocial, a los que habrá que buscar una solución eficaz que se encuentre basada en el conocimiento profundo de dicha situación.

Lo anterior reafirma la necesidad de promover el bienestar en el trabajo de forma complementaria, es decir; desde el punto de vista físico, pero también psicosocial. ya que los riesgos se encuentran estrechamente relacionados con la calidad de vida tanto física como mental de las personas, por ello es indispensable proporcionar un plan íntegro que permita mejorar la calidad de vida de los empleados; reduciendo las consecuencias actuales, lo cual será a partir de la implementación de una serie de estrategias y métodos que se verán plasmadas en la propuesta de intervención psicológica.

La calidad de vida se encuentra estrechamente relacionada con la salud física y psicológica ya que esto brinda un grado de bienestar y satisfacción en las personas, por lo que si las condiciones que la organización provee a los empleados para el cumplimiento de sus labores son perjudiciales y/o generan algún tipo de afectación emocional o de salud, éstas claramente se verán afectadas lo que conlleva a un bajo desempeño en su vida personal y entorno laboral, afectando de esta forma también la productividad de la empresa y la calidad de los servicios que esta brinda.

Industrias Primavera S.A de C.V nace a raíz del despido de su actual presidente en el año 2010; el cual laboraba en una industria de producción y venta de bebidas. Dicha microempresa fue fundada y dirigida por el señor Francisco Interiano, esposa e hijos; a la cual nombraron inicialmente “Agua Primavera”. Actualmente; debido al crecimiento que ha tenido, a la cantidad de empleados y a las ganancias generadas; es considerada una mediana empresa, teniendo una transición importante de persona natural a persona jurídica, dicha empresa cuenta con 10 años de experiencia en la producción y distribución de agua purificada.

La cantidad de empleados que actualmente labora en la empresa es de 70 personas; divididos entre administrativos y operativos. Las áreas de trabajo en los puestos operativos son: Envasado, distribución, logística y ventas, mientras que en el área administrativa cumplen funciones de: planillas, prestaciones y selección de personal. El esfuerzo físico de los puestos operativos puede resultar agotador y la carga laboral en general para todos los empleados; estresante, lo que interferiría en el desarrollo normal de la actividad empresarial incidiendo negativamente en su productividad.

Industrias Primavera S.A de C.V ha establecido dentro de sus prioridades el cumplimiento de la normatividad legal vigente, lo que implica una especial atención a los riesgos psicosociales asociados a las características de los puestos de trabajo con los que se cuenta. Por lo anterior es fundamental que la empresa cuente con un plan de intervención para estos casos; con el objetivo principal de prevenirlos y reducir sus posibles consecuencias, permitiendo que la empresa sea más competitiva, productiva y a su vez pueda cumplir con los requerimientos legales para sus empleados.

III. Justificación de la Propuesta de la propuesta de intervención

Con la finalidad de establecer una política de mayor protección a los trabajadores, se creó una normativa de seguridad y salud ocupacional para poder prevenir e intervenir en caso de diferentes riesgos físicos y psicosociales en el lugar de trabajo, la cual amplió las bases de aplicación en los sectores económicos y productivos del país. En esencia, establece que el empleador está obligado a garantizar las condiciones necesarias que protejan la vida, la salud y el bienestar de los colaboradores y demás personas que prestan servicios en el lugar de trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (2013) define los riesgos psicosociales como características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La razón de llevar a cabo este tipo de propuesta, está fundamentada en el artículo 8 de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo de El Salvador (2010); donde se establece la importancia, el diseño e implementación de programas preventivos y de sensibilización sobre Riesgos Psicosociales.

Los riesgos psicosociales son situaciones laborales con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores. Se pretende intervenir cuatro grupos de riesgos que pueden estar presentes en los puestos de trabajo, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud plantea los siguientes: 1) Exceso de exigencias psicológicas, 2) falta de control sobre los contenidos y condiciones de trabajo y posibilidad de desarrollo, 3) falta de apoyo social, calidad de liderazgo y de claridad de rol en el trabajo, 4) escasa compensación en el trabajo. También existe otro factor que afecta a la salud (en su mayoría, a mujeres): 5) La doble presencia.

El Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral (2013) plantea las consecuencias o efectos que estos riesgos suponen ya que no solamente se limitan a la salud del empleado, sino también a las relaciones interpersonales y a la empresa en general. Los daños en la salud física y mental comprenden enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas, alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas, emocionales, entre otras. Las consecuencias relacionales se refieren a la hipersensibilidad a la crítica, aislamiento, evitación social, agresividad, hostilidad y no solamente en el trabajo; sino en la relación de pareja y convivencia familiar.

Cuando mencionan daños a la empresa se alude a la poca productividad; sea debido al ausentismo por enfermedad y la carga que recae en los demás compañeros; deterioro del ámbito laboral debido a las consecuencias relacionales entre los colaboradores; y degradación económica y organizacional como efecto de lo mencionado anteriormente. Por lo tanto, se pretende instaurar mediante la implementación del plan de intervención de riesgos psicosociales en lugares de trabajo; un entorno laboral saludable, el cual es definido por la Organización Mundial de la Salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad”.

Los accidentes y enfermedades laborales se presentan en cualquier tipo de organización, la poca intervención y control de los riesgos presentes en los ambientes laborales, sumado en ocasiones la baja inversión de recursos financieros y humanos para el control y mitigación de dichos riesgos hace que los trabajadores se vuelvan aún más vulnerables ante esta situación. Con un adecuado tratamiento a los factores de riesgo se generará un mejor clima laboral lo que se traducirá en mayor eficiencia en los procesos y una reducción significativa de los costos por concepto de pago de incapacidades, horas extras e indemnizaciones.

Por ello se vuelve fundamental reconocer la importancia de la propuesta de un plan de intervención en riesgos psicosociales que aporte estrategias y/o herramientas tanto a la institución como al trabajador, esto implica que la institución debe contar con personal capacitado tal como lo establece la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. Es preciso que en las empresas con más de 15 empleados se conforme un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, dicho comité es el encargado de elaborar, ejecutar y evaluar la efectividad de los planes y medidas que se lleven a cabo para prevenir los riesgos y cuidar al personal.

La propuesta del programa de intervención pretende ser una herramienta funcional y fundamental para la empresa debido a que permitirá prevenir y brindar mejores condiciones a sus empleados mediante las estrategias brindadas, reduciendo costos ocasionados por accidentes o enfermedades laborales. Así mismo para el grupo investigador, la obtención de experiencias es de utilidad como futuras profesionales de psicología, ya que con la elaboración y el desarrollo del mismo permite alcanzar mayor conocimiento de herramientas utilizadas en la psicología laboral.

IV. Objetivos de Investigación:

Objetivo General:

Elaborar una propuesta de intervención sobre riesgos psicosociales que optimicen la calidad de vida y la salud mental de los empleados de Industrias Primavera S.A de C.V.

Objetivos Específicos:

- Diseñar una propuesta de intervención con base en los resultados del diagnóstico a realizar; sobre riesgos psicosociales que disminuya el impacto de los mismos en la vida laboral de los trabajadores.
- Identificar los diferentes grupos de riesgos psicosociales tales como estrés, estigma; y sus consecuencias para permitir al empleado poder reconocerlos a futuro.
- Proponer métodos y estrategias de intervención sobre inteligencia emocional que aumenten el grado de motivación del empleado.

V. Metas

- Presentar una propuesta de intervención que comprenda en un 100% los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo planteados por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Lograr la comprensión de los empleados en un 80% sobre los diferentes grupos de riesgos psicosociales y las consecuencias que tienen para su salud mental.
- Promover la práctica de las formas de afrontamiento que impliquen el manejo adecuado de la inteligencia emocional en un 60% en los colaboradores para reducir efectos que generan los riesgos psicosociales

VI. Fundamentación Teórica

6.1 Salud laboral en las empresas

La salud y el trabajo son dos aspectos estrechamente relacionados: un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral y constituye la base para conseguir el bienestar en el trabajo; el trabajo, por su parte, permite desarrollar nuestras capacidades físicas e intelectuales, así mismo, también constituye una fuente de riesgo para la salud. Entonces se entiende la salud laboral como la reducción y/o eliminación de los factores de riesgo dentro del centro de trabajo, más concretamente en el puesto de trabajo y en las tareas que realiza el trabajador.

El término salud fue definido por la Organización Mundial de la salud (1946) como el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. De forma complementaria la salud laboral se compone y construye en un ambiente adecuado, con condiciones justas en donde los trabajadores puedan desarrollarse con dignidad. La salud laboral pretende fomentar y mantener el bienestar del trabajador protegiendo o previniendo los riesgos que se puedan dar dentro de las instalaciones o en tareas propias del puesto de trabajo.

Las condiciones en que se realiza el trabajo puede afectar el bienestar tanto físico como mental de las personas, haciendo cada vez más evidentes los daños en la salud, estos daños resultan de la combinación de diversas condiciones, factores y mecanismos, por ello la salud laboral es el resultado de un proceso de desarrollo individual en función a las condiciones que le rodean y esta vela por la búsqueda del máximo bienestar en la realización del trabajo como en las consecuencias de este, tanto físico, mental y social, por ellos busca promover condiciones adecuadas en el trabajo.

Desde la perspectiva de la salud mental, se concede una especial importancia al bienestar personal durante el desarrollo de una actividad laboral, por ello existen diferentes razones para fundamentar la prevención en riesgos psicosociales, ya que la influencia de la condición de la empresa es fundamental en la salud laboral, lo que es igual a tener condiciones favorables que brindan motivación a los empleados para tener resultados prometedores que logren posicionar de buena manera a la empresa no solo en el ámbito económico.

6.2 Antecedentes de Riesgos Psicosociales

En los años de 1970 aproximadamente surgieron los primeros intereses por estudiar el fenómeno de riesgos psicosociales, este interés surge a medida se va expandiendo el mercado y la globalización por sus efectos amplios en la salud de los trabajadores, sus primeros estudios tienen lugar en Europa. En los últimos años se ha producido un esfuerzo por crear una cultura de seguridad en las empresas específicamente en el bienestar laboral; bienestar que supone el desarrollo de las capacidades de la persona sobre sí misma, sobre el entorno y en la interacción con los demás.

El mundo laboral al cual se alude, ha evolucionado a lo largo de los años a medida que lo ha hecho el conocimiento y las nuevas tecnologías de la información inmersas en el actual proceso globalizador del aparato económico mundial. Los riesgos psicosociales componen un eje central en la salud laboral, aunque, sin duda alguna, se ha producido una mejora histórica en las condiciones laborales generales, incluso a nivel global, la dinámica vertiginosa de los cambios organizacionales ha enfatizado las condiciones laborales psicosociales.

La promoción de la salud en el trabajo, que se generalizó a partir de los años ochenta del siglo XX, no sólo presta atención a los riesgos físicos, químicos, biológicos, a la hora de definir los factores y riesgos, sino que reconoce la importancia de los factores de riesgo psicosociales como potenciales agentes que influyen en la calidad de vida relacionada con el trabajo. En la antigüedad carecía de sentido crear condiciones para disminuir los riesgos del trabajo, el deterioro de la salud se veía como un problema individual de quienes trabajaban y nunca como una consecuencia del ambiente laboral.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006) los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo y son las personas quienes contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países. Por lo tanto, la salud física y mental de estos trabajadores es importante, principalmente cuando se encuentra condicionada por factores y riesgos en el lugar de trabajo, además de los factores sociales e individuales que pueden incidir en esta, de aquí parte el interés de diferentes organizaciones por impulsar leyes que respalden al trabajador y su salud.

6.3 Riesgos psicosociales en las empresas.

Los riesgos psicosociales se encuentran presentes en toda organización sea esta pequeña, mediana o grande, llegando a impactar la salud de cada trabajador, provocando respuestas psicofisiológicas inadecuadas en el individuo. Por ello se ha ido ampliando la importancia que se le da al tema. El concepto de riesgos es relativamente nuevo, la Organización Internacional del Trabajo (2013) define los riesgos psicosociales como aquellas condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

Así mismo Marchant y Parra (2012) definen a los riesgos psicosociales como: “características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de trabajadores y trabajadoras”. Es decir que estos riesgos afectan los niveles de satisfacción, la motivación, las relaciones interpersonales, la calidad del trabajo realizado, los tiempos de producción e incluso la productividad de estos, por ende, los efectos para la organización se traducen en un mal rendimiento global de la misma.

En la práctica, el concepto de riesgos psicosociales en el trabajo se encuentra muy vinculado al estrés relacionado con el trabajo, de tal manera que en muchas ocasiones resultan intercambiables. Para Duarte & Freitas (2014) citado por Sánchez (2016) esto es así debido a que la inadaptación que resulta de las demandas y presiones a las que los trabajadores se encuentran sometidos mientras realizan sus tareas provoca una reacción negativa sobre el organismo que afecta a sus habilidades y capacidades, poniendo en peligro su salud física y mental. (p, 32)

Los riesgos psicosociales abarcan un amplio abanico de riesgos ligados a la organización del trabajo, la tarea, la dirección, la supervisión, el grupo de trabajo e incluso las personas ajenas a la organización (clientes o proveedores), así como a las características psicosociales del trabajador mismo (el modo en que la persona percibe las demandas de su puesto o el modo en que la persona se comporta en su trabajo). Entonces dichos riesgos pueden provocar problemas cognitivos, emocionales y conductuales. Esto no significa que los riesgos pueden estar presentes en todos los puestos de trabajo.

Los riesgos tienen sus antecedentes en los factores psicosociales. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia en general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales o estrés. Los riesgos no pueden ser reducidos a sus antecedentes, sino que tienen un valor situacional propio. Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes, sino que debe hacerse a través de indicadores propios, lo que supone su evaluación directa. En algunos países latinoamericanos, no se ha considerado la importancia de los estresores laborales y menos de una política de prevención para trabajarlos.

Los riesgos más reconocidos en el ámbito laboral y a los que se les atribuyen importantes consecuencias en la salud tanto física como mental y la calidad de vida de los trabajadores son: el estrés, el acoso laboral, inseguridad contractual, conflicto familia-trabajo, carga emocional y mental; que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Frecuentemente actúan durante largos periodos de tiempo, ya sea de forma continua o intermitente.

6.3.1 Clasificación de Riesgos Psicosociales

La clasificación de los riesgos psicosociales puede ser muy diversa, cada método de evaluación de riesgos adopta una forma diferente ya que existen diversos enfoques teóricos al respecto. Algunos riesgos están relacionados con las condiciones, el medio y la organización, pero también con el trabajador en sí en donde hay influencia social ajena al lugar de trabajo pero que repercuten en el mismo. Las condiciones y el medio hacen referencia a las condiciones físicas de la empresa y a las relaciones entre empleados;

Los riesgos psicosociales se pueden clasificar mediante diversos criterios en diferentes grandes grupos, en función de su origen, pueden clasificarse en tres grandes grupos, el grupo de riesgos relacionados con la organización general del trabajo lo cual va referido a la comunicación, participación, estilo de liderazgo o cambios tecnológicos. Los relativos a las tareas específicas de cada trabajador, es decir a la autonomía, definición de rol y contenido

de la tarea y, por último, las interacciones sociales de los empleados, que alude a las relaciones personales y de trabajo entre los empleados.

Así mismo hay factores externos que influyen en lo psicosocial, es decir en las preocupaciones laborales derivándose de circunstancias personales y familiares. Por lo general se considera que la productividad y la estabilidad social dependen de las condiciones de trabajo, de salud y bienestar de los trabajadores y de la familia, por ello hay una relación entre el entorno y la persona. El Manual de CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales desarrolla diferentes dimensiones. En el cuadro I se muestran las diferentes dimensiones de los riesgos psicosociales.

Cuadro I. Dimensiones

Dimensiones	Características
Exigencias psicológicas en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● Exigencias cuantitativas ● Exigencias cognitivas ● Exigencias sensoriales ● Exigencias emocionales ● Exigencias de esconder emociones
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ● Influencia ● Control sobre el tiempo de trabajo ● Posibilidades de desarrollo en el trabajo ● Sentido del trabajo ● Integración en la empresa
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ● Claridad de rol ● Conflicto de rol ● Calidad de liderazgo ● Calidad de la relación con superiores ● Calidad de la relación con compañeros de trabajo
Compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Estima Obligatorias ● Inseguridad respecto del contrato de trabajo ● Inseguridad respecto de las características del trabajo

Doble Presencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Preocupación por tareas domésticas
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Manual del Método del Cuestionario SUSESO ISTAS (2020)

Exigencias psicológicas del trabajo: tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional.

Trabajo activo y desarrollo de habilidades: hace referencia a la autonomía que tiene el trabajador respecto a las tareas que lleva a cabo y las condiciones en las que realiza el trabajo. Esto implica decidir sobre el orden en que se realizan las tareas, los métodos que se utilizaran, la cantidad de trabajo que se puede llevar a cabo, el control sobre los tiempos de trabajo, la posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales e incluso tomar vacaciones. Esta dimensión complementa con las posibilidades de desarrollo en el trabajo oportunidades que ofrece el trabajo para poner en práctica y desarrollar los conocimientos y habilidades que tiene la persona.

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo: Implica la definición de las acciones, responsabilidades y recursos disponibles en las tareas que han sido asignadas al trabajador. Así mismo, mide las conductas y atributos del supervisor directo en cuanto a la capacidad de resolver conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma equitativa, como también la calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo que se expresan tanto en formas de comunicación como en la posibilidad de recibir ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

Compensaciones: Mide el reconocimiento y apoyo de los superiores por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Así mismo incluye recibirla inseguridad respecto a las

condiciones generales del contrato, lo cual implica la estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y tipos de tareas.

Doble presencia: Esta dimensión mide la preocupación de parte del trabajador por cumplir con las responsabilidades del trabajo, además de las tareas domésticas.

6.3.2 Características de los riesgos Psicosociales

- a) **Afectan los derechos del trabajador:** Los riesgos psicosociales se refieren a elementos básicos de las características del trabajador, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más citados como la violencia y el acoso laboral o sexual, son atentados a la integridad del trabajador o su intimidad y es la misma Constitución de la República en el artículo 2 la cual defiende el derecho a la integridad de la persona.
- b) **Efectos globales sobre la salud del trabajador:** Los riesgos actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral, el burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida.
- c) **Afectan a la salud mental de los trabajadores:** Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los mismos. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental.

6.4 Evaluación de Riesgos Psicosociales

La evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia que aporta información para la identificación, valoración y control de los

riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes y adecuadas, para conducir a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar y al entorno y se traduce en la eficacia de la organización: mejor rendimiento y mayor satisfacción (Lahera y Góngora, 2006).

De acuerdo a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (2010) la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los trabajadores, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello la evaluación de dichos riesgos debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas. Por tanto, consiste en evaluar aquellos riesgos psicosociales presentes en una situación de trabajo que pueden adoptar valores o configuraciones desfavorables para la salud de los trabajadores en ese contexto laboral.

Tales valores o configuraciones deben estimarse en relación a las características específicas del sector o la empresa, así como con la vulnerabilidad. La evaluación persigue los mismos objetivos que en otros ámbitos de prevención: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños (Nogareda y Almodovar, 2006). Es decir, el objetivo debe consistir en conseguir una visión global de los riesgos psicosociales que puedan estar afectando a sus trabajadores, de forma que sea posible iniciar líneas de control y prevención a fin de mejorar el bienestar general de los trabajadores y las organizaciones.

Dada la naturaleza y clasificación de los riesgos que se consideran al realizar una evaluación o cuestionario de riesgos psicosociales dentro de una organización, los resultados de la misma; al tomarlos en cuenta para hacer un tratamiento acorde a las necesidades encontradas pueden contribuir muy positivamente al incremento de la calidad de la vida laboral de los empleados, de la cual depende en gran parte la salud mental en el trabajo, a incrementar el clima, la cultura de seguridad y a desarrollar organizaciones saludables.

6.5 Prevención de Riesgos Psicosociales

En la sociedad actual las organizaciones han sido influenciadas por las condiciones variantes del entorno como la globalización, la economía y las nuevas tecnologías; volviendo así más vulnerable al trabajador. Por ello la prevención es el eje principal para la mejora

continúa en el trabajo. La prevención de riesgos psicosociales contempla una visión global dando un enfoque integral. En efecto, es un elemento indispensable para alcanzar el principal objetivo de todo sistema referido a la salud en el trabajo: evitar pérdidas humanas y materiales en las operaciones.

Los riesgos psicosociales cumplen claramente lo que establece la legislación: por su misma naturaleza, algunos riesgos psicosociales están siempre presentes y pueden afectar a la salud y seguridad de los trabajadores. Por estas razones, todas las empresas deben abordar una evaluación y prevención de los riesgos ajustada a sus características, es decir, considerando aquellos riesgos psicosociales que pueden afectarles según la actividad y las características de la institución y según los puestos que éstos desempeñan.

Dichos riesgos en el trabajo deben eliminarse y tratarse oportunamente a tiempo, o evitarse en lo posible para contribuir a mantener la salud de la población trabajadora, tal y como lo establece la Ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo (Art 2), debe garantizarse la protección de la seguridad y salud de estos frente a todo riesgo derivado del trabajo. Por ello es necesario el desarrollo de herramientas preventivas en las empresas u herramientas existentes en el mercado cuyo objetivo sea mejorar la seguridad y salud de las personas.

A partir de lo anteriormente detallado, resulta fundamental la integración de la gestión preventiva una política que permita el desarrollo de buenas prácticas, así como las medidas de prevención primaria sobre la organización, basadas y teniendo como eje principal las evaluaciones de riesgos psicosociales y los Procedimientos de Prevención y Resolución de Conflictos garantizando la integridad física y mental de las personas que laboran dentro de la institución.

Dicho esto, la prioridad de la propuesta de intervención está encaminada a proteger y promover la calidad de vida y la salud mental en el lugar de trabajo, mediante diferentes herramientas y estrategias que son derivadas del enfoque cognitivo conductual y con base en datos reales sobre la situación actual de los empleados de la empresa “Industrias Primavera S.A de C.V” obtenidos a partir de instrumentos estandarizados y aprobados para dicha investigación.

6.6 Modelo Cognitivo Conductual

La problemática de la salud de los trabajadores, en sus diferentes aspectos, ha sido motivo de preocupación creciente de muchos organismos internacionales, incluyendo la Organización Panamericana de la Salud (OPS) de la Organización Mundial de la Salud (OMS). En la década de los años noventa, la preocupación se intensificó en razón de los cambios producidos en los modelos de desarrollo y su impacto sobre las condiciones de vida, las condiciones de trabajo y los factores de riesgo.

Con la intención de disminuir los riesgos psicosociales que se presentan en los trabajadores en el ámbito laboral, la propuesta de intervención está fundamentada bajo el enfoque cognitivo conductual con el cual se han realizado diferentes intervenciones desde la década de los sesenta a partir de las aportaciones de Beck, este modelo tiene su origen en las teorías conductuales y a lo largo de los años se ha generado un amplio crecimiento de sus ámbitos de aplicación, por lo tanto muestra la capacidad de atender necesidades en el ámbito de la salud en general, como en el área industrial, educativa y comunitaria.

Las intervenciones cognitivo-conductuales han sido útiles en el tratamiento de casos de depresión, ansiedad y estrés, para Beck el enfoque cognitivo refleja una serie de cambios graduales que se han venido dando en las ciencias de la conducta. Cabrera et al., (2009) hace referencia a que las intervenciones cognitivo-conductuales han demostrado efectos positivos para las personas que presentan estrés. Las técnicas cognitivo-conductuales van dirigidas principalmente a tratar de cambiar el comportamiento generando así nuevas conductas. Puede ayudar a cambiar la forma en cómo piensa el individuo y a raíz de esto, desencadenar un cambio en su comportamiento

6.7 Principales alteraciones a tratar en la intervención.

a) Estrés

Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989) definen el estrés como “un elevado nivel crónico de agitación mental y tensión corporal, superior al que la capacidad de la persona puede aguantar y que le produce angustia, enfermedades, o una mayor capacidad para superar esas situaciones (eustrés)” (p. 17). El estrés puede tener cabida en diversas situaciones, pero

este se agrava cuando el empleado se siente desmotivado, sin apoyo de sus superiores e iguales, cuando la presión sobrepasa sus propios límites, relaciones interpersonales inestables o problemáticas, responsabilidad excesiva y condiciones desfavorables en el entorno laboral.

Existen muchas características del trabajo que pueden ser consideradas como peligros relacionados con el estrés. Estos pueden estar ligados con las actividades del puesto; si son tareas repetitivas, aburridas o muy exigentes, si hay exceso de ellas o escasez o bien, que los plazos para realizarlas sean demasiado cortos. Las relaciones interpersonales conflictivas pueden ser también un detonante mayor; ya que, las jornadas laborales siempre suponen de una u otra manera la interacción con iguales, superiores o subordinados.

En el escenario actual, donde prima la necesidad de reducción de costes, la demanda en el aumento de la productividad y de la satisfacción del cliente; como presiones laborales con otros aspectos sociales (por ejemplo un menor nivel de autonomía, una mayor sobrecarga debido a la reducción de personal o el aumento de las demandas emocionales) imposibilita determinar la aparición de estrés. Los riesgos y la ocurrencia del daño suele ser multicausal, interactuando entre sí distintos factores psicosociales que originan la situación de estrés laboral. Del estudio de estas interacciones surgen distintas teorías explicativas.

Modelos Explicativos del Estrés laboral

- **Modelo de Demandas/Control**

Un modelo teórico fundamental en el estudio de los efectos de las características del trabajo en la salud es el modelo de demanda/control, el cual fue desarrollado por Robert Karasek (1977) para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno del trabajo, identificando dos aspectos laborales esenciales en la situación de trabajo, los cuales se esperaban se encontrarán asociados con una serie de resultados de salud: las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas, aspectos sobre los cuales basó su modelo.

La dimensión de demandas laborales se refiere a cuánto se trabaja, tanto en cantidad y tipo de trabajo, órdenes contradictorias, órdenes incongruentes, nivel de atención o concentración requerido etc. La dimensión está asociada a cómo se trabaja, y tiene dos

componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La autonomía es la posibilidad que tiene el trabajador de controlar sus propias actividades, de tomar decisiones pertinentes a su trabajo conforme este se desarrolla y el desarrollo de habilidades se refiere al grado de desarrollo de las capacidades personales como el aprendizaje, la creatividad entre otras.

Por tanto, para que se produzca una situación de estrés se tienen que dar al mismo tiempo una situación de altas demandas y de bajo control, puesto que las altas demandas no generan estrés si el trabajador tiene un alto control sobre su actividad ya que, en este escenario, el trabajo supondría un reto que proporciona un estado de activación para la consecución del objetivo. De hecho, proporciona un alto grado de motivación, que disminuye conforme baja el control sobre la actividad, fomentando un comportamiento activo o pasivo frente al trabajo, según este modelo.

Johnson y Hall (1988) introdujeron el *apoyo social* como la tercera dimensión de este modelo (configurando el modelo demanda – control – apoyo social) como una variable que reduce los efectos del estrés sobre la salud. La calidad y cantidad del apoyo social que brindan los superiores y/o compañeros de trabajo puede resultar un factor moderador del efecto del estrés sobre la salud. Si éste es nulo o si el entorno profesional se caracteriza por la discriminación y/o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente; actuaría con un doble efecto: por un lado, un apoyo social bajo constituirá un factor de riesgo independiente, por otro lado, tendría la capacidad de modificar el efecto de la alta tensión, que aumentaría en situación de bajo apoyo social. Se considera que los puestos de trabajo que presentan altas demandas, bajo control y bajo apoyo social son más propensos a perjudicar la salud a los trabajadores (Gil-Monte, 2010). Karasek propone cuatro condiciones de trabajo (González Camino y Osca, 2004, citadas en Osca, 2004):

1. Trabajos pasivos: Caracterizados por tener pocas demandas y poco control.
2. Trabajos de baja tensión: Que se caracterizan por tener pocas demandas y mucho margen de control.
3. Trabajos de alta tensión: existen muchas demandas y pocas posibilidades de control.
4. Trabajos Activos: Existen muchas demandas y también mucho control.

- **Modelo de Ajuste Persona/Ambiente**

Considera que el estrés laboral y sus consecuencias aparecen cuando hay un desajuste entre el entorno y la persona, este puede ser de dos tipos: el primero entre las necesidades de la persona y los recursos que el entorno le provee, y el segundo entre las aptitudes y/o habilidades de la persona y las exigencias del entorno. Según Edwards (1996) el desajuste producido entre las aptitudes y habilidades de la persona y las exigencias y demandas del entorno se relaciona con bajos niveles de satisfacción, mientras que el desajuste entre las necesidades y los recursos del entorno se vincula con niveles elevados de tensión.

Por otra parte, Harrison diferencia entre realidad objetiva y realidad subjetiva del trabajo percibidas por la persona y entre variables del entorno y variables personales. A partir de esta diferenciación Harrison (1987) propone cuatro elementos de las cuales las dos primeras formas de desajuste según el modelo resultan ser las más importantes debido a que si se mantienen durante un periodo prolongado de tiempo o se presentan de manera frecuente, pueden causar enfermedades físicas y psicológicas alterando así el bienestar del trabajador.

1. El entorno objetivo: Recursos y demandas del entorno tal y como son.
2. El entorno subjetivo: Recursos y demandas del entorno percibidas por el sujeto.
3. La persona objetiva: Habilidades, aptitudes y necesidades de la persona tal y como son.
4. La persona Subjetiva: Habilidades, aptitudes y necesidades de la persona percibidas por el sujeto

Teniendo en cuenta estos cuatro elementos podrían darse los siguientes tipos de desajuste:

1. Entre el entorno objetivo y la persona objetiva.
2. Entre el entorno subjetivo y la persona objetiva.
3. Entre el entorno objetivo y el entorno subjetivo, producido por falta de contacto con la realidad.
4. Entre la persona objetiva y la persona subjetiva, por una autovaloración imprecisa.

- **Modelo de Desequilibrio Esfuerzo/Recompensa Siegrist**

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1995) se basa en la noción de reciprocidad social, un principio fundamental de la conducta interpersonal que se encuentra

en el núcleo de las relaciones de trabajo. Bajo el contexto de este modelo, las condiciones de riesgo psicosocial se presentan cuando hay un desajuste producido por la existencia de una elevada carga de trabajo y bajas recompensas, cuanto mayor sea el desequilibrio entre estos dos elementos, mayor será el nivel de estrés y la probabilidad de la aparición de consecuencias negativas para la salud.

Para una mejor comprensión resulta necesario clarificar que el nivel de esfuerzo que requiere el trabajo depende de las demandas objetivas y obligaciones del puesto de trabajo a las que el trabajador debe responder como parte de su labor pero también a factores personales, mientras que las recompensas no solo tienen que ver con la remuneración económica, sino en un sentido más amplio dónde se incluye la existencia de una serie de variables como un trato justo, condiciones laborales seguras e íntegras, estabilidad financiera, entre otras.

b) Inteligencia Emocional

Para los autores Alterio y Pérez (2001) la inteligencia es considerada como una habilidad básica que influye en las actividades de carácter cognitivo. Este supuesto es respaldado por estudios sobre pruebas de inteligencia y autores que la sustentan desde la medición del coeficiente intelectual, lo cual incluye el raciocinio lógico, habilidades matemáticas y habilidades espaciales. Sin embargo, Howard Gardner (1983) propuso la teoría de las inteligencias múltiples en las que se contemplan al menos siete, entre ellas; la lingüística, la musical, la espacial, la lógico-matemática, la corporal-cinestésica, la interpersonal e intrapersonal.

Según Gardner, H. (1983) los indicadores de inteligencia, como el coeficiente intelectual, no explican plenamente la capacidad cognitiva. Por lo que en su Teoría de las inteligencias múltiples *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences* introdujo la idea de incluir la inteligencia intrapersonal (la capacidad para comprenderse a sí mismo, es decir comprender los sentimientos, temores y motivaciones propios) y la inteligencia interpersonal (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de los demás) ambas necesarias para el adecuado desenvolvimiento de las personas en sus actividades diarias.

El concepto de inteligencia emocional ha sido estudiado desde tres modelos teóricos: modelo de habilidad mental, modelos mixtos y modelos de rasgos. El modelo de habilidad mental plantea la capacidad del individuo para percibir, comprender y manejar la información que proporcionan las emociones. Por otro lado, el modelo mixto y el modelo de rasgos se centran en un planteamiento más amplio con la inclusión de variables no necesariamente relacionadas con las emociones, como la habilidad cognitiva, competencias socioemocionales, aspectos motivacionales y rasgos estables de personalidad.

La inteligencia emocional supone la habilidad para percibir, evaluar y expresar con precisión las emociones, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos cuando estos facilitan el pensamiento, la capacidad de comprender las emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para manejar las emociones a fin de promover el conocimiento emocional e intelectual. Desde este modelo la Inteligencia Emocional se encuentra compuesta por cuatro componentes ordenados de la más compleja a la menos compleja, las cuales son; regulación emocional, la comprensión emocional, la facilitación emocional y la percepción emocional.

- Percepción emocional en uno mismo y en otros: esta habilidad consiste en percibir, valorar y expresar emociones con precisión, es decir; contiene todos los elementos necesarios para identificar y reconocer emociones en sí mismo y los demás, lo cual implica el reconociendo las expresiones, lenguaje verbal y no verbal.
- Facilitación emocional o usar la emoción: comprende la habilidad para generar, utilizar y sentir las emociones de una forma adecuada que permita comunicar los sentimientos.
- Comprensión emocional: esta habilidad consiste en la capacidad que tiene el individuo de comprender la información emocional.
- Regulación emocional: la última habilidad y la más compleja, la cual consiste en la regulación consciente que hace el individuo de sus propias emociones y la de los demás, lo cual implica la capacidad de modularse en sí mismo y los demás, así como la promoción de la comprensión emocional.

La inteligencia emocional le otorga al individuo la capacidad de reaccionar ante las diferentes frustraciones, a controlar los impulsos y gestionar el ánimo ante cualquier

situación; por lo que integra una serie de pautas que hacen posible la adecuada convivencia con otros individuos, tanto a nivel familiar, escolar y por supuesto el laboral. En resumen, les permite a las personas manejarse eficientemente en la mayoría de las situaciones. En el trabajo interviene en la toma de decisiones favorables, calidad de las relaciones interpersonales y el apropiado control de las emociones como el enojo, la frustración o la apatía, entre otras.

c) Resolución de conflicto

La resolución de conflictos en el trabajo es uno de los problemas más vistos y complejos en la mayoría de las organizaciones, sea esta una gran, mediana o pequeña empresa, gestionar este tipo de conflictos en el trabajo casi nunca es fácil. El conflicto en el ámbito laboral se puede describir como aquellas situaciones o momentos en que varios miembros de la organización mantienen posiciones o criterios contrarios entre sí de tal manera que, si no se canaliza de la manera más adecuada, podrá dar un resultado indeseable en la eficacia y efectividad de la actividad organizacional. (Porret, M. 2010).

Dentro del ámbito profesional los individuos se encuentran en constante relación con otros individuos, en donde se genera en mayor o menor intensidad, contraposiciones de interés que pueden generar conflictos. Es por eso que en toda organización el conflicto resulta ser inevitable e influye en el comportamiento organizacional. Por lo que resulta imprescindible una manipulación adecuada de la situación, ya que los resultados pueden favorecer y conducir a la empresa a un desarrollo óptimo o pueden ser perjudiciales y traer consigo como consecuencias, un estado de ineficiencia dentro de la institución.

Es importante detallar que los conflictos pueden afectar y a su vez favorecer a las organizaciones, ya que por un lado pueden retrasar decisiones, limitar resultados, afectar relaciones laborales, afectar la productividad y la calidad de sus servicios, y a su vez, también pueden determinar deficiencias dentro de la organización y exponer crisis de desarrollo, abriendo las puertas al cambio, pues re direcciona la empresa al mejoramiento continuo, lo que permite la solución de problemas por medio de diversas alternativas.

d) Trabajo en equipo

Según Landy y Conte (2005) el trabajo en equipo es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas.

“Los psicólogos sociales concluyen que los grupos de trabajo ayudan a satisfacer importantes necesidades psicológicas y sociales, ayudan a realizar tareas y a lograr las metas. Dentro de los grupos se puede proporcionar conocimientos e información que, de otro modo, no se tendrían disponibles, finalmente la pertenencia a un equipo contribuye a establecer una identidad social. Los grupos suelen ejercer una poderosa influencia sobre los miembros del equipo, existen aspectos que en sí mismos juegan un papel importante en su funcionamiento entre los cuales se ven relacionados los roles, el estatus, las normas y la cohesión” (Ocaña, K. M. G. 2015).

Según Ocaña, K. M. G. (2015). El potencial de desempeño de los integrantes depende de los recursos que cada uno aporta, donde se incluyen aspectos como el conocimiento, las habilidades y destrezas, de cada uno de los integrantes. Palomo (2011) citado en (Ocaña, K. M. G. 2015) revela que son múltiples las investigaciones que se han desarrollado con el fin de analizar las consecuencias para las organizaciones y para los individuos, se ha comprobado que la participación de todos los niveles jerárquicos para los distintos procesos mejora la calidad de trabajo dentro de las organizaciones.

6.8 Consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajo y su relación con la salud

Desde hace muchos años la Organización Mundial de la Salud, ha centrado su atención a la influencia que tienen los riesgos psicosociales sobre la salud de los trabajadores, promoviendo una diversidad de estudios sobre la influencia de la industrialización y la relación entre riesgos psicosociales y sus consecuencias sobre la salud. Las condiciones de trabajo tienen trascendencia para determinar el estado de salud de la población

económicamente activa, donde se consideran factores que presentan ciertas modalidades que influyen negativamente sobre la salud, al igual que otros riesgos psicosociales.

La salud logra comprenderse de diversas formas al encontrarse asociada al bienestar personal, el cual se genera por factores internos y externos al individuo. Fernández García indica que “Se considera a la Salud como el estado de bienestar físico, mental y social completo, es decir, toda la persona” (2008, p. 23). A partir de esto se infiere que el bienestar surge del adecuado equilibrio y la interacción recíproca de todos los aspectos, en este caso: físicos, mentales y sociales, dentro de los cuales se desenvuelve el individuo y logra desarrollarse de manera óptima.

Al remontarnos a siglos pasados podemos observar como el trabajo se ha caracterizado por constituirse como una necesidad económica para la mayoría de las personas, que así mismo implica un derecho y un deber para satisfacer las diversas necesidades personales básicas del ser humano y poder aspirar a una vida digna. El trabajo como actividad propia de la naturaleza humana, permite a los individuos obtener condiciones de vida adecuadas (o necesarias), las cuales influyen la esfera personal, social y familiar, y que posibilitan garantizar la salud y bienestar.

Por otro lado, la salud es un elemento imprescindible para el desarrollo del individuo y por ende para la sociedad, ya que su estado óptimo permite que el sujeto se desenvuelva efectivamente en las actividades que le concierne y asuma de manera responsable y adecuadamente los roles de los diversos ámbitos de su vida, entre ellos el laboral. Por ello, el trabajo y la salud se encuentran inevitablemente relacionados, al ser este la actividad a través de la cual el hombre pone en función sus habilidades y capacidades tanto físicas como intelectuales, con el fin de obtener una remuneración económica que le permita optar por una mejor calidad de vida.

El ambiente laboral se convierte en espacio dinámico y productivo, favorable para la promoción del bienestar físico y mental, que le permite lograr sus objetivos económicos y contribuya con el bien común de la sociedad a la que este pertenece, brindándole su propia satisfacción personal (OMS, 1995). En 2017, la OMS hizo referencia a la importancia de la promoción del derecho de toda persona al trabajo saludable y seguro, a un ambiente laboral

que le permita vivir una vida social y económicamente productiva, así como el derecho a la vida, a la integridad física y a la educación.

Según la OMS (2017) las personas económicamente activas pasan aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Las condiciones de empleo tienen efectos considerables influyentes sobre la equidad en materia de salud. Las buenas condiciones de trabajo pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales. También pueden mejorar las relaciones sociales y la autoestima de los empleados y producir efectos positivos para la salud.

En muchas ocasiones el lugar de trabajo y las condiciones que este provee representa un riesgo a la salud del personal por lo que el derecho al trabajo saludable y seguro se encuentra condicionado por una pluralidad de factores sociales, comportamentales y de oportunidades de acceso a los servicios de salud. Pocas son las empresas que han centrado su interés por proporcionar condiciones para que el trabajador realice su trabajo de manera óptima, ya que en la mayoría de los casos esto supone un costo monetario y de tiempo que las organizaciones no están interesadas en pagar.

Los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a fumar más, realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable (OMS, 2017)

6.8.1 Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su relación con el estrés laboral

El término estrés fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936 definiendo el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”. (Selye, 1936, citado por OIT 2016). Según Griffiths, A, Leka, S & Cox, T. “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones

laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (2004, p. 3). Actualmente el estrés laboral como es de las principales dificultades que afecta la salud de los trabajadores y a las organizaciones.

El estrés laboral se encuentra determinado por la organización del trabajo, el diseño del mismo y por las relaciones laborales dentro de la organización. Este tiene lugar cuando las exigencias del trabajo sobrepasan las capacidades, habilidades, conocimientos, recursos o necesidades del trabajador o cuando estas no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa para la cual se labora. Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial, y es cualquier condición o situación que presione al individuo en su actividad laboral que puede provocar una reacción de estrés.

Incluso aunque la situación objetivamente no sea estresante si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, surgirá la reacción de estrés, por lo que a través de esto se infiere claramente que los factores estresores varían entre los empleados, determinado por las características personas e incluso organizacionales. Por lo que si se enumerara un extenso listado de factores que pueden producir estrés, dicho listado resultaría ser incompleto. No obstante, los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea (2000):

- Exceso y falta de trabajo
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- No tener oportunidad de exponer las quejas
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales

Una empresa en la que sus empleados se encuentren bajo estresores potencialmente altos, no puede asegurar que estos obtendrán los mejores resultados, lo que pone en riesgo la economía y la supervivencia de la organización, que al encontrarse dentro un mercado laboral que es altamente competitivo; se encuentra ante una amenaza potencialmente mayor, que pone en riesgo su rentabilidad y con ello también; la seguridad laboral de todos sus empleados. Según Griffiths, A. Leka, S. & Cox, T. (2004) el estrés puede afectar a las entidades de las siguientes formas:

- Aumento del absentismo
- Menor dedicación al trabajo
- Aumento de la rotación del personal
- Deterioro del rendimiento y la productividad
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal
- Aumento de los problemas legales de las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por los trabajadores que sufren estrés
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus trabajadores como de cara al exterior

Resulta imprescindible diferenciar el estrés con el Síndrome de Burnout, según Maslach y Jackson (1981) este se define por la coexistencia de tres síntomas: agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal. “El agotamiento emocional aparece cuando el trabajador siente que no puede dar más de sí mismo a nivel afectivo. La despersonalización supone el desarrollo de insensibilidad hacia los receptores de los servicios y los colegas. Por último, los sentimientos de baja eficacia suponen una disminución de los sentimientos de competencia.” (López-Araujo, B., Osca-Segovia, A., & Rodríguez Muñoz, M. 2008).

Habitualmente existe la confusión entre Burnout y Estrés, por ello es esencial remarcar las diferencias significativas que entre ellos existe. El burnout se manifiesta como una respuesta al estrés laboral crónico, el cual se desarrolla como respuesta a estresores del ambiente de trabajo, mientras que el estrés puede producirse por un trabajo no estresante pero potencialmente desmotivador que inhibe las capacidades de la persona, que trae como

consecuencias la falta de implicación, desgaste emocional y desmotivación como daños principales, afectando secundariamente a la pérdida de energía física.

6.8.2 Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en el desempeño laboral.

Según Chiavenato (2000) el Desempeño Laboral es: “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359). Es decir, aquel comportamiento que el trabajador tiene frente a la realización de diversas actividades delegadas por la empresa; dicho comportamiento puede ser valorado positivamente por la organización, pero de igual forma puede no ser el esperado y considerar el desempeño del empleado como deficiente. El resultado depende en gran medida del aporte individual que realiza el trabajador en la organización.

La institución determina un estándar de rendimiento laboral, el cual está basado en lo que la empresa espera del trabajador durante la realización de sus actividades. Sin embargo, con la presencia e influencia de diversos riesgos psicosociales, la calidad del desempeño puede verse alterada de manera negativa. En ocasiones, los trabajadores no expresan los problemas de carácter psicosocial de una manera directa, sino que lo hacen manifestando los problemas o conflictos mediante quejas de las condiciones ambientales del entorno laboral.

Claramente, un desempeño laboral deficiente afecta negativamente la productividad y calidad de la empresa. A pesar de que el desempeño es un aporte de carácter individual como se mencionó (características personales falta de habilidades, capacidades, aptitudes, conocimientos, entre otras); los riesgos psicosociales también tienen una alta influencia y advierte un desempeño deficiente por razones inherentes a la empresa y no únicamente de índole personal, por lo que las consecuencias negativas repercuten en ambas partes, el empleado puede ser removido y la rotación de personal en la institución puede ser alta.

Como decía Fernández “Si deseamos una alta productividad no podemos descuidar el factor humano y su salud. Bajo estas premisas el trabajo ha de poner en juego la iniciativa y la creatividad de la persona, así como su capacidad de decisión; y debe ofrecer la posibilidad de relacionarse con los demás” (2010, pág. 43). Si las empresas comienzan a centrar su atención a la búsqueda y resolución de aquellas condiciones organizacionales que tienen un

impacto negativo sobre sus empleados, solo de esta forma podrán encontrar un equilibrio sano para el correcto funcionamiento de ambas partes.

6.9 Marco Legal sobre los factores de riesgos psicosociales en El Salvador

a) Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo

El objeto de la presente ley es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, frente a los riesgos derivados del trabajo de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para el trabajo, sin perjuicio de las leyes especiales que se dicten para cada actividad económica en particular.

Art. 4.- La presente ley se aplicará a todos los lugares de trabajo, sean privados o del Estado. Ninguna institución autónoma podrá alegar la existencia de un régimen especial o preferente para incumplir sus disposiciones

Art. 7.- Para la aplicación de la presente ley se entenderá por:

ERGONOMÍA: Conjunto de técnicas encargadas de adaptar el trabajo a la persona, mediante el análisis de puestos, tareas, funciones y agentes de riesgo psico-socio-laboral que pueden influir en la productividad del trabajador y trabajadora, y que se pueden adecuar a las condiciones de mujeres y hombres.

RIESGO PSICOSOCIAL: Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo.

Art. 8.- Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, de acuerdo a su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. El empleador deberá garantizar la participación

efectiva de trabajadores y trabajadoras en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa.

Dicho programa contará con los siguientes elementos básicos:

1. Mecanismos de evaluación periódica del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.
2. Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de los riesgos ocupacionales, determinando los puestos de trabajo que representan riesgos para la salud de los trabajadores y trabajadoras, actuando en su eliminación y adaptación de las condiciones de trabajo, debiendo hacer especial énfasis en la protección de la salud reproductiva, principalmente durante el embarazo, el postparto y la lactancia.
3. Formulación de programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales.

Dicho programa debe ser actualizado cada año y tenerse a disposición del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

VII. Contenido de la intervención.

Las temáticas que serán abordadas en la propuesta de intervención son a raíz del tipo de industria a la que pertenece la mediana empresa, por esta razón se pretende abordar lo siguiente:

- Estrés laboral
- Inteligencia emocional
- Depresión
- Ansiedad
- Resolución de conflictos
- Trabajo en equipo

VIII. Beneficiarios de la propuesta de intervención

La propuesta de intervención sobre riesgos psicosociales va dirigida a todo el personal de Industrias Primavera S.A de C.V. (**Ver anexo 1**) es decir a los 70 empleados de la institución los cuales comprenden desde el personal operativo hasta el administrativo y gerencial, el objetivo principal es brindar herramientas tanto a la institución como al trabajador, el beneficio principal al aplicar el plan es mejorar la calidad del trabajo y sobre todo mejorar la salud mental de estos.

IX. Metodología de la Investigación.

9.1 Diseño del estudio.

El diseño de la investigación es no experimental ya que los riesgos psicosociales fueron evaluados en su contexto natural tal cual suceden, para luego ser analizados, dicho de otra manera, no habrá manipulación de la variable independiente. Para Sampieri (2003) el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante el cual se recolectan los datos; estos son Transversal y Longitudinal. El utilizado es el transversal ya que es en el cual se recolectan datos en un solo momento, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

9.2 Enfoque de investigación.

El enfoque Cuantitativo se caracteriza por inclinarse a la lógica empírico-deductiva, a partir de procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas de recolección de datos estadísticos. Dado a que los instrumentos utilizados para evaluar brindan resultados estadísticos de forma concreta, permitiendo realizar un análisis del objeto de estudio con los datos obtenidos en la evaluación; el enfoque de nuestra investigación es cuantitativo.

9.3 Tipo de estudio

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. Por ello la investigación es descriptiva; ya que se pretende conocer los riesgos psicosociales que pueden darse en el entorno laboral, esto mediante un diagnóstico en Industrias Primavera S.A de C.V.

9.4 Población y muestra

9.4.1 Población.

La población está formada por los empleados de Industrias Primavera S.A de C.V ubicada en el área de Mejicanos y Ayutuxtepeque, la cual cuenta con 70 empleados

distribuidos en el área administrativa, producción y ventas; con dos turnos de trabajo (diurno y nocturno).

9.4.2 Muestra

La muestra estará conformada por 25 personas, empleados operativos y jefes del área administrativa, que corresponde al 34% de la población, quienes fueron seleccionados utilizando la técnica de muestreo no probabilístico de tipo intencional, es decir la muestra es seleccionada por el equipo investigador. Los criterios de inclusión para la selección de la muestra fueron: Perteneciente a cualquier género, mayor de 18 años, tiempo de laborar en la institución de 2 años o más y que labore en la jornada diurna debido a la accesibilidad del grupo investigador para la recolección de información y a la situación actual de pandemia.

9.5 Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas:

Encuesta

Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio la cual es proporcionada por ellos mismos, la información puede obtenerse por la entrevista o el cuestionario (Rivas, 2013). En la investigación se hizo uso del cuestionario, en donde se utilizaron un conjunto de procedimientos estandarizado de investigación, en este caso se recogieron datos de una muestra representativa; datos que fueron analizados e interpretados de manera cuantitativa, indicando los más significativo para la realización de la propuesta de intervención.

Instrumentos

- **Cuestionario de riesgos psicosociales SUSESO- ISTAS21**

Adaptación española realizada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Este instrumento en su versión breve ha sido adaptado y estandarizado a la población chilena, está diseñado para identificar, evaluar y medir las condiciones

organizacionales que afectan a las personas expuestas a ellas. Este cuestionario incluye 21 preguntas las cuales abarcan cinco dimensiones de riesgos psicosociales para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial (**ver anexo 2**), los cuales son:

1. Exigencias psicológicas
2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades
3. Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo
4. Compensaciones
5. Doble presencia

SUSES0-ISTAS21 ha sido diseñado para ser aplicable a colaboradores de una empresa por lo que su aplicación es de 18 años a más y de manera confidencial, debido a eso el cuestionario no posee identificación ni datos personales.

La forma en que se evaluará el cuestionario será directamente con los puntos obtenidos de cada dimensión. Con este puntaje se realizará un cálculo de cantidad de trabajadores que se encuentran en niveles de riesgo bajo, medio o alto, midiendo la prevalencia utilizando los límites de acuerdo al siguiente cuadro:

Dimensiones	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0—8	09—11	12—20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0—5	6—8	9—20
Apoyo social en la empresa	0—3	4—6	7—20
Compensaciones	0—2	3—5	6—12
Doble presencia	0—1	2—3	4—8

- **Cuestionario para identificar las consecuencias de los riesgos psicosociales dirigido a jefes de Industrias Primavera S.A de C.V**

La finalidad de este cuestionario es identificar las posibles consecuencias que los riesgos psicosociales pueden originar, el cual encuentra estructurado por 23 preguntas (**ver anexo 3**) que se encuentran divididas en siete áreas las cuales son:

1. Respuestas a los estresores laborales
2. Ausentismo/bajas laborales
3. Impuntualidad, bajo desempeño/productividad
4. Cumplimiento a las normas y reglamentos
5. Accidentes de trabajo y relaciones interpersonales.

Para su aplicación se prevé un tiempo de 10 minutos aproximadamente. El cuestionario fue diseñado y aplicado por estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad de El Salvador, el cual fue sometido a validación por medio del sistema de jueces (**Ver anexo 4**).

9.6 Aspectos éticos de la investigación

En base al código de ética para el ejercicio profesional en Psicología (2011) se retoman los siguientes compromisos para la realización del trabajo de investigación:

- a) Proteger con celo profesional la confidencialidad individual y grupal de toda información obtenida en el proceso de atención.
- b) Actuar con discreción al comunicar datos confidenciales, a quienes estén relacionados con el caso; de ser necesario se hará solamente con propósitos profesionales, o cuando exista algún peligro para un individuo o para un grupo.
- c) Informar al usuario de los límites del secreto profesional, asegurándole que sólo con su autorización se puede dar información a personas involucradas en su bienestar; excepto en casos que sea requerido por disposición legal.
- d) Velar porque se guarde la información confidencial, cuando participa en un trabajo profesional conjunto de dos o más psicólogos o de un equipo multidisciplinario; hay una responsabilidad compartida en la obligatoriedad del secreto profesional.
- e) Actuar con prudencia cuando utiliza información privada de los usuarios, con fines científicos, didácticos, publicaciones, investigación, foros; evita revelar datos que

puedan identificar a personas o instituciones involucradas, excepto cuando ellos lo autoricen por escrito; procura siempre, en este caso, no causar daños personales o institucionales.

- f) Tomar las precauciones necesarias para guardar la información, cuidar la privacidad en el proceso de atención, y en la conservación de expedientes y documentos. Exige honestidad del equipo de trabajo que participa en el manejo de información confidencial.

Como investigadores:

- a) Asumir la responsabilidad de realizar investigaciones que sean útiles al progreso de la Psicología y al fomento del bienestar humano.
- b) Respetar los principios éticos y científicos de la investigación, la cual debe realizarse en función de los derechos humanos de los participantes.
- c) Compartir la responsabilidad legal y ética con todos los participantes en la investigación, quienes deben tener la adecuada capacidad técnica y científica.
- d) Especificar con claridad las responsabilidades entre investigador y sujetos de la investigación mediante un acuerdo justo que delimita los compromisos de cada uno.
- e) Informar a los sujetos de la investigación todas las características y procedimientos, y explicar otros aspectos que pregunten, excepto aquellas situaciones que puedan alterar los resultados.
- f) Asegurar que el sujeto de la investigación comprende los motivos que exige retener información cuando los requerimientos metodológicos de un estudio lo justifican.
- g) Respetar la libre aceptación, declinación o retiro de los sujetos de la investigación; esta libertad es vigilada constantemente en el proceso de investigación.
- h) Cuando se detecta la posibilidad de que se produzcan efectos negativos posteriores, suspender el proceso de investigación de manera inmediata, con el fin de proteger el bienestar y dignidad de los sujetos; en caso de existir riesgos de algún daño les informa y obtiene su consentimiento.
- i) Proteger la confidencialidad de los sujetos sobre datos obtenidos durante la investigación y cuando exista la posibilidad de que terceros tengan acceso a esa información.

- j) Consultar a especialistas en determinada población, para el desarrollo y aplicación del proyecto de investigación, y tomar las 19 medidas necesarias para que las personas involucradas no resulten afectadas.
- k) Dirigir la investigación de acuerdo con el protocolo propuesto y aceptado por la institución u organización que lo apoya y autoriza para realizarla.
- l) Evitar coacción a los participantes en la investigación mediante actitudes autoritarias, ofrecimiento de retribuciones financieras o de otro tipo.
- m) Considerando la naturaleza de la investigación, es recomendable que la población investigada conozca los resultados de la misma.

Propiedad intelectual

- a) Tener derecho a la propiedad intelectual de todo documento o material que elabore con base a sus conocimientos y su experiencia, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- b) Reconocer las contribuciones profesionales menores en los trabajos de investigación, en citas específicas, en referencias o en declaración introductoria.
- c) Tener derecho a solicitar la publicación de sus trabajos o documentos como productos de eventos científicos y profesionales, en revistas de la especialidad.
- d) Recurrir a criterios científicos para inferir conclusiones teóricas o modelos de acción, y delimitar con precisión el alcance e implicaciones de la publicación de sus trabajos.
- e) Presentar con claridad en todos sus productos intelectuales lo que está a nivel de hipótesis y lo que está definido en el estudio para no crear confusión. Lo mismo hará cuando haya algún desacuerdo entre los investigadores, aclarando lo necesario al respecto.
- f) Presentar con objetividad los trabajos de investigación, mencionando las hipótesis, la metodología y las conclusiones; dejando flexible la apertura a revisiones y adaptaciones a los cambios del medio en el cual se ha realizado la investigación.
- g) Citar la procedencia de la información y de los recursos que han favorecido sus teorías e investigaciones, y reconocer a los especialistas que le precedieron o que participaron en su trabajo.

9.7 Procedimiento de Recolección de Datos

- Formación del equipo investigador: Conformado por tres estudiantes egresadas de la Licenciatura de Psicología de la Facultad de Ciencias y Humanidades, de la Universidad de El Salvador.
- Definición del tema a investigar: El equipo investigó acerca de las diferentes temáticas y necesidades dentro del ámbito laboral en la sociedad salvadoreña, a través de la cual se determinó el fenómeno que se abordaría.
- Primer contacto con la institución: Se realizaron reuniones con los jefes de la institución para informar acerca del objetivo de la investigación y para la estipulación de acuerdos entre ambas partes.
- Selección del docente asesor: luego de seleccionar el tema y tener la aprobación de la institución en la cual se llevaría a cabo la investigación, se procedió a seleccionar al docente con la experiencia y aptitudes necesarias para asesorar el proyecto de tesis con enfoque en recursos humanos, siendo el Mcs. Bartolo Castellanos el docente idóneo para asesorar al grupo. Para este apartado se realizó una carta de solicitud al docente director de procesos de grados para la aprobación de dicha solicitud.
- Recolección de bibliografía: Se recopiló información sobre el tema, tomando como fuente los diferentes medios, como libros físicos, bibliotecas virtuales, páginas web, investigaciones previas, entre otras fuentes.
- Recolección de datos: Se utilizarán datos reales sobre la situación actual de los trabajadores de la empresa mediante la aplicación de instrumentos de recolección para brindar una propuesta de intervención apegada a las necesidades existentes.
- Instrumentos de evaluación: Se seleccionaron los instrumentos considerados adecuados para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, para luego someterlos a revisión y aprobación por parte del docente asesor.
- Selección de la muestra que formará en la que se basará la investigación y los criterios de inclusión para la misma.
- Aplicación de instrumentos de evaluación: aprobados los instrumentos de evaluación, se procederá a la aplicación de las pruebas al personal de Industrias Primavera S.A de C.V.
- Calificación de los instrumentos de evaluación.

- Interpretación de resultados, a partir del enfoque metodológico cuantitativo.
- Presentación de resultados para su revisión.
- Creación de un programa de intervención: con base en los resultados obtenidos se procederá al diseño un Programa de Intervención Psicosociales en Riesgos Psicosociales enfocado en las necesidades de la institución.
- Revisión, corrección y aprobación del programa de intervención por parte del docente tutor.
- Defensa del trabajo de grado: posterior a la aprobación del asesor y el coordinador de trabajo de grado del departamento de Psicología; se solicitó la asignación de fecha de defensa y presentación.

X. Localización física y cobertura espacial.

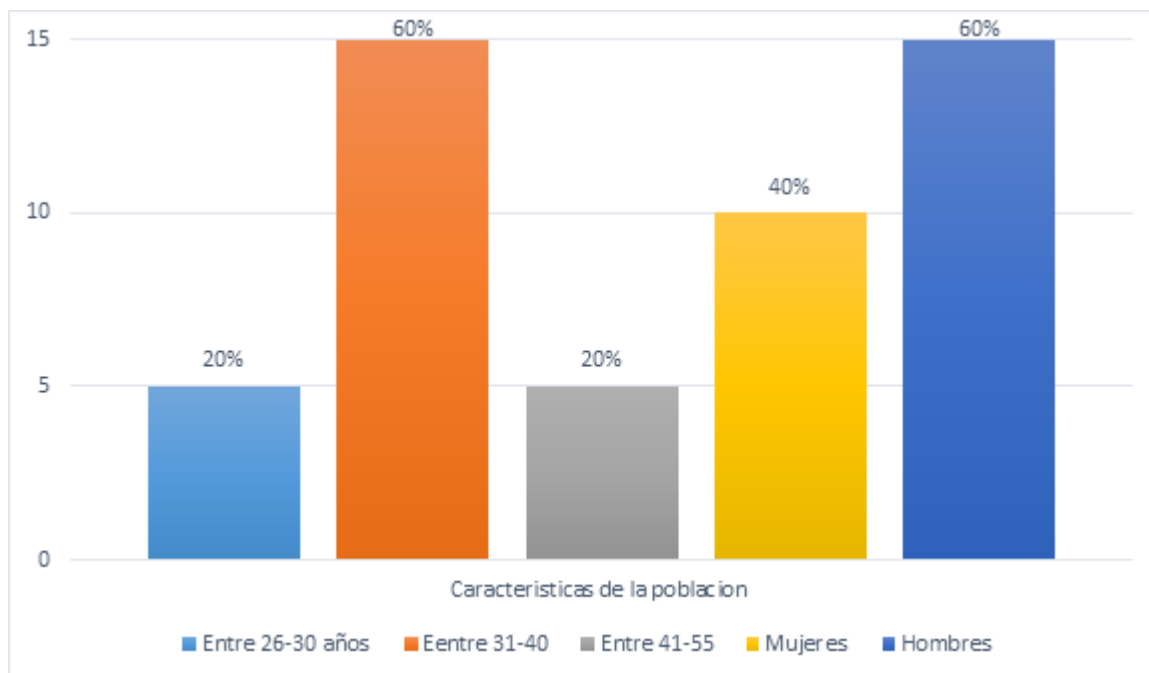
Se llevará a cabo en Industrias Envasadora de Agua Primavera ubicada en Colonia Palmira 1, calle el Roble #13A, en el municipio de Mejicanos, departamento de San Salvador y se desarrollará durante el periodo de los meses de septiembre a noviembre del año 2020.

XI. Presentación y Análisis de Resultados del Estudio

Con la recopilación de información a través de los instrumentos aplicados se brinda un análisis e interpretación de resultados para brindar los conocimientos sobre los riesgos presentes en los empleados de Industrias Primavera S.A de C.V, con el fin de crear una propuesta de intervención sobre los mismos. A continuación, se presentan los resultados del cuestionario de riesgos psicosociales ISTAS 21, se presentan por dimensión siendo estas: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensación y doble presencia. Los resultados serán la base para la elaboración de la propuesta. Además, se presentan de manera descriptiva los resultados del cuestionario sobre la identificación de consecuencias de riesgos psicosociales desde el punto de vista de las jefaturas.

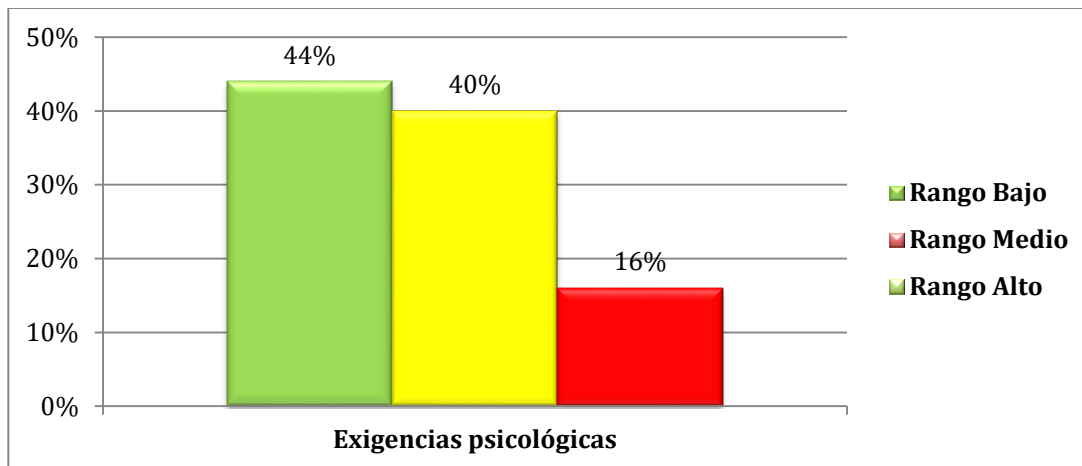
11.1 Características Generales de los empleados de Industrias Primavera

Gráfico 1: Sexo y edad de los empleados



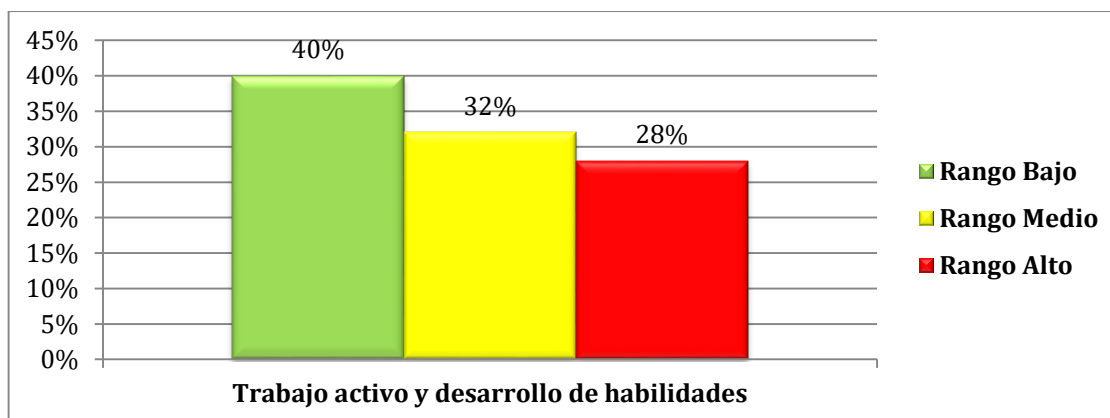
La muestra de Industrias Primavera S.A de C.V estuvo integrada por 10 mujeres y 15 hombres, el 60% de la población se encuentra entre la edad de 31-40 años, 20% entre 26 y 30 años y el otro 20% restante entre 41 y 55 años.

Gráfico 2: Dimensión de Exigencias Psicológicas según los Empleados.



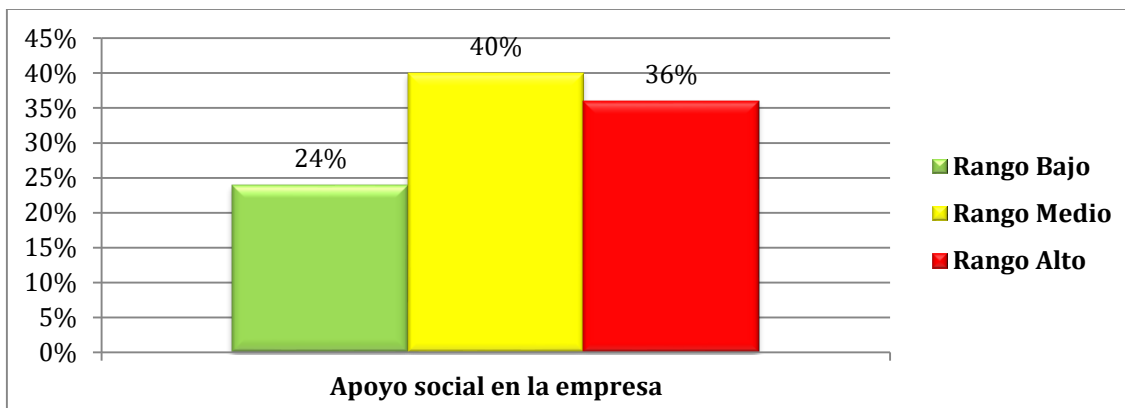
Los datos obtenidos reflejan que el 44% de los empleados identifican que la dimensión de las exigencias psicológicas se manifiesta con un nivel bajo de riesgo, el 40% manifiesta esta dimensión en un nivel medio de riesgo y solo el 16% presentan un nivel alto de afectación, lo que indica que esta dimensión se presenta de manera favorable.

Gráfico 3: Dimensión de Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades en los Empleados.



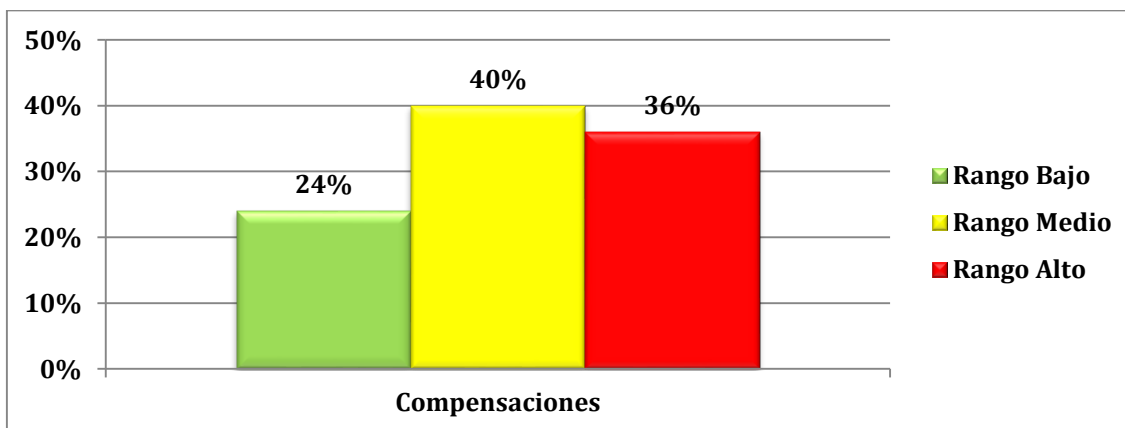
Los datos presentados en la dimensión de trabajo activo reflejan que el 40% de los trabajadores manifiestan un nivel de exposición bajo, un 32% se manifiesta en un nivel medio de riesgo y el 28% que manifiestan un nivel alto de riesgo, presentándose así esta dimensión con resultados favorables.

Gráfico 4: Dimensión de Apoyo Social en la Empresa hacia los Empleados.



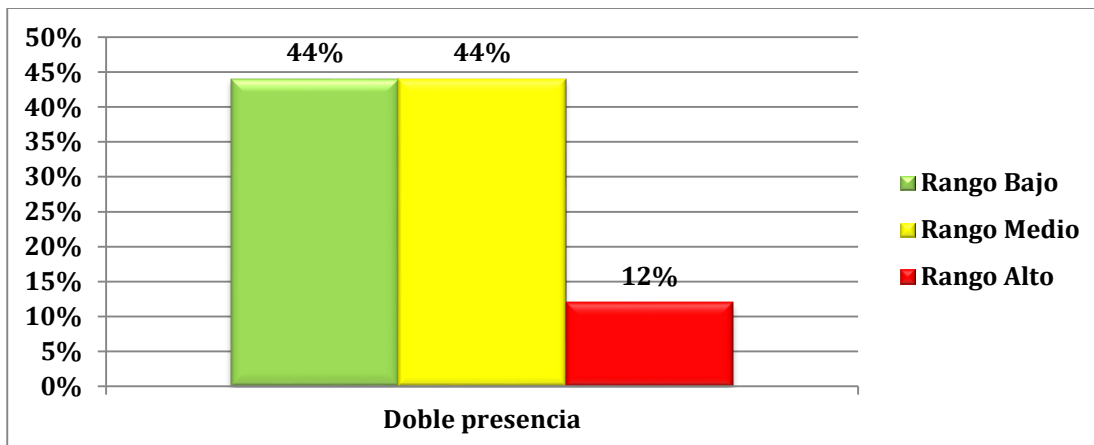
Los datos presentados reflejan que el 24% de la población evaluada presentan en la dimensión de apoyo social en la empresa un nivel de exposición bajo, mientras que el 40% un nivel de exposición promedio y un 36% manifiestan un nivel alto de riesgo, lo que indica que esta dimensión se presenta de manera general en un nivel promedio, que de no tratarse de manera inmediata posiblemente pueda pasar a un ocasionar consecuencias desfavorables para la institución.

Gráfico 5: Dimensión de Compensación por parte de la Empresa a los empleados.



Los datos obtenidos que se reflejan en el gráfico indican que el 24% de la población evaluada presentan en la dimensión de compensaciones en la empresa un nivel de exposición bajo, mientras que el 40% un nivel de exposición promedio y un 36% manifiestan un nivel alto de riesgo. Lo cual apunta a que esta dimensión se presenta de manera general en un nivel promedio, que puede ocasionar resultados desfavorables para la empresa.

Gráfico 6: Dimensión de Responsabilidad Laboral y Familiar.



Los datos obtenidos que se reflejan en el gráfico indican que el 40% de la población evaluada presentan en la dimensión de compensaciones en la empresa un nivel de exposición bajo, mientras que otro 40% en un nivel de exposición promedio y por último un 12% manifiestan un nivel alto de riesgo. Por lo que los resultados de esta dimensión son favorables, sin embargo, siempre se mantiene la necesidad de tomar acciones para la mejora continua.

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LAS CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DESDE LAS JEFATURAS

Cargo: Administradora General

Área	Respuesta a los estresores laborales	Ausentismo y bajas laborales	Impuntualidad	Bajo desempeño	Cumplimiento a las normas y reglamentos	Accidentes de trabajo	Relaciones Interpersonales
	Los datos reflejan que los últimos 3 meses se ha visto un bajo desempeño, desconcentración y conflictos entre compañeros; de igual manera ha habido respuesta a los estresores tales como dolor de cabeza y problemas estomacales afectando en la producción y en la rotación de personal	Según los datos obtenidos se han presentado inasistencias en un nivel medio debido a problemas familiares e incapacidades; así también se han presentado bajas laborales debido a inasistencias injustificadas.	No es muy frecuente que los empleados bajo su cargo lleguen tarde y se evidencia que al hacerlo generalmente hay una justificación, sin embargo, esto no influye en la ejecución de sus actividades en el tiempo correspondiente.	La encargada evalúa la calidad del desempeño de su personal a cargo como buena, por ello la necesidad de mejorar el trabajo en equipo para un adecuado rendimiento productivo	Generalmente todos cumplen con las normas establecidas por la institución, ya que toda conducta indebida es considerada motivo de amonestación o despido	Debido al tipo de industria los accidentes que más se presentan son cortadas o golpes por la manipulación de maquinaria, éstas en ocasiones se han generado debido a la poca capacitación en funciones	Las relaciones entre compañeros y jefe se evalúa como buena

Cargo: Supervisor de planta por turnos

Área	Respuesta a los estresores laborales	Ausentismo y bajas laborales	Impuntualidad	Bajo desempeño	Cumplimiento a las normas y reglamentos	Accidentes de trabajo	Relaciones Interpersonales
	<p>Los aspectos que más ha evidenciado en los últimos 3 meses han sido la desconcentración y preocupación excesiva, así también síntomas físicos tales como dolor de cabeza y tics, lo cual podría llegar a afectar en el desempeño de los empleados.</p>	<p>De las razones de ausentismo en empleados ha sido problemas familiares y la dificultad de adaptación, sin embargo, en los últimos meses esto se ha mantenido en perfil bajo. Es necesario destacar que las relaciones amorosas han sido un factor distractor en ocasiones. En cuanto a bajas laborales una de las causas ha sido las inasistencias y el incumplimiento de normas y reglamento de la institución.</p>	<p>la frecuencia es mínima en llegadas tardías de sus empleados y cuando se da generalmente son justificadas, algo importante de resaltar es que cumplen con sus funciones en el tiempo establecido.</p>	<p>El supervisor evaluó muy bien la calidad de trabajo en los últimos meses sin embargo es necesario la constante mejora para su productividad de tal manera que considera necesario capacitaciones para esa mejora continua.</p>	<p>Generalmente los empleados cumplen con el reglamento interno y las normas de la institución, pero una de las causas de amonestación más frecuente es tomar herramientas sin autorización o aviso previo.</p>	<p>El uso inadecuado de herramientas es una de las principales causas de accidentes de trabajo generando golpes o cortaduras con la maquinaria.</p>	<p>Las relaciones entre compañeros y jefes, se evalúa como muy buena, lo que permite un adecuado desarrollo en el trabajo por ello plantea necesario implementar un plan de mejora continua para adecuado desempeño de funciones</p>

Cargo: Supervisor de planta por turnos

Área	Respuesta a los estresores laborales	Ausentismo y bajas laborales	Impuntualidad	Bajo desempeño	Cumplimiento a las normas y reglamentos	Accidentes de trabajo	Relaciones Interpersonales
	Los estresores laborales evidenciados en los últimos meses han sido: preocupación excesiva, baja en el rendimiento laboral, los conflictos entre compañeros y la falta de concentración durante la jornada laboral; síntomas físicos tales como: dolor de cabeza, dolor de cuello y cansancio extremo, lo que nos podría aumentar el bajo rendimiento laboral y dar cabida a la rotación del personal.	El nivel de ausentismo laboral en los últimos meses ha sido bajo y en su mayoría de veces por incapacidades y algunas inasistencias injustificadas. A pesar de esto; y a algunas distracciones como el uso de redes sociales y charlas con los compañeros; los empleados suelen realizar su trabajo con eficiencia.	Son pocas veces que los empleados llegan después de la hora de entrada; casi siempre justifican esta acción y a pesar de ello; cumplen con las tareas requeridas por su puesto.	Se necesita aplicar el trabajo en equipo entre los empleados ya que su rendimiento ha sido bajo en comparación a meses anteriores y el apoyo entre iguales podría ser una pieza importante para este inconveniente.	Los empleados; en la mayoría de los casos respetan las reglas y normas de la empresa.	Debido a la poca capacitación sobre el manejo de herramientas y maquinarias; los empleados han sufrido accidentes de trabajo, como lo son cortaduras y golpes.	Las relaciones con jefes y empleados son buenas; sin embargo, hay posibilidades de mejorarlas y que con ello; el buen desempeño de funciones vaya mejorando.

XII. Análisis e Interpretación de Resultados

A partir de la aplicación de dos instrumentos, se ha elaborado un diagnóstico con los resultados obtenidos tanto del cuestionario ISTAS 21 versión breve, como del cuestionario aplicado a jefaturas. La variable evaluada fueron los riesgos psicosociales en la institución; por su naturaleza, los riesgos son múltiples. Es por ello que con el instrumento utilizado se agrupan diferentes dimensiones permitiendo así poder diseñar la propuesta de intervención acorde a las necesidades, que serían los riesgos más significativos encontrados a través de la evaluación al personal.

Los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario ISTAS 21 ha permitido conocer los principales riesgos psicosociales en la institución con el fin de determinar las consecuencias negativas. Esto ha permitido identificar las dimensiones más significativas en la evaluación, las cuales compete a las circunstancias medioambientales y psicosociales en las que el personal realiza sus actividades laborales diariamente. Las dimensiones con porcentajes más elevados son tres, las cuales se presentan a continuación:

Dimensión Apoyo social en la empresa: esta implica la claridad de rol; es decir, el grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo que se desempeña. También se incluye la calidad de la relación con los superiores y la posibilidad de recibir cualquier tipo de ayuda e información necesaria en el momento oportuno para realización del trabajo. Por último, la calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo, que no se expresan únicamente en la comunicación, sino también en la posibilidad de recibir algún tipo de ayuda para realizar el trabajo en el momento adecuado, así como el sentido de pertenencia a un equipo.

Esta dimensión presenta un alto porcentaje de población evaluada en un nivel de riesgo alto, por lo que se puede inferir que el apoyo que recibe el trabajador desde lo emocional hasta lo indispensable para desempeñar sus actividades, ya sean herramientas o ayuda de otro trabajador; resulta ser inadecuado y desfavorable para el óptimo desempeño de sus funciones dentro de la organización. Por ser una de las dimensiones en la cual el riesgo es mayor; será la primera en abordarse en el programa de intervención y se tomará consideración en el número de sesiones a realizar.

La segunda dimensión es Compensaciones, la cual implica el reconocimiento por el desempeño y apoyo de los superiores y compañeros de trabajo en la institución. También incluye la inseguridad respecto a la estabilidad o renovación del contrato, a las características específicas del trabajo que incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como los cambios de tareas. El nivel de riesgo para esta dimensión es alto y surge como resultado de la preocupación constante por parte de un sector de la población evaluada, a ser despedida y perder su fuente de ingreso. También se manifestó que el reconocimiento que los jefes brindan a los empleados no es satisfactorio para los mismos.

La alta inseguridad en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud del empleado, debido a que propicia un ambiente desfavorable para el trabajador ya que las situaciones que generan conflictos y preocupaciones personales afectan notablemente el desempeño laboral. Como decía Fernández (2010) “Si deseamos una alta productividad no podemos descuidar el factor humano y su salud” por ello la necesidad de centrar la atención en buscar un equilibrio entre ambas partes.

La última dimensión con rango alto es Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades. Esta dimensión hace referencia al margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo, a las posibilidades de desarrollo en la institución, por lo que se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos de los trabajadores, también respecto al control sobre los tiempos de trabajo, lo que implica la posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o incluso para tomar vacaciones. Tales condiciones producen cansancio o fatiga mental que disminuyen el tiempo que se puede invertir en otras tareas o actividades.

Esta dimensión se complementa con el sentido del trabajo e integración en la empresa, lo cual implica la identificación de cada persona que labora con la empresa. En la escala SUSESO-ISTAS21; esta dimensión se refiere al papel que tienen los empleados para influir y decidir la cantidad de trabajo que se les asigna y a la necesidad de dedicarse por completo a las funciones que se están ejecutando; también, a las pocas posibilidades de desarrollar sus capacidades y obtener nuevos conocimientos. Por ello se pueden desarrollar riesgos tales como estrés laboral, carga emocional u otros.

A pesar de ello, la mayoría de los empleados manifestó un sentido de integración con la institución: lo que nos indica que se pueden sentir identificados con la misma y, por ende, perciben sus actividades o funciones como importantes y no como una carga. El sentido de integración es una buena primicia para establecer en la empresa el trabajo en equipo; con ello, se podrá mejorar el desempeño, reducir el estrés y aumentar la sinergia, debido a que al trabajar en conjunto; se podrán complementar ideas y fortalezas.

Es importante destacar que se ha demostrado que los riesgos psicosociales no solo afectan al empleado sino también a la misma institución, por ello se retomó el cuestionario creado por estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad de El Salvador que tiene el objetivo de conocer las consecuencias de los riesgos psicosociales entre empleado-empresa. El instrumento permitió tener un parámetro de las diferentes consecuencias evaluadas. Los datos revelan lo siguiente:

En los últimos tres meses los empleados han tenido respuesta a los estresores, tales como bajo desempeño, desconcentración y una excesiva preocupación. Desde las jefaturas, concuerdan que se presentan síntomas físicos en sus empleados como dolores de cabeza y malestar en general, esto genera que haya un impacto en el desempeño del empleado afectando también a la institución como tal. El ausentismo y bajas laborales ha sido otra consecuencia evaluada, un dato significativo ha sido las inasistencias injustificadas por parte del personal, sin embargo, los jefes concuerdan que el nivel de ausentismo ha sido bajo.

Respecto a las bajas laborales, el factor común por la cual se puede generar es por el incumplimiento de las normas y reglamentos de la institución como la acumulación de inasistencias injustificadas. El desempeño se ha valorado como bueno, sin embargo, es algo que debe mejorarse, es claro que si el desempeño es deficiente esto tendrá un impacto en la institución; Chiavenato (2000) plantea lo siguiente: “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador que constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (pag. 359). A pesar de que el desempeño es un aporte de carácter individual la empresa también puede influir para que esto se de una forma determinada.

En relación a los accidentes de trabajo debido al tipo de industria es frecuente que se den por el uso inadecuado o manipulación de maquinaria y herramientas de trabajo provocando

golpes o cortaduras, por ello se considera necesario la constante capacitación para el uso de estos. Por último, los riesgos también pueden generar conflicto en las relaciones interpersonales, sin embargo, la relación entre jefe-empleado se evalúa como buena, lo cual es un aspecto a resaltar. Según Newstrom J. (2007), “la inexistencia de una comunicación bilateral adecuada puede polarizar los puntos de vista de los empleados” por ello es necesario promover la adecuada convivencia no solo con jefe-empleado sino también entre iguales.

Por tanto, los resultados obtenidos en la aplicación de ambos instrumentos y la correlación de los mismos indican la presencia de riesgos psicosociales, estos se presentan con mayor porcentaje en cargos operativos. Sin embargo, es importante señalar que los riesgos psicosociales se pueden presentar en cualquier puesto y rango en la empresa; y esto dependerá no solo del ambiente sino también de las características de cada persona, su actitud hacia el trabajo y las actividades que desempeña dentro de la institución.

El estudio indicó datos relevantes relacionados con la presencia de los riesgos psicosociales en Industrias Primavera S.A de C.V., por lo cual el plan de propuesta de intervención se realizará en base a las necesidades encontradas. Los ambientes de trabajo saludables y la buena condición de salud física y mental de los trabajadores es parte de la responsabilidad de toda la organización y al mismo tiempo son factores determinantes en el buen desempeño de las actividades y el óptimo rendimiento de las organizaciones.

Los riesgos psicosociales significan un agravante de la salud física y mental de los empleados; lo cual conlleva a una baja calidad de vida. La calidad de vida laboral se determina mediante la interacción de características del ambiente y el estado psicológico del empleado. Cuando la calidad de vida laboral se va deteriorando; esta lleva consigo la baja calidad de vida personal.

Fuentes de Información Consultadas

Alterio, A. G. y Pérez, H. L. (2001). *Inteligencia emocional: Teoría y praxis en Educación*. En: Revista Iberoamericana de Educación. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela.

Boada, J. and Ficapal, P., 2012. *Salud Y Trabajo Los Nuevos Y Emergentes Riesgos Psicosociales*. primera edicion. Barcelona: Editorial UOC.

Cabrera, P. CE., Ruiz CL., González P. GJ., Vega LG., Valadez FI. (2009) *Efecto de una intervención psicoeducativa para disminuir el Síndrome Burnout en personal de confianza de la Comisión Federal de Electricidad*. Revista Salud Mental Vol. 32, No. 3, pp. 216 – 221.

Candia T., M., Pérez Franco., J., & Gonzales G., D. (2020). *Manual del método del cuestionario suseso istas21* [Ebook] (3rd ed., p. 135). Chile. Retrieved from https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf

Cantero-Téllez, E. A., & Ramírez-Páez, J. A. (2009). *Factores psicosociales y depresión laboral: una revisión*. Revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 47(6), 627-636.

Cuenca, R. (1996). *Introducción a los riesgos laborales de la naturaleza psicosocial*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Chacón de Herrera, J., Hernández Soriano, J., & Valenzuela Hernández, G. (2017). *“Diseño de una propuesta de plan estrategico de prevención de los factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral que afectan al personal de la compañía industrial alimenticia s.a de c.v “panificadora la única” ubicada en el área metropolitana de san salvador”*. (Licenciatura). Universidad de El Salvador.

Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición. Editorial McGraw-Hill, Bogotá - Colombia.

De la Luz, M. M. en C. Roberto Hernández Sampieri (Doctoral dissertation, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey).

Edwards, J. R. (1996). *An examination of competing versions of the person-environment fit approach to stress*. Academy of management journal.

El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo | PREVECON. (2018). Retrieved 18 April 2018, from <https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Fernández-García, R. (2008). *Manual de Prevención de Riesgos Laborales para no iniciados*. Madrid: Editorial Club Universitario

Fernández, Ricardo. 2010. *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.

Gardner, H. (1983). *The theory of multiple intelligences*. Heinemann.

Gil-Monte, P. R. (2010). *Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional*. Información psicológica, (100), 68-83.

Griffiths, A. Leka, S. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales* / Stavroula Leka, Amanda Griffiths, Tom Cox. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>

González- Camino, G & Osca Segovia, A. (2004). *Estrés y salud laboral*. En A. Osca. (Ed.), *Psicología de las Organizaciones*. Madrid: Sanz y Torres, S.L.

Harrison, R. V. (1978). *Person-environment fit and job stress*. Stress at work, 175-205.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). México: McGraw-Hill Education.

Instituto Sindical De Trabajo, Ambiente Y Salud (2002). *Método ISTAS 21 Manual Para La Evaluación De Riesgos Psicosociales En El Trabajo. Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) Adaptación para el Estado español*. Madrid, ISTAS

Jimenez, B. and Hernández, E., 2013. *Salud Laboral, Riesgos Laborales Psicosociales Y Bienestar Laboral*. España: Piramide.

Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). *Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American journal of public health, 78(10), 1336-1342.

Lahera Martín, M., & Góngora Yerro, J. J. (2006). *Factores Psicosociales: Identificación de Situaciones de Riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL). Pamplona. España.

Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. McGraw-Hill.

Levi, L. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo: ¿ la sal de la vida o el beso de la muerte*. Luxemburgo: Comisión Europea. Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo, 11-13.

López-Araujo, B., Osca-Segovia, A., & Rodríguez Muñoz, M. (2008). *Estrés de rol, implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles*. Revista Latinoamericana de Psicología, 40(2), 293-304.

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence. Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, 3, 31.

Navarrete Espinoza, E., Feliu Saavedra, N., & Bahamondes Valenzuela, G. (2017). *Influencia de la Carga Organizacional y Trastornos del Sueño en la Accidentabilidad de Conductores de Camiones*. Ciencia & trabajo, 19(59), 67-75.

Neidhardt, J., Weinstein, M., y Conry, R. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Madrid: Deusto.

Nogareda, C., y Almodóvar, A. (2006). *El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. NTP 702. INSHT, Barcelona.

Ocaña, K. M. G. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral*. PhD Proposal, 1.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo* (Primera Edición 2016 ed., Vol. 1). Centro Internacional de Formación de la OIT.

OIT. (2013). *La Organización Del Trabajo Y Los Riesgos Psicosociales: Una Mirada De Género*. [online] Available at:

<https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang--es/index.htm>

[Accessed 10 June 2020].

Organización Mundial de la Salud. (1995). *Estrategia mundial de la salud ocupacional para todos: el camino hacia la salud en el trabajo: recomendaciones de la segunda reunión de los Centros Colaboradores en Salud Ocupacional de la Organización Mundial de la Salud (OMS), Beijing, China (No. WHO/OCH/95.1)*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

OMS. (2019). *La salud mental en el lugar de trabajo*. Retrieved 19 May 2019, from https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

OMS (Organización Mundial de la salud) (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>

Palomo, M. (2011). *Liderazgo y motivacion de los equipos de trabajo*, 7ma. ed. Mexico: Alfa Omega.

Porret Gelabert, M. (2010). *Gestión de personas: manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*.

Rodríguez, M. D. C. R., Velasco, M. D. L. Á. A., García, R. M. R., Palomar, M. D. R. L., & Cueva, S. A. G. (2011). *Efectividad del programa de intervención cognitivo conductual para disminuir los síntomas de estrés y el síndrome de burnout en personal de mantenimiento y vigilancia de una universidad pública*. Revista Waxapa, 3(5), 95-101.

Sanchez, F., (2016). *Factores De Riesgos Psicosociales De Los Trabajadores Del Mar En La Región De Murcia* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Murcia.España

Siegrist, J. (1995). *Emotions and health in occupational life: new scientific findings and policy implications*. Patient Education and Counseling, 25(3), 227-236.

ANEXOS

Anexo 1

Antecedentes Históricos de Industrias Primavera

Industrias Primavera es una empresa fundada en el año 2009, la cual nace a raíz del desempleo que sufrió el actual presidente Francisco Sarbelio Interiano, quien trabajó por 10 años en una empresa de producción de bebidas. La situación de desempleo lo motivó a salir adelante, comenzando por aplicar sus conocimientos previos en la producción de agua y otras bebidas envasadas, es así como surge “Agua Primavera”. Actualmente cuenta con tres presentaciones de agua purificada: en bolsa de 500ml, botella de 600 ml y el envase de 18.9lts. Todas con la marca “PRIMAVERAL”.

Misión y Visión

Misión:

Somos una empresa salvadoreña de producción y distribución de agua envasada comprometida con los estándares de calidad de los productos y servicios, garantizando el bienestar de nuestros consumidores.

Visión:

Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional, líder en los mercados salvadoreños manteniendo la calidad de nuestros productos y servicios con un grado de responsabilidad ambiental para garantizar la satisfacción del consumidor y las demandas del mercado.

Valores

- Integridad
- Responsabilidad
- Calidad

Productos y Servicios

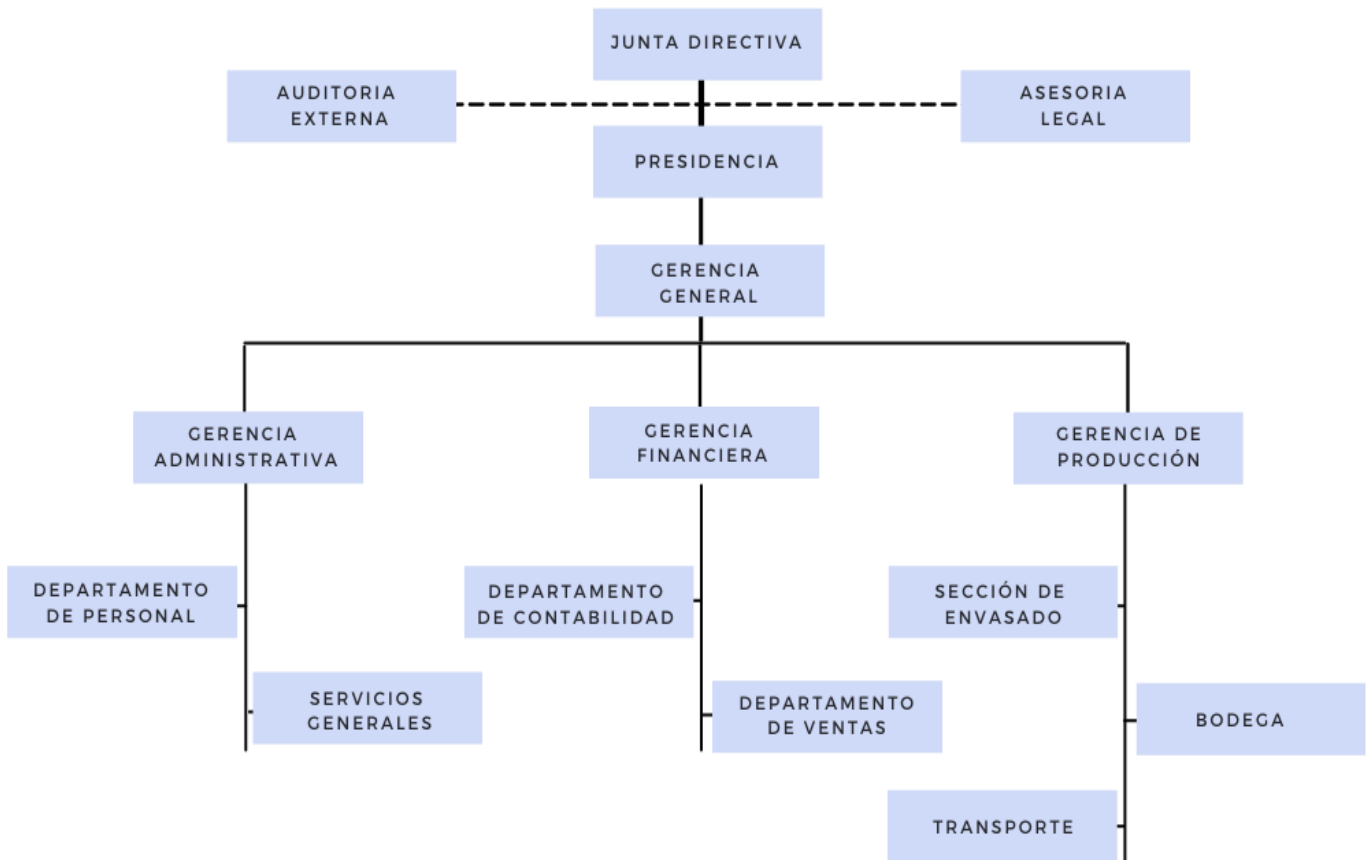
Industrias Primavera produce agua purificada en las siguientes presentaciones: Bolsa de 500 ml, botella de 600 ml y envase de 18.9 lts (5 galones), estas presentaciones se producen

y venden bajo la marca Primavera. De igual manera la empresa vende a diferentes marcas las botellas vacías de 600 ml y envase de 5 galones. El único servicio que brinda la empresa es el transporte del producto a su destino final.

Sucursales y sus funciones

Industrias Primavera cuenta con dos plantas; una ubicada en Mejicanos la cual se encarga de producir y envasar el agua, mientras que la segunda planta en Ayutuxtepeque se encarga de la distribución de estas.

Estructura Organizacional



Organigrama elaborado por el equipo investigador de proceso de grado (2020)

Anexo 2

FICHA TÉCNICA

Nombre de la Prueba: Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el trabajo. ISTAS 21 Versión Breve.

Nombre del Autor: Moncada Luis, Salvador y Llorens Serrano, Clara.

Objetivo de la Prueba: Istars21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas para la valoración del riesgo aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas.

Los resultados deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo.

Campo de Aplicación: Istars21 ha sido diseñado para ser aplicable a la realidad de la empresa y de la prevención de riesgos laborales. Basado en teoría científica y dialogo social, requiere su adaptación a la empresa y facilita instrumentos para ello: manuales criterios de valoración, aplicación informática entre otros.

Es además un método de dominio público. Fruto de la investigación y cooperación internacional, actualizado regularmente y que cuenta con instrucciones de uso normativo en la -Nota Técnica de Prevención # 703 del INSHT 16 y en el Manual para la identificación y Evaluación de riesgos laborales de la Generalitat de Catalunya 17.

Las dimensiones psicosociales: Las distintas dimensiones de riesgo psicosocial y cada una

Administración: CoPsoQ-Istars21 ha sido diseñado para ser aplicable a colaboradores de una empresa por lo que su aplicación es de 18 años a más. ISTAS21 (CoPsoQ) existen tres versiones: una larga diseñada para investigación; una media diseñada para la evaluación de riesgos en medianas (25 o más trabajadores) y grandes empresas, y otra corta diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas con menos de 25 trabajadores. También se puede utilizar esta versión corta para valorar individualmente% la exposición psicosocial en cualquier puesto de trabajo.

Forma de Aplicación: Se puede aplicar de forma individual y colectiva

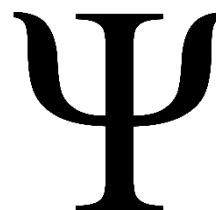
Tiempo: La respuesta del cuestionario requiere alrededor de 20 min. En función de la complejidad del puesto de trabajo de la persona que contesta. Personas con bajos niveles de instrucción o con dificultades de lenguaje pueden necesitar más tiempo

Material: Hoja de respuestas y lápiz.

Anexo 3



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES SUSESO/ISTAS 21

Datos Generales:

Edad: _____ Sexo: _____ Área en que labora: _____

Nivel educativo: _____ Tiempo laborando en la empresa: _____

Indicación: A continuación, se presenta una serie de preguntas, marca con una X la casilla que considere más adecuada y que se apege a tu situación personal. La información brindada será confidencial y con fines de investigación universitaria. Gracias por tu colaboración y sinceridad.

PREGUNTAS	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
1) ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2) En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3) En general ¿considera usted que su trabajo le provoca agotamiento emocional?					
4) En su trabajo ¿tiene usted que contener sus emociones y no expresarlas?					
5) ¿Su trabajo requiere atención constante?					

PREGUNTAS	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
6) ¿Tiene dominio sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					

7) ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con su compañero o compañera de labores?					
8) Su trabajo ¿Permite que aprenda cosas nuevas?					
9) Las tareas que hace dentro de su trabajo ¿le parecen importantes?					
10) ¿Siente que la empresa o institución para la que labora tiene gran importancia para usted?					

PREGUNTAS	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
11) ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad dentro de su trabajo?					
12) ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían de hacer de otra forma?					
13) ¿Recibe ayuda de su jefe o superior inmediato?					
14) Entre compañeras y compañeros ¿se ayudan en el trabajo?					
15) Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos que se generan en el trabajo?					

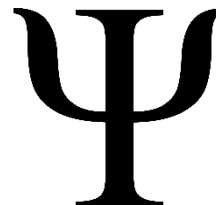
PREGUNTAS	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
16) ¿Está preocupado por si lo despiden o no le renuevan el contrato en su trabajo?					
17) ¿Está preocupado por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18) ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco dentro de mi trabajo?					

PREGUNTAS	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
20) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
21) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					

Anexo 4



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LAS CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DESDE LAS JEFATURAS

Objetivo: Identificar posibles consecuencias que generan los riesgos psicosociales sobre el funcionamiento de los empleados/as y la organización.

Datos Generales:

Nivel académico: _____ **Área de trabajo:** _____

Cargo que desempeña: _____ **Tiempo laborando en la empresa:** _____

Número de trabajadores a su cargo: _____

Indicación: A continuación, se presentan una serie de preguntas relacionadas a las consecuencias que los riesgos psicosociales pueden generar en el ámbito laboral (sin tomar en cuenta la situación de pandemia).

I. RESPUESTAS A LOS ESTRESORES LABORALES	
1. ¿Señale cuál de los siguientes aspectos ha evidenciado en los últimos meses en los colaboradores que tiene a su cargo?	
a) Cambios frecuentes de humor	e) Desconcentración
b) Bajo desempeño	f) Mal manejo de herramientas
c) Conflictos entre compañeros	g) Incapacidad para tomar decisiones
d) Consumo de fármacos, alcohol, tabaco	h) Preocupación excesiva

2. Señale de qué manera considera que los cambios negativos en los empleados pueden afectar las actividades laborales de la empresa	
a) Baja producción	c) Accidentes de trabajo
b) Bajo desempeño	d) Rotación laboral
e) Bajas laborales	
3. En los últimos tres meses sus empleados han manifestado uno o más de los siguientes síntomas, como respuesta a los estresores del trabajo. (Marque las que Ud. mas ha evidenciado)	
a) Dolor de cabeza	g) Nerviosismo
b) Dolor de cuello	h) Problemas estomacales
c) Dolor de cuerpo en general	i) Trastornos del sueño
d) Temblores en manos y pies	j) Taquicardia
e) Tics en ojos y cara	k) Mareos
f) Cansancio extremo	l) Hipertensión
II. AUSENTISMO Y BAJAS LABORALES	
4. Señale el nivel de frecuencia con el que se han presentado las inasistencias de los empleados a su cargo en los últimos tres meses	
a) Alta	
b) Media	
c) Baja	
5. ¿Qué razón considera usted que interviene con mayor frecuencia en la inasistencia de sus empleados?	
a) Incapacidades recurrentes	c) Sobrecarga laboral

b) Problemas familiares	d) Desmotivación
e) Dificultad de adaptación al trabajo	
6. ¿Los empleados bajo su cargo cumplen de manera eficaz con sus tareas diarias?	
a) Siempre	c) A veces
b) Casi siempre	d) Nunca
7. ¿Qué tipo de distractores ha evidenciado, que pueden interrumpir las funciones de sus colaboradores?	
a) Uso de redes sociales en horas laborales	c) Compañeros conversadores
b) Realizar tareas ajenas a la empresa (Ej. Venta de artículos por catálogo)	d) Relaciones amorosas
8. Señale cuáles de los siguientes motivos han sido causales de bajas laborales en los últimos 3 meses	
a) Inasistencias injustificadas	d) Conductas inadecuadas entre compañeros
b) Bajo desempeño	e) Incumplimiento de normas y políticas
c) Abandono de trabajo	f) Consumo de sustancias tóxicas
III. IMPUNTUALIDAD	
9. Con que frecuencia los empleados que están bajo su cargo llegan tarde a su lugar de trabajo	
a) Siempre	c) A veces
b) Casi siempre	d) Nunca
10. Sus empleados acostumbran a justificar sus llegadas tardías	
a) Siempre	c) A veces
b) Casi siempre	d) Nunca
11. Los empleados que están a su cargo finalizan sus funciones en el tiempo estipulado	

a) Siempre	c) A veces
b) Casi siempre	d) Nunca
12. Si ha observado alguna vez si uno o más de sus colaboradores se retiran antes de su horario de salida, Señale porque razón considera que se da esta situación	
a) Por rebeldía con sus jefes laborales	d) Cansancio extremo
b) Se sienten desmotivados	e) Dificultad para realizar sus actividades
c) Falta de responsabilidad ante el trabajo	f) Intereses personales no justificados
IV. BAJO DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD	
13. En los últimos meses considera que el rendimiento de los empleados que están bajo su cargo ha abonado satisfactoriamente para mantener una buena productividad	
a) Si	b) No
c) Necesitan mejorar	
14. ¿Cómo evaluaría la calidad del trabajo que desempeñan los empleados bajo su cargo en los últimos tres meses?	
a) Excelente	c) Bueno
b) Muy bueno	d) Regular
15. Señale que aspectos considera que necesitan mejoría en el área o departamento en el que trabaja, para garantizar el rendimiento eficiente de sus trabajadores	
a) Renovación de herramientas de trabajo	c) Brindar incentivos laborales
b) Capacitaciones innovadoras	d) Promover el trabajo en equipo
V. CUMPLIMIENTO A LAS NORMA Y REGLAMENTOS	
16. Los empleados cumplen con las respectivas normas y políticas de la empresa	
a) Siempre	c) A veces
b) Casi siempre	d) Nunca

17. ¿Señale qué tipo de conductas indebidas se toman en cuenta como causales de amonestación e incluso de despido?	
a) Consumo de alcohol/drogas	c) Falta de respeto a jefes
b) Disputas entre compañeros	d) Tomar herramientas/materiales sin autorización
e) Uso negligente de herramientas de trabajo	
VI. ACCIDENTES DE TRABAJO	
18. Señale que situaciones han generado accidentes de trabajo en la empresa	
a) Desconcentración	c) Proceso inadecuado
b) Uso inadecuado de herramientas	d) Poca capacitación para el desarrollo de funciones
19. Señale que accidentes laborales se han generado con más frecuencia en el área o departamento en el que se desempeña	
a) Quemaduras por contacto de utensilios calientes	c) Resbalones por piso mojado
b) Fracturas por caídas	d) Golpes y cortadas por manipulación de maquinaria y herramientas
VII. RELACIONES INTERPERSONALES	
20. Como valoraría la relación laboral que mantiene con los trabajadores que están bajo su cargo	
a) Excelente	c) bueno
b) Muy bueno	d) Regular
e) Necesita mejorar	
21. Como valoraría la relación laboral que los trabajadores que están bajo su cargo mantienen entre ellos	
a) Excelente	c) Bueno
b) Muy bueno	d) Regular

e) Necesita Mejorar	
22. Considera que las relaciones laborales buenas o malas entre los empleados, influyen significativamente en el rendimiento laboral	
a) Si	b) No
c) A veces	
23. En general, señale que medidas considera que se deben tomar para garantizar el buen funcionamiento tanto de los empleados/as como de la organización	
a) Establecer comité de seguridad ocupacional	c) Implementar plan de incentivos
b) Implementar planes de prevención de riesgos	d) Implementar un plan de mejora continua sobre el desempeño e) Capacitaciones sobre clima laboral

Anexo 5

Informe de Validación de Instrumento

Según los autores Chacón de Herrera, Hernández Soriano & Valenzuela Hernández (2017) este instrumento fue sometido a validación en el periodo comprendido del 31 de mayo al 20 de junio de 2017, siendo los jueces encargados: Licdo. Benjamín Landaverde, Licdo. Bartolo Castellanos, Licda. Amparo Orantes, Licda. Sara Bernal y Licdo. Jaime Arriola, quienes realizaron dicho proceso mediante el uso del sistema de jueces propuesto por Lawshe (1975) el cual permite obtener la validez y confiabilidad de contenido de los ítems de cada instrumento. El sistema de evaluación utilizado por los jueces para cada ítem fue:

- Esencial
- Útil pero no esencial
- No esencial

Según con Lawshe (1975), si más de la mitad de los miembros que conforman el jurado señala un ítem como esencial, dicho ítem tiene al menos alguna validez de contenido. Tomando en cuenta la validación realizada por los jueces, la mayoría coincidió en que el contenido de los instrumentos era adecuado para su aplicación.

**Propuesta de un Programa de
Intervención en Riesgos Psicosociales.**



COHESIÓN LABORAL LA CLAVE AL ÉXITO EMPRESARIAL

*Ligia Mejía
Alejandra Herrera
Erica López*

IINDUSTRIAS PRIMAVERAL S.A DE C.V

ÍNDICE

Introducción	87
Objetivos	88
Objetivos específicos.....	88
Estructura de la propuesta	89
Recomendaciones	91
Planes Operativos	92
Sesión 1: Bienvenida y Rapport.....	93
Sesión 2: Inteligencia emocional.....	96
Sesión 3: Inteligencia emocional.....	99
Sesión 4: Autoestima.....	102
Sesión 5: Comunicación.....	104
Sesión 6: Comunicación.....	107
Sesión 7: Resolución de conflictos.....	109
Sesión 8: Resolución de conflictos.....	111
Sesión 9: Trabajo en equipo.....	113
Sesión 10: Liderazgo.....	116
Sesión 11: Liderazgo.....	118
Sesión 12: Estrés laboral.....	120
Sesión 13: Integración jefes y empleados.....	122
Sesión 14: Evaluación.....	125
Anexos	127

INTRODUCCIÓN

Los diversos cambios organizacionales a nivel social, económico, político y tecnológico han influido en las condiciones de trabajo a nivel mundial. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales que afectan a la salud y la calidad de vida laboral. A raíz de ello nace la necesidad de prevenir y tratar de disminuir todo tipo de riesgo en los lugares de trabajo.

En el siguiente documento se presentan generalidades sobre la propuesta de intervención de riesgos psicosociales dirigida a Industrias Primavera S.A de C.V, se plantean los objetivos que persigue la propuesta y la estructura de la misma. Por último, se detalla cada sesión con su plan operativo en donde se refleja el objetivo general, objetivo de las actividades específicas, procedimiento, tiempo y recursos necesarios para la ejecución de estas.

Dicho programa de intervención debe ser ejecutado únicamente por profesionales de la Psicología que tengan los conocimientos y cumplan con las competencias necesarias para implementar las actividades y el adecuado manejo de información a impartir. Igualmente, al final de este documento se plantean algunas recomendaciones para los facilitadores y la puesta en marcha de las jornadas.



Objetivos:

Presentar una propuesta de intervención sobre riesgos psicosociales por medio de jornadas de capacitación que permita optimizar la calidad de vida y la salud mental y física de los empleados de Industrias Primavera S.A de C.V

Objetivos específicos

- Identificar los diferentes tipos de riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral para su adecuada intervención.
- Brindar estrategias de afrontamiento que permitan minimizar los efectos negativos que generan los riesgos psicosociales.
- Fomentar habilidades socio-emocionales que permitan el adecuado desenvolvimiento de los empleados en sus lugares de trabajo.

Estructura de la propuesta

1. Planes operativos

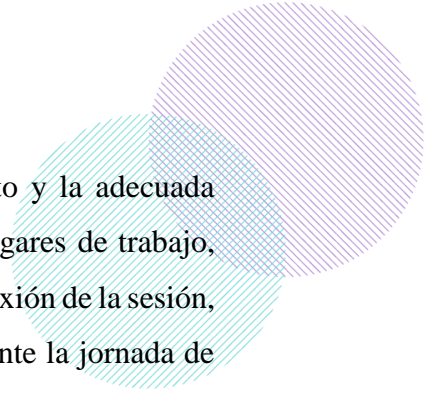
La propuesta contempla 13 sesiones de trabajo, estas fueron creadas con base en los resultados obtenidos en el ISTAS 21 versión breve y el instrumento dirigido a jefaturas, las temáticas abordadas han sido seleccionadas según el nivel significativo de las dimensiones. Las temáticas a trabajar son las siguientes:

- **Sesión 1:** Bienvenida y Rapport (Jefes y colaboradores)
- **Sesión 2:** Inteligencia emocional (Colaboradores)
- **Sesión 3:** Inteligencia emocional (Colaboradores)
- **Sesión 4:** Autoestima (Jefes y colaboradores)
- **Sesión 5:** Comunicación (Jefes y colaboradores)
- **Sesión 6:** Comunicación (Colaboradores)
- **Sesión 7:** Resolución de conflictos (Colaboradores)
- **Sesión 8:** Resolución de conflictos (Jefes)
- **Sesión 9:** Trabajo en equipo (Colaboradores)
- **Sesión 10:** Liderazgo (Jefes)
- **Sesión 11:** Liderazgo (Jefes)
- **Sesión 12:** Estrés laboral (Jefes y colaboradores)
- **Sesión 13:** Integración jefes y empleados
- **Sesión 14:** Evaluación jefes y empleados

2. Tipo de aplicación: Grupal, no más de 25 participantes

3. Descripción de actividades

Las actividades que conforman la propuesta son en base al modelo cognitivo conductual mediante estrategias de afrontamiento ya que bajo este modelo el individuo puede interpretar de forma adecuada situaciones que son percibidas como amenazantes y desarrollar habilidades cognitivas que permiten mejorar la calidad de vida y la salud mental de las personas. Por lo tanto, se incluyen actividades de rapport que motiven a los participantes y estos se sientan en confianza.



Las actividades centrales están enfocadas en incrementar el conocimiento y la adecuada gestión de procedimiento permitiendo la disminución de riesgos en sus lugares de trabajo, cada jornada cuenta con un cierre en donde hay una retroalimentación o reflexión de la sesión, cuya finalidad es reforzar los conocimientos previos o los adquiridos durante la jornada de intervención.

Recursos

Humanos: En este recurso se incluyen los profesionales de la psicología que serán los responsables de la implementación de la propuesta de intervención y los colaboradores quienes con su participación contribuirán a la ejecución adecuada del programa de intervención.

Materiales: Incluye material didáctico de apoyo que permita una mejor comprensión de las técnicas, actividades e información psicoeducativa que se encuentre relacionado a las temáticas a desarrollar durante las sesiones, como presentaciones power point, carteles, y hojas de registro.

Recomendaciones

- Si se quiere retomar el programa de intervención para riesgos psicosociales denominado “Cohesión laboral: la clave al éxito empresarial” se recomienda hacer cambios pertinentes en las actividades a realizar; ya que toda la información ha sido seleccionada con base a los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión breve en los empleados de Industrias Primavera S.A de C.V.
- Se recomienda también una evaluación de riesgos psicosociales cada año para comprobar la efectividad del programa y que no estén surgiendo nuevos riesgos en los empleados.



PLANES OPERATIVOS

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a jefes y empleados.

Sesión #1

Temática: Bienvenida y rapport.

Objetivo General: Generar un ambiente de confianza y participación entre los participantes de las sesiones y las facilitadoras.

Actividad	Objetivo	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Presentación	Presentar a los facilitadores de la jornada por nombre completo.	Darán la bienvenida a los participantes del programa; agradeciendo su participación. Se presentarán con nombre, apellido y profesión. Se mencionará a grandes rasgos la finalidad del programa de intervención.	Humanos Facilitadores y colaboradores	3 minutos	Profesionales de la psicología.
Explicación de agenda y elaboración de normas.	Establecer las normas que regularan y ayudaran a mantener las condiciones óptimas para el desarrollo de la jornada.	Se inducirá a los participantes a la construcción de las normas que regirán todas y cada una de las sesiones de intervención; haciendo hincapié que dichas normas están siendo establecidas para respetarlas. Pueden presentarse 3 normas ya establecidas. (ver anexo 1)	Materiales -Agenda previamente elaborada -Cartulina Plumones	5 minutos	
“El dado”	Crear un ambiente de confianza entre los	Se creará previamente un dado de proporciones relativamente grandes, en cada cara se colocará un aspecto interesante que pueda servir para presentarse. Posteriormente cada uno de los miembros del grupo lanzará el dado y deberá	Materiales -Dado Humanos Facilitadores Usuarios	10 minutos	

	participantes de la sesión.	presentarse y dar una respuesta a la frase que salga. (ver anexo 2)		
Evaluación personal sobre las necesidades de la empresa	Evaluar el nivel de integración que los empleados tienen con la empresa mediante la detección personal de necesidades.	Los participantes tendrán que escribir en un papel las áreas de mejora que consideran necesarias en la empresa y para beneficio de ellos. En la otra cara del papel; deberán escribir las expectativas que tienen sobre el programa que se llevará a cabo. (ver anexo 3) Se dará un espacio para que voluntariamente expresen lo que han plasmado en el papel.	Humanos Facilitadores y colaboradores Materiales -Papeles -Lapiceros	20 minutos
“Tareas inalcanzables”	Aumentar la empatía entre los trabajadores mediante la realización de tareas de alta complejidad.	Nos colocamos todos en círculo y pedimos a los participantes que escriban en un papel una tarea, la más difícil posible, para que la realice el compañero a su lado. Por lo que, cada uno de los integrantes irán desarrollando las misiones, una vez vista la complejidad y el desempeño conseguido, sorprendemos al grupo con un cambio de sentido y cada empleado deberá ejecutar la tarea que él mismo ha escrito, percatándose así de la dificultad que representaba y comprendiendo el esfuerzo desarrollado por su compañero.	Humanos Facilitadores y colaboradores Materiales -Papeles -Lapiceros	25 minutos
Generalidades de resultados del Ista.	Mostrar resultados generales sobre la situación	Se compartirá con los participantes de la sesión; algunas generalidades sobre los resultados obtenidos en la aplicada, de esta manera ellos podrán contrastar los resultados brindados con la	Humanos Facilitadores y colaboradores Materiales	20 minutos

	actual de la empresa en cuanto a riesgos psicosociales.	percepción que tienen sobre las necesidades expresadas en la cuarta actividad.	-Presentación de power point -Computadora -Proyector		
Cierre	Retroalimentar lo visto en la jornada permitiendo una reflexión en los participantes	Se dará una breve retroalimentación así como también se aclararan las dudas que surjan y se hará una reflexión.	Humanos Facilitadores y colaboradores Materiales -Papeles -Lapiceros	5 minutos	

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a empleados

Sesión #2

Temática: Inteligencia emocional

Objetivo General: Identificar las emociones para una adecuada gestión mediante herramientas que permitan el adecuado desarrollo personal y laboral.

Actividad	Objetivo Especifico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsables
Bienvenida	Reforzar los conocimientos adquiridos en la sesión anterior para una mayor comprensión.	Se les dará la bienvenida, y se hará una pequeña retroalimentación de lo que se impartió la semana anterior.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 Minutos	
“El diccionario de las emociones”	Identificar el conocimiento previo que tienen los participantes sobre las emociones.	La dinámica consistirá que de forma voluntaria se dirán que conocen sobre las emociones, luego cada uno deberá escoger 3 emociones con las que más se identifican del diccionario que se les presentará con su debida definición. (Ver anexo 4) Después de identificarlas se pedirá la participación para que expliquen en que momentos han experimentado dichas emociones.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Pliegos de cartulina -Cinta adhesiva	20 minutos	Profesionales de la psicología

Psicoeducación	Definir conceptos y básicos sobre las emociones, su manifestación y su adecuada forma de expresión.	Por medio de una presentación de power point se explicará de manera concreta las generalidades sobre las emociones por medio de una rueda emocional explicando cómo van surgiendo otras y se relacionan entre sí, así también se explicará y su adecuado manejo en la vida personal y laboral. (Ver anexo 5)	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: Computadora y proyector.	15 minutos
“Silueta de las emociones”	Identificar las emociones que sienten y en que parte del cuerpo las sienten.	A cada persona se le dará un pliego de papel bond y se le pedirá que dibujen la silueta de su cuerpo, seguidamente se les explicara la relación de las emociones con nuestro cuerpo, dicho esto se les pedirá que escriban en que parte del cuerpo sienten las emociones (las que son más frecuentes en ellos) el facilitador lo hare también de forma simultánea con los participantes. (ver anexo 6) Luego se pedirá de manera voluntaria que expliquen su silueta, por último el facilitador hará una reflexión.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Pliegos de papel bond -Plumones -Cinta adhesiva	30 minutos
Mi diario emocional	Aprender a catalogar sus emociones por medio de lo aprendido en la sesión	Se les entregará una libreta que será su diario emocional, en este deberán escribir una emoción con la que se quedan al finalizar la jornada y la definirán como mejor les parezca, luego de forma	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Fichas de emociones	10 minutos

		voluntaria se pedirá que lo compartan. También se les pedirá que al finalizar cada jornada escriban con lo que se quedan de aprendizaje en ese cuaderno.	-Cartulinas		
Cierre	Retroalimentar sobre las ideas principales de la jornada dando un cierre con preguntas de parte de los participantes.	El facilitador hará una breve retroalimentación de la sesión dando un espacio para preguntas o dudas.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos	

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a empleados

Sesión #3

Temática: Inteligencia emocional

Objetivo General: Fortalecer las competencias socio- emocionales mediante el uso de técnicas o herramientas de autocontrol que permita al empleado expresar de manera adecuada las emociones.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsables
Bienvenida	Reforzar los conocimientos adquiridos en la sesión anterior para una mayor comprensión.	Se les dará la bienvenida, y se hará una pequeña retroalimentación de lo que se aprendió en la sesión anterior.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 Minutos	Profesionales de la psicología
Lluvia de ideas	Crear condiciones que faciliten la asimilación de previos y nuevos conocimientos.	Con un organizador gráfico se presentará una situación laboral, seguidamente se les pedirá de manera voluntaria que escriban dentro del grafico lo que los haría sentir dicha situación y que harían para cambiar esa emoción. (ver anexo 7)	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Pliego de cartulina -Plumones	10 minutos	
Psicoeducación	Profundizar los conocimientos previos mediante la comprensión de	Se explicará a los empleados ¿Qué es autocontrol emocional? Y los elementos que comprende, de igual manera herramientas que se pueden usar en	Humanos: Facilitadores y colaboradores	10 minutos	

	elementos de autocontrol emocional	diferentes situaciones de estrés, enojo, frustración, etc.	Materiales: Computadora Proyector.	
Técnicas de control	Brindar técnicas que permitan el dominio de las emociones dentro del trabajo	Se explicarán dos técnicas para control emocional, se trabajará la respiración diafragmática y el espacio seguro; que se refiere al tiempo fuera cada vez que haya una emoción fuerte ante una situación. Contarán con material visual y se entregará una hoja con indicaciones, se les mostrara como realizar las técnicas y luego se pedirá de manera voluntaria que alguien dirija la técnica. (ver anexo 8)	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Hojas de papel	20 Minutos
Semáforo: “Piensa y Respira”	Gestionar las emociones por medio del pensamiento técnicas de respiración generando cambios significativos en los empleados	Se les explicará cómo funciona el “Piensa y respira” haciendo una relación con el semáforo en donde cada color tendrá su significado 1. Cuando la persona está experimentado la emoción y toma conciencia de ello hace un alto (rojo) 2. Seguidamente piensa en lo que está experimentando (amarillo) 3. Finalmente, verde que significa respiro y avance es decir la persona puede utilizar una de las técnicas de	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Cartulinas de colores	25 minutos

		<p>control y encontrar una solución a la situación.</p> <p>De manera general se les dará a conocer diferentes situaciones y se les pedirá participación voluntaria, si levantan el color rojo darán a conocer como los haría sentir, si levantan el color amarillo comentaran qué pensarían en ese momento. Luego con ayuda del facilitador todos nos levantarán la señal verde y practicaremos un ejercicio de respiración.</p>			
Evaluación y cierre	<p>Evaluar ambas jornadas sobre inteligencia emocional mediante la caja de comentarios</p>	<p>Se pedirán comentarios y sugerencias de los participantes en relación a las jornadas, estas serán anónimas y depositadas en la caja de comentarios. Luego se hará una breve reflexión y se hará el cierre de la jornada.</p>	<p>Humanos: Facilitadores y colaboradores</p> <p>Materiales: -Caja -Papel -Lapiceros</p>	5 minutos	

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a empleados y jefes

Sesión #4

Temática: Autoestima

Objetivo general: Fortalecer la construcción del auto concepto integral a través del reconocimiento de cualidades y aspectos positivos enfocados en la vida laboral.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Bienvenida	Reforzar los conocimientos adquiridos en la sesión anterior.	El facilitador dará la bienvenida, luego proseguirá con una pequeña retroalimentación sobre la temática vista anteriormente y continuara explicando de manera breve los puntos a tratar en la jornada.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos	Profesionales de la psicología
“La venta”	Crear un ambiente de confianza con el grupo para un mejor rendimiento en la elaboración de las actividades.	Se comenzará entregando una página de papel a cada uno de los participantes, se les pedirá que diseñen un boletín donde hagan un anuncio para venderse a sí mismos, escribiendo sus cualidades, habilidades y aspectos positivos.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: - Hojas de papel bond- Colores -Crayones -Lapiceros	15 minutos	

Psicoeducación	Definir conceptos y procesos básicos de la autoestima.	Se explicará qué es la autoestima, en qué consiste, cómo podemos fortalecerla, cómo influyen nuestras relaciones laborales y nuestro desempeño en el trabajo.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: Computadora -Proyector	15 minutos
“El círculo de la admiración	” Identificar las cualidades y aspectos positivos a través del reconocimiento de sus pares.	Se formará un círculo con todos los asistentes, se le pedirá a cada uno que relate la ayuda que ha recibido de sus compañeros de trabajo y porque según sus perspectivas la labor que estos desempeñan es importante.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	25 minutos
Cierre	Retroalimentar la temática vista mediante la realización de preguntas de parte de los participantes.	Para terminar la jornada, el facilitador realizará una breve retroalimentación de las ideas centrales de la escucha activa, de haber dudas de parte de los participantes, se realizarán y los facilitadores las solventarán para el grupo.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a empleados y jefes.

Sesión #5

Temática: Comunicación

Objetivo General: Formular estrategias personales de comunicación asertiva mediante la aplicación de las técnicas propuestas y el desarrollo de aptitudes.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Saludo y bienvenida	Generar un clima óptimo para la realización de la jornada.	Aclarar la importancia del desarrollo de la jornada y la temática a abordar.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos	Profesionales de la psicología
“Eres lo que comunicas”	Desarrollar brevemente los conceptos inmersos en el proceso de comunicación	Iniciando con una lluvia de ideas que aportaran los usuarios; se hará la apertura a la temática, tendrán que exponer qué significa para ellos la comunicación, mensaje, receptor, emisor, la diferencia entre oír y escuchar, atención y empatía. Posteriormente se hará la conexión entre los conceptos.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Computadora -Proyector -Presentación power point.	15 minutos	
Presentación de fórmula para incorporar la comunicación asertiva.	Facilitar la aplicación de los pasos de la comunicación asertiva por mediante un acrónimo sencillo	Se presentará en las diapositivas una formula denominada DEPA, (que significa Describir la situación, Expresar el sentimiento, Pedir un cambio de conducta y Agradecer) en la cual los participantes	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales:	15 minutos	

		aprenderán una manera fácil de ir incorporando la asertividad en sus relaciones interpersonales. Se pedirá colaboración para ejemplificar.	-Laptop -Proyector -Puntero		
¡A COMUNICARNOS Y CREAR!	Evaluar el aprendizaje teórico mediante una estructura a realizar mediante equipos.	Se formarán grupos de tres personas, una será quien tenga la imagen a formar y dará las instrucciones. Las otras dos tendrán las piezas; el objetivo es que la persona con la figura guíe a los demás a formar la imagen sin ver de qué manera colocan las piezas. (ver anexo 9)	Humanos Facilitadores y colaboradores Materiales -Figuras de tangram y piezas	20 minutos	
Analogía	Crear una analogía de la actividad realizada y los conocimientos adquiridos durante la sesión.	Se hará una analogía sobre la comunicación, lo que uno quiere decir (la figura) y las interpretaciones que otros pueden hacer de lo que nosotros hablamos (las piezas en desorden)	Humanos Facilitadores y colaboradores	10 minutos	
Evaluación final de la sesión y cierre.	Permitir a los facilitadores un parámetro de medición sobre la comprensión de la jornada de desarrollo.	Pedirán a los participantes que escriban en el círculo de papel un aprendizaje significativo de la jornada. Participaran activamente. Voluntariamente alguien compartirá su aprendizaje. Se agradecerá la participación y se motivará a asistir a la siguiente sesión.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Círculos de papel -Lapiceros	5 minutos	

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a empleados

Sesión #6

Temática: Comunicación

Objetivo General: Comprender la importancia de una comunicación horizontal y vertical en los lugares de trabajo.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Bienvenida y Retroalimentación	Establecer un ambiente de confianza y evaluar el aprendizaje de la sesión anterior mediante la información relevante expuesta por los participantes.	Se les dará la bienvenida a los participantes haciendo un breve rapport. Se les comunicará el tema a abordar y la agenda respectiva de la temática. Se pedirán 4 opiniones sobre lo que aprendieron y recuerdan de la sesión anterior y cómo han ido incorporando esos aprendizajes a su vida cotidiana.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Agenda previamente elaborada	5 minutos	Profesionales de la psicología.
Temática a desarrollar: teoría.	Establecer diferencias de comunicación en la vida diaria y el ámbito laboral.	Se explicará la diferencia entre la comunicación diaria (amigos, familiares, etc.) y la comunicación en el ámbito laboral; se preguntará sobre las diferencias más notorias (Rangos, clientes, proveedores, etc.) hasta los términos utilizados en el entorno.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	25 minutos	

		Se contrastará con la información de la sesión anterior.			
Ojos vendados	Crear confianza y habilidad de escucha entre los participantes para lograr una comunicación más efectiva; fomentando también el trabajo en equipo.	Este juego implica dividir a todos los jugadores en parejas. Uno de ellos tendrá los ojos vendados y navegará por una pista de obstáculos siguiendo las instrucciones que le da en voz alta el otro jugador. Habrá más parejas en la pista; lo que hará un poco más difícil la escucha del participante vendado. El juego de los ojos vendados funciona porque crea confianza, capacidad de escucha y habilidad de instrucción.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Vendajes -Pista de obstáculos	25 minutos	
Socialización	Compartir la experiencia obtenida durante la dinámica y su aplicación a la vida laboral.	Tres parejas voluntarias harán sus comentarios acerca de lo que sentían mientras realizaban la dinámica. El participante de los ojos vendados y el que da las instrucciones tendrán comentarios distintos según su función y esto les permitirá a ellos entender el punto de vista de la otra persona.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	10 minutos	
Evaluación y cierre	Plasmar el conocimiento más relevante para los participantes y sus comentarios sobre la sesión.	Pedirán a los participantes que escriban en el círculo de papel un aprendizaje significativo de la jornada. Participaran activamente. Voluntariamente alguien compartirá su aprendizaje.	Humanos Facilitadores y colaboradores Materiales	5 minutos	

		Se agradecerá la participación y se motivará a asistir a la siguiente sesión.	-Círculos de papel -Lapiceros		
--	--	-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	--	--

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a empleados

Sesión #7

Temática: Resolución de conflictos

Objetivo general: Instruir a los empleados en la adquisición de habilidades de negociación que faciliten la resolución de conflictos laborales.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Bienvenida	Reforzar los conocimientos adquiridos en la sesión anterior.	El facilitador dará la bienvenida, luego proseguirá con una pequeña retroalimentación sobre la temática vista anteriormente y continuara explicando de manera breve los puntos a tratar en la jornada.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos	Profesionales de la psicología
“Perdidos en alta mar”	Crear un ambiente de confianza con el grupo para un mejor rendimiento en la elaboración de actividades.	Se facilitará a los participantes una lista de 15 objetos que deben priorizar con base en la importancia que tienen para sobrevivir en una navegación perdida en alta mar. A continuación, el grupo deberá negociar para realizar una única lista de prioridades que	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Impresiones de imágenes de los objetos	15 minutos	

		contenga únicamente 7 objetos de todos los presentados. (ver anexo 10)	en páginas de papel bond		
Psicoeducación	Definir conceptos y procesos básicos que se practican en un procedimiento de resolución de conflictos.	Con la ayuda de material didáctico, se comenzara explicando en que consiste una negociación y los beneficios que esta puede tener al ponerla en práctica	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Presentación power point -Proyector	15 minutos	
Role playing	Resolver conflictos hipotéticos que permitan el desarrollo de habilidades de negociación.	De manera general se explicará en qué consistirá la dinámica, se procederá a formar parejas a las cuales se les repartirá a cada un problema hipotético el cual entre las parejas deberán resolver integrando los elementos que se explicaron durante la psicoeducación. (ver anexo 11)	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Papel con situaciones	30 minutos.	
Reflexión y cierre	Retroalimentar la temática vista mediante la realización de preguntas de parte de los participantes.	Para terminar la jornada, el facilitador realizara una breve retroalimentación de las ideas centrales de la resolución de conflictos, de haber dudas de parte de los participantes; se realizarán y los facilitadores las solventaran.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	10 minutos.	

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a jefes

Sesión #8

Temática: Resolución de conflictos

Objetivo general: Instruir a los jefes en el desarrollo de habilidades que beneficien la disminución de conflictos laborales.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Bienvenida	Reforzar los conocimientos adquiridos en la sesión anterior.	El facilitador dará la bienvenida, continuara con una pequeña retroalimentación sobre la temática vista anteriormente y proseguirá a explicar de forma breve los puntos a tratar en la jornada.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 Minutos	Profesionales de la psicología
“El rompecabezas”	Crear un ambiente de confianza con el grupo para un mejor rendimiento en elaboración de las actividades.	Se formarán parejas, a cada uno se le proporcionarán piezas de rompecabezas incompletos. Cada pareja deberá encontrar la forma de intercambiar las fichas para poder armar su rompecabezas. (ver anexo 12)	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: Rompecabezas	15 minutos	
Psicoeducación	Explicar los pasos de la resolución de conflictos.	Con la ayuda de material didáctico se explicará el concepto básico del término conflicto, seguido de las desventajas que puede tener sobre la vida personal y el	Humanos: Facilitadores y colaboradores	20 minutos	

		<p>contexto laboral de cada persona. Se explicarán las cinco fases de la resolución de conflictos según D´zurilla y Goldfried las cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Orientación general 2. Definición y formulación del problema 3. Generación de alternativas de solución 4. Toma de decisiones 5 Verificación 	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presentación power point, -Proyector 		
“Solución de problemas”	<p>Resolver un conflicto mediante la puesta en práctica de las fases de la solución de problemas de D´zurilla y Goldfried,</p>	<p>Se repartirá una hoja a cada colaborador, en donde irán descritos los cinco apartados de la resolución de conflictos según D´zurilla y Goldfried, los cuales fueron previamente explicado durante la psicoeducación. (ver anexo 13) Cada colaborador aplicara dicha técnica a un problema personal o laboral, cuando todos hayan terminado, se solicitarán voluntarios que compartan la forma en que ellos llevaron a cabo la técnica y su experiencia a través de dicha aplicación. (ver anexo 14)</p>	<p>Humanos:</p> <p>Facilitadores y colaboradores</p>	30 minutos	
Reflexión y cierre	<p>Retroalimentar la temática vista mediante la realización de preguntas de parte de los participantes.</p>	<p>Para terminar la jornada, el facilitador realizara una breve retroalimentación de las ideas centrales de la escucha activa, de haber dudas de parte de los participantes, se realizarán y los facilitadores las solventaran para el grupo.</p>	<p>Humanos:</p> <p>Facilitadores y colaboradores</p>	5 minutos	

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a empleados

Sesión #9

Temática: Trabajo en equipo.

Objetivo General: Generar un ambiente de confianza y participación entre los participantes de las sesiones y las facilitadoras.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Bienvenida	Generar un clima óptimo para la realización de la sesión	Dar la bienvenida a los participantes, preguntar cómo estuvo su semana, cómo se han sentido, etc.	Humanos Facilitadores y colaboradores	3 minutos	Procesionales de la psicología
“Nudo humano”	Fomentar el trabajo en equipo y la comunicación mediante una actividad que requiere la colaboración de todos los participantes.	Se les pedirá a todos que se levanten y formen un círculo mirando hacia el centro, hombro con hombro. Se les dará la consigna de estirar el brazo derecho y tomen la mano de alguien de enfrente. A continuación, sacarán el brazo izquierdo y agarrarán otra mano al azar de otra persona situada enfrente. En un plazo de tiempo de 10 minutos, el grupo tendrá que desenredarse los brazos sin soltar las manos.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	20 minutos	

Psicoeducación	Reforzarlos conocimientos previos de los empleados mediante información útil y de fácil comprensión para todos.	Se pedirá a los participantes que en una lluvia de ideas; digan qué significa para ellos el trabajo en equipo y qué beneficios tiene. Posterior a la lluvia de ideas; se aclararán los beneficios y las ventajas que esto tiene sobre el trabajo individual.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Computadora -Proyector	10 minutos	
Equipo ideal.	Exponer las cualidades positivas de cada miembro que los hacen idóneos para trabajar en conjunto.	Cada miembro del grupo debe anotar las tres cualidades que considera que lo definen mejor. A continuación, escribe también las tres características que aprecia en cada uno de sus compañeros. Se pondrán en común las cualidades de todos los miembros del equipo hasta consensuar los tres rasgos que mejor definen a cada integrante. Se pedirá una participación voluntaria para explicar la reflexión que tuvo acerca de la dinámica.	Humanos Facilitadores y colaboradores Materiales -Papeles -Lapiceros	30 minutos	
Conceptos claves	Generar empatía y cohesión como concientización para la promoción del trabajo en equipo.	Se formarán grupos de tres personas a los cuales se les dará la consigna de construir los conceptos de “complementariedad”, “solidaridad” y “sana competencia”. Se socializarán los resultados y se creará un solo concepto de cada palabra entre todos los miembros.	Humanos Facilitadores y colaboradores	10 minutos	

		Posteriormente se explicará que dichos conceptos deben ser la base de todo trabajo en equipo.			
Resumen musical	Optimizar el aprendizaje mediante un resumen musical que facilite el recordatorio de los aspectos importantes de la temática.	Los participantes se reunirán en equipos de 4 personas y tendrán de tarea componer el coro de una canción con los aprendizajes más relevantes; pueden usar el ritmo de cualquier canción. Tendrán 15 minutos para componerla y el tiempo restante se utilizará para 3 participaciones.	Humanos Facilitadores y colaboradores	25 minutos	

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a jefes

Sesión #10

Temática: Liderazgo

Objetivo General: Brindar generalidades sobre el liderazgo para un adecuado desarrollo dentro de sus labores y con las personas que tienen bajo su cargo.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Bienvenida	Generar un ambiente de confianza entre los participantes por medio de la participación sobre conocimientos previos	Se dará la bienvenida y explicará de manera breve los puntos a tratar en la jornada	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos	Profesionales de la psicología
“Construyendo formas”	Identificar los tipos de líderes mediante el trabajo en equipo y la organización.	Se hará un solo grupo se les dará la indicación que formen un círculo, deberán tomarse de las manos, uno de los facilitadores les indicara que sin soltarse deberán ir formando las formas que diga y si uno se suelta este sale del círculo. Se irá dando puntos cada vez que logren formar la figura indicada y al final de la actividad	Humanos: Facilitadores y colaboradores	20 minutos	

		se hará una reflexión y se pedirá comentarios de los participantes.		
Psicoeducación	Proporcionar conocimientos teóricos acerca del liderazgo	Se brindará generalidades sobre el liderazgo, los tipos de liderazgo, ejemplo de líderes en la institución, se pretende hacer la presentación de manera interactiva en donde participen dando experiencias o ejemplos de su cotidianidad	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Computadora -Proyector	15 minutos
“El Buscaminas”	Identificar los estilos de liderazgo en situación de presión.	Se dividirán en parejas, cada pareja deberá ponerse de acuerdo en quien guiará y quien será el vendado. En un espacio habrá obstáculos y conos, la persona deberá guiar a su pareja hasta la mina y deberá regresar a dejarla en la caja. Al finalizar se pedirá que expresen como se sintieron y cuáles fueron las dificultades, seguidamente se hará una breve reflexión sobre la forma de liderar bajo presión.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Conos y objetos	30 minutos
Revisión de contenidos	Profundizar la temática aprendida y comprobar los conocimientos de los participantes.	Se forman los grupos de 5 personas y elaboran cinco preguntas complejas acerca de los contenidos aprendidos. Al haberlas terminado; uno de los facilitadores recogerá las preguntas y se las dará a otro grupo. Cada grupo leerá las preguntas recibidas y las respuestas. El grupo autor analiza la pertinencia de las	Humanos: Facilitadores y colaboradores	20 minutos

respuestas. El resto de participantes aportan sus ideas.

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a jefes

Sesión #11

Temática: Liderazgo

Objetivo General: Promover actividades que potencialicen las competencias profesionales de liderazgo de forma positiva por medio de herramientas que ayuden en las destrezas de los participantes.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Bienvenida	Fomentar la participación creando condiciones para la asimilación de previos y nuevos conocimientos.	Se recordará la jornada anterior y se presentarán y explicarán los puntos medulares a desarrollar y se realizarán preguntas de conocimientos previos.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos	Profesionales de la psicología
“El árbol del liderazgo”	Potenciar habilidades de liderazgo y trabajo en equipo a través de una actividad que permita el desarrollo de habilidades.	Se les explicará que se trabajará con el árbol del liderazgo, como equipo deberán construir el buen líder. (ver anexo 15) En el tronco deberán ubicar cuales son las fortalezas que un buen líder debe tener explicando por qué, luego cada uno tendrá papeles que son los frutos, deberán escribir que frutos se dan al tener las fortalezas de un buen líder. Por último, a cada uno se le entregará su árbol de lidera	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Plumones, árbol en pliego de cartulina -Hojas de papel bond	25 minutos	

		y se les dará 5 minutos para escribir que fortalezas consideran que tienen, que frutos han dado y que ramas deben cortar para mejorar.	-Lápices	
Psicoeducación	Relacionar el trabajo con equipo con el liderazgo permitiendo construir un conocimiento integral	De forma breve se les explicará la importancia del trabajo en equipo al momento de liderar con sus herramientas.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Computadora -Proyector.	10 minutos
“Armando la torre”	Fomentar el trabajo en equipo mediante analizando los roles de liderazgo de cada persona.	Se dividirá el grupo en dos, a cada uno se les dará una cantidad de papel y se les explicara que deberán formar una torre solo utilizando ese material, la torre deberá tener como mínimo 4 pisos y el equipo que termine deberá contar un minuto y observar que esta se mantenga. Al finalizar se pedirá la participación en donde expresen como se sintieron y que dificultades tuvieron. Se hará una breve reflexión.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Papel bond	25 minutos
Cierre y reflexión	Compartir experiencias surgidas durante el desarrollo de ambas jornadas	Se darán unos minutos para que expresen como se sintieron durante las jornadas y cuales han sido sus experiencias. Para finalizar se hará una breve reflexión.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a empleados y jefes

Sesión #12

Temática: Estrés laboral

Objetivo general: Brindar a los trabajadores estrategias y actividades prácticas que les permitan controlar el estrés por medio del autocuidado.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Bienvenida	Reforzar los conocimientos adquiridos en la sesión anterior.	El facilitador dará la bienvenida, continuará con una pequeña retroalimentación sobre la temática vista anteriormente y proseguirá a explicar de forma breve los puntos a tratar en la jornada.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos	Profesionales de la psicología
“Mímicas”	Crear un ambiente de confianza con el grupo para un mejor rendimiento en elaboración de las actividades.	Se pedirá a los asistentes que formen dos filas del mismo número de persona y que se formen una frente a la otra, luego de esto cada uno comenzará hacer muecas a la otra persona hasta que logre que esta se ría.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	15 minutos	

Psicoeducación	Definir conceptos y procesos básicos de la autoestima.	Se explicará en que consiste el estrés, sus variantes es decir el Distres y Eustrés, por ultimo como el estrés afecta el desempeño laboral y afecta la vida personal del individuo.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Presentación power point Proyector -Laptop	15 minutos	
“Visualización guiada”	Establecer la sensación de bienestar físico y mental colectivo a través de técnicas de relajación.	Se iniciará pidiendo a cada uno que adopten una posición cómoda y seguido de esto cierran los ojos, al mismo tiempo se comenzará a reproducir música relajante y guiará al grupo, pidiéndoles que comiencen a prestar atención a su respiración, que inhalen por la nariz, mantenga la respiración cinco segundos y exhalen por la boca, repetir cinco veces esto y luego se comenzará a pedirles que imaginen un lugar que resulte relajante, ya sea una playa o un bosque, pidiéndoles que se concentren en las sensaciones que ese lugar le produce, en los sonidos de la naturaleza y su respiración. Terminada la técnica se pedirá que abran los ojos lentamente y que compartan voluntariamente su experiencia.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Bocina -Celular	30 minutos	

Cierre	Retroalimentar la temática vista mediante la realización de preguntas de parte de los participantes.	Para terminar la jornada, el facilitador realizará una breve retroalimentación de las ideas centrales de la escucha activa, de haber dudas de parte de los participantes, se realizarán y los facilitadores las aclararán para el grupo.	Humanos: Facilitadores y colaboradores.	5 minutos.	
---------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	------------	--

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a jefes y empleados

Sesión: 13

Temática: Integración jefes y empleados

Objetivo General: Fomentar adecuadas relaciones entre jefes y empleados mediante el trabajo en equipo y liderazgo

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
ZIP - ZAP	Lograr un ambiente de confianza y comunicación fluida entre operarios y jefes.	Se colocarán en un círculo y el creador de juego está en el centro. Cuando el líder señala a una persona y dice “Zip”, la persona que señala debe nombrar a la persona a la derecha. Cuando el líder dice “Zap”, es la persona de la izquierda quien debe ser nombrada. En “Zip Zap”, todos cambian de lugar.	Humanos Facilitadores y colaboradores	10 minutos	
La técnica 6.2.5	Formular soluciones a problemas diarios mediante la integración de ideas y el trabajo en equipo.	Se planteará un debate en grupos de seis, deberán ponerse de acuerdo sobre qué aspecto de la empresa conviene modificar con mayor urgencia (un problema real que hayan apreciado en su día a día). Una vez se ha acordado qué tema se va a abordar,	Humanos Facilitadores y colaboradores Materiales -Papeles	25 minutos	Profesionales de la psicología

		<p>cada miembro del equipo recibe una hoja en blanco para que anote dos ideas sobre cómo solucionarlo. Dispone de cinco minutos para ello.</p> <p>Transcurrido ese tiempo, el empleado cede la hoja al trabajador que se encuentra a su derecha, creando un círculo para el intercambio de ideas. No pueden repetirse ideas en un mismo folio, de tal manera que, cuando finalice la ronda, cada empleado contará con dieciocho ideas para solucionar el problema en cuestión. Una de las dinámicas de trabajo en equipo más exigentes pero que favorece la creatividad.</p>	-Lapiceros		
“Se mueve se mueve”	Generar condiciones que permita la comunicación entre todos mediante el trabajo en equipo.	Se formarán equipos de 4 integrantes. Cada tabla cuenta con un hoyo y 4 lazos, cada grupo deberá llevar del punto A al punto B la bola sujetando la tabla con los lazos y tratando de mantener el equilibrio para no botarla, si esta llega caer deberán iniciar desde el punto. al terminar el tiempo se les pedirá que comenten ¿Cómo se sintieron? ¿Cuáles fueron las dificultades como equipo? Y sus puntos de mejora.	<p>Humanos: Facilitadores y colaboradores</p> <p>Materiales: -Tabla de madera -Bolas -Canastas</p>	25 Minutos	

Espacio catártico	Expresar las vivencias y conocimientos adquiridos por los participantes durante todo el programa de intervención.	Se colocarán las sillas una a la par de otra, se le plantea al grupo que cada uno debe sentarse sucesivamente en cada silla y expresar sus vivencias. En la primera silla se expresa “¿Cómo llegue?”, en la del medio se refiere a: “¿Cómo me sentí durante la sesiones?” y la tercera silla es: “¿Cómo me voy?”.	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: Tres sillas	15 Minutos	
Cierre	Motivar a los participantes por su trabajo realizado durante la jornada.	Una vez finalizada la jornada, se les felicitará por su participación y buen trabajo y se cerrará la jornada con una reflexión.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos	

PROGRAMA DE INTERVENCION EN RIESGOS PSICOSOCIALES

Dirigido a jefes y empleados

Sesión #14

Temática: Evaluación

Objetivo general: Evaluar la ejecución del programa para poder medir su efectividad

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento metodológico	Recursos	Tiempo	Responsable
Bienvenida	Reforzar los conocimientos adquiridos en la sesión anterior.	El facilitador dará la bienvenida, continuará con una pequeña retroalimentación sobre la temática vista anteriormente y proseguirá a explicar de forma breve los puntos a tratar en la jornada.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos	Profesionales de la psicología
“Los globos”	Crear un ambiente de confianza con el grupo para un mejor rendimiento en elaboración de las actividades.	Se harán dos grupos, en los que cada participante en la dinámica recibirá un globo y una cuerda para atarlo a la cintura. Después de esta parte, cada uno de ellos debe tratar de reventar, con sus manos, el mayor número de globos del equipo contrario, al mismo tiempo que	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Globos -Cintas	15 minutos.	

		defienden los suyos. El equipo que primero reventó todos los globos del equipo contrario gana.			
“El árbol”	Identificar los logros obtenidos a través de la ejecución del programa de intervención.	Se repartirá a cada participante unos post it donde describirán cuales fueron los logros personales y de grupo a partir de la ejecución del programa de intervención y las dificultades que mejoraron o se solucionaron a partir del efecto terapéutico. Luego en una figura de árbol previamente colocada sobre la pared, pegaran en las ramas los logros personales, en el tallo los logros grupales y las raíces las dificultades. Luego de forma voluntaria los participantes harán una pequeña reflexión sobre el proceso de intervención grupal que fue ejecutado. (ver anexo 16)	Humanos: Facilitadores y colaboradores Materiales: -Lapiceros -Post it -Figura de árbol -Cinta adhesiva.	30 minutos	
Cierre	Retroalimentar la temática vista mediante la realización de preguntas de parte de los participantes.	Para terminar la jornada, el facilitador realizara una breve retroalimentación de las ideas centrales de la escucha activa, de haber dudas de parte de los participantes, se realizarán y los facilitadores las aclararán para el grupo.	Humanos: Facilitadores y colaboradores	5 minutos.	



ANEXOS

Anexo 1: normas de convivencia

Normas de convivencia

1. Pedir la palabra antes de hablar.

2. Respetar la opinión de los demás.

3. No usar el celular.

4..

5..

6..

7..

8..

9..

10..

Anexo 2: el dado

EL DADO

CADA UNO DE LOS MIEMBROS DEL GRUPO LANZARÁ EL DADO Y DEBERÁ PRESENTARSE Y DAR UNA RESPUESTA A LA FRASE QUE SALGA.



Anexo 3: Áreas a mejorar

Áreas a mejorar	Expectativas
~ _____	~ _____
~ _____	~ _____
~ _____	~ _____
~ _____	~ _____
~ _____	~ _____

DICCIONARIO DE LAS EMOCIONES

FELICIDAD:

Sensacion de bienestar y satisfaccion que produce una situacion.

SORPRESA:

Asombro o desconcierto el cual puede darse de manera transitoria.

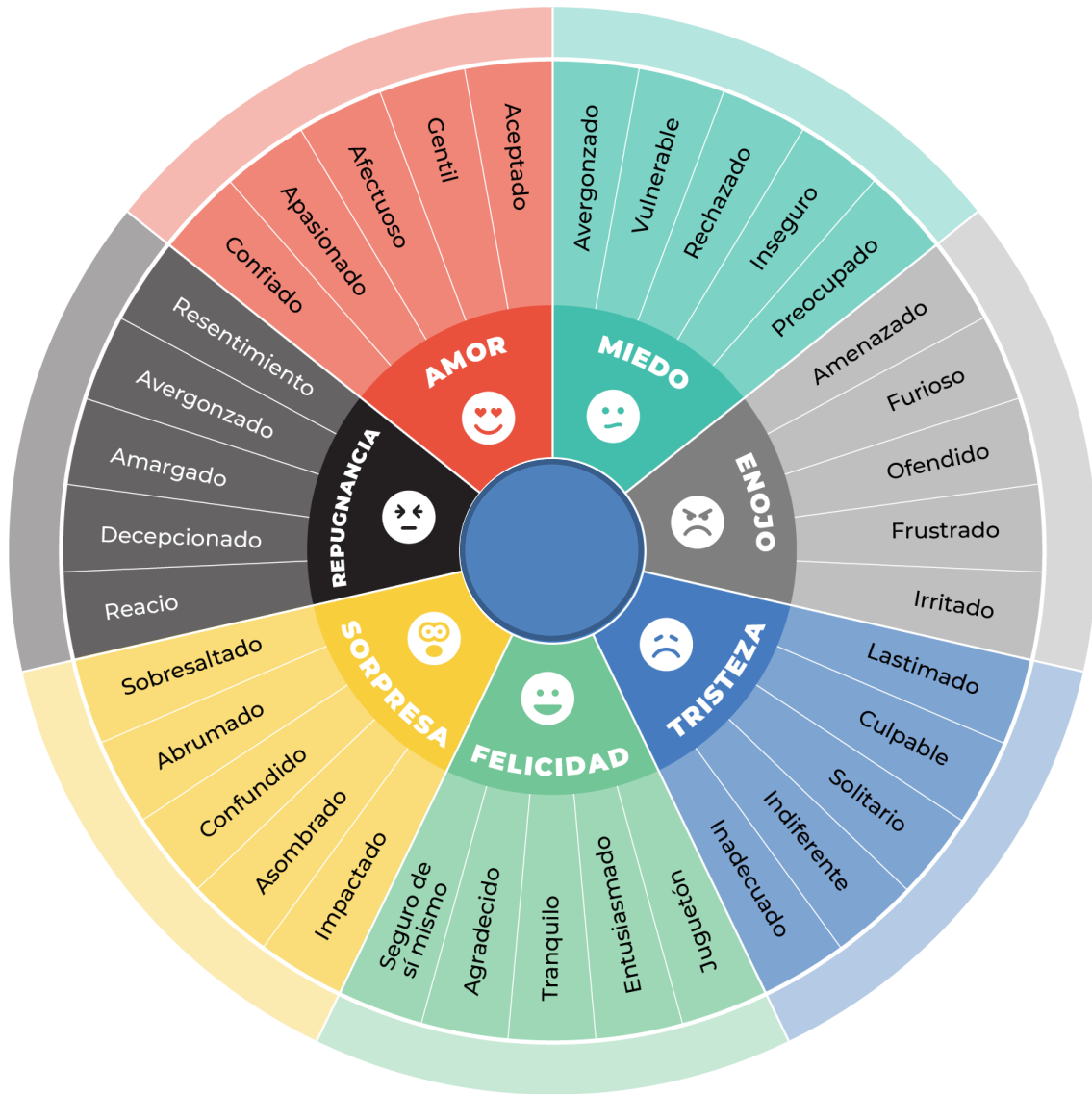
MIEDO:

Anticipacion ante una amenaza o peligro.



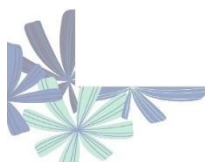
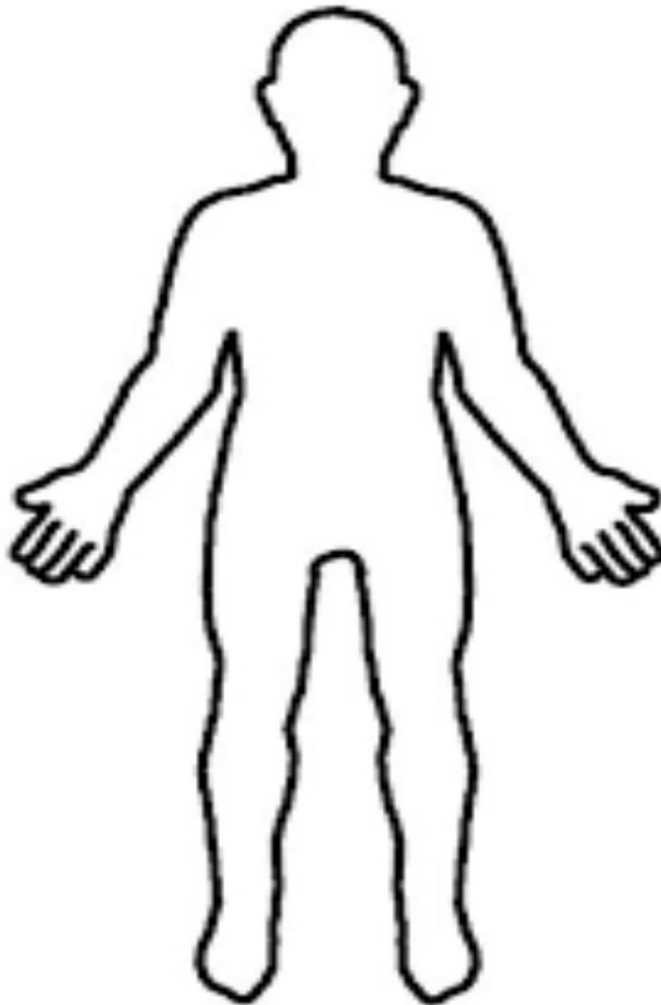
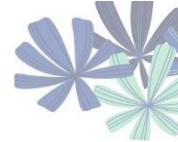
Anexo 5: Rueda emocional

Se presentará la siguiente rueda emocional por medio de un papelgrafo.



Anexo 6: La silueta de las emociones

La siguiente silueta se les presentara como ejemplo y será con la cual trabajara el facilitador.

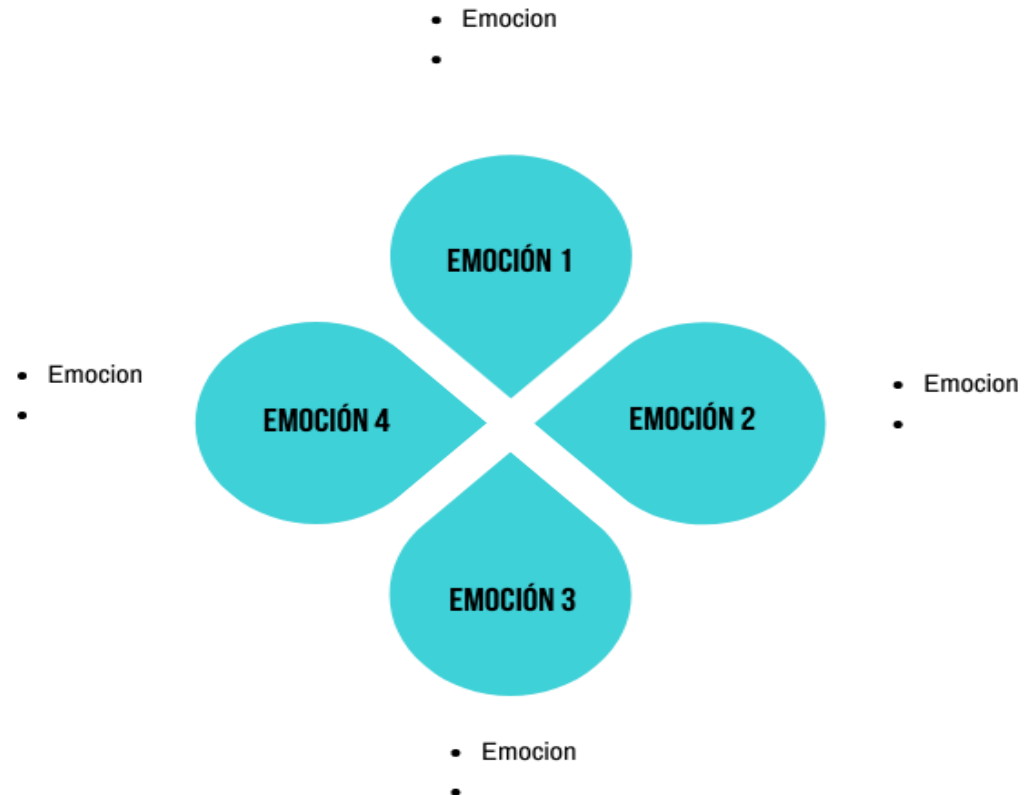


Anexo 7: Organizador grafico

SITUACIÓN

Andrea trabaja como asistente contable, su jefe inmediato le llamo la atención por un error que no cometió ella, su jefe no quiso escuchar explicaciones y se retiro

Si tu fueras Andrea ¿Cómo le haria sentir esto?



Anexo 8: Técnica de control

RESPIRACION DIAFRAGMÁTICA

Pasos

PASO 1:

Ubica la mano derecha sobre el pecho y la izquierda sobre el abdomen, esto permitira verificar que se mueva unicamente el abdomen y no el pecho



PASO 2:

Inhala por la nariz lentamente y cuente hasta tres, imagine que se lleva ese aire a la parte baja de los pulmones y sienta como el abdomen se infla.

PASO 3:

Sostener el aire durante tres segundos.

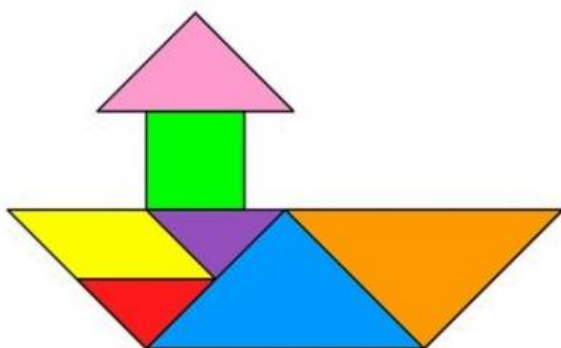
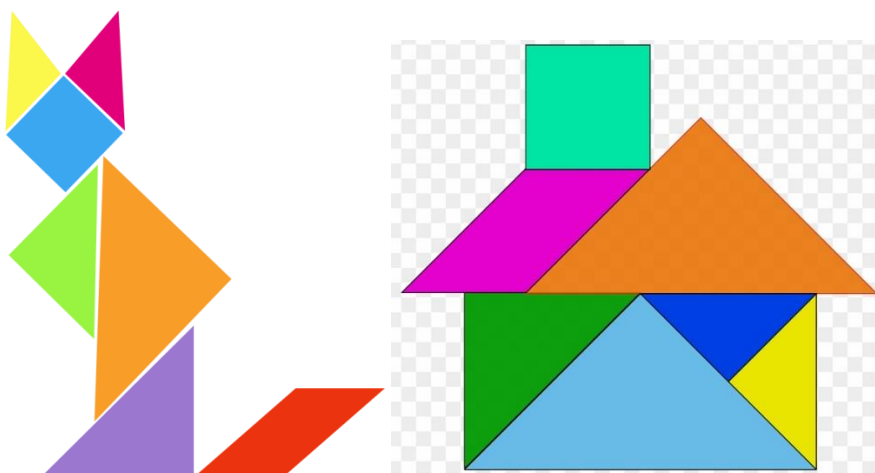
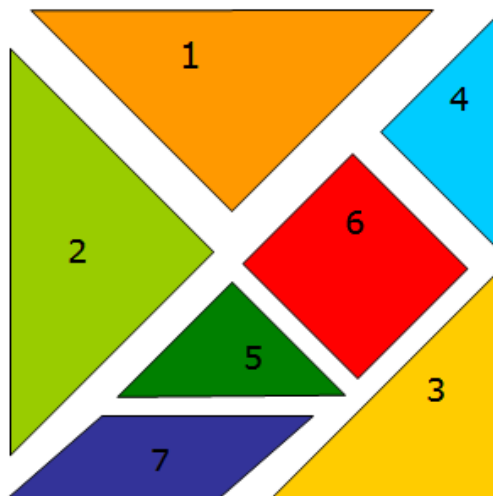


PASO 4:

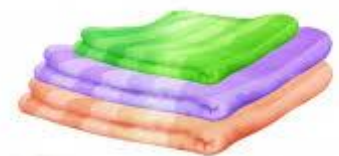
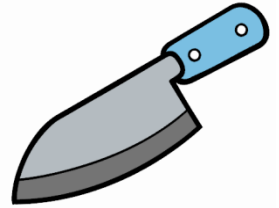
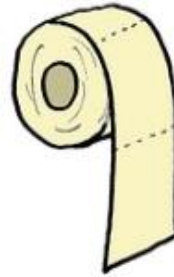
Exhale por la boca lentamente hundiendo el abdomen sin mover el pecho.

"PRACTIQUE DOS VECES AL DIA O CADA VEZ QUE LO CONSIDERE NECESARIO."

Anexo 9: ¡A comunicarnos y crear!



Anexo 10: Perdidos en altamar.



Anexo 11: Negociación de conflictos

Caso

Juan y Marian trabajan juntos desde hace muchos años y viven cerca desde hace mucho tiempo. Juan entra dos horas más temprano que María al trabajo, y luego se queda ejercitándose dos horas cuando sale del trabajo en el gimnasio que está a la par de su empresa.

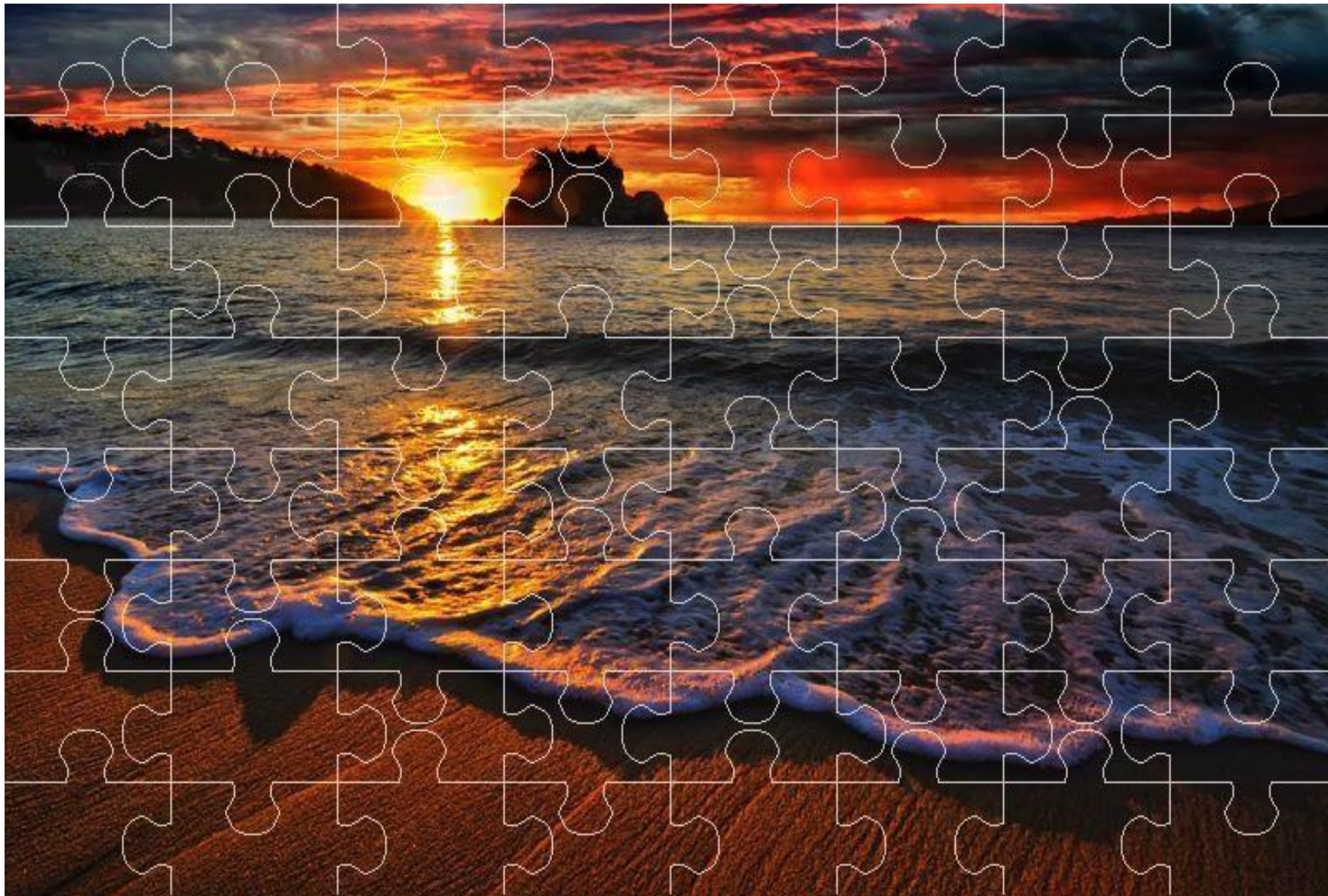


María por su lado, entra y sale de trabajar dos horas después que Juan, pero debe madrugar porque tiene dos horas de estudio en una academia cerca de la empresa. Actualmente Juan tiene problemas económicos y usar su carro para movilizarse de la casa al trabajo es un gasto extra para él por lo que se ha planteado transportarse en bus para economizar, por su lado, María quiere dejar de asistir a clases de inglés porque tiene miedo de transportarse sola hacia la academia porque es una hora muy temprano donde hay poca concurrencia de gente. ¿Cómo podrían María y Juan solucionar sus problemas y seguir manteniendo su rutina actual?

Anexo 12 : El rompecabezas.







Anexo 13: Fases del entrenamiento en solución de problemas.



Anexo 14: Hoja de actividad solución de problemas

Instrucciones: A continuación se presentan las fases para la resolución de un problema, adapta cada apartado a para solución de un problema de tu vida.

1. Orientación general:

¿Cuál es el problema?

2. Definición y formulación del problema

¿Quiénes se encuentran implicados, de que trata, donde se da, cuáles son sus consecuencias, las ventajas y desventajas de solucionarlo y mantenerlo, como responde la persona?

3. Generación de alternativas de solución

¿Cuáles alternativas de soluciones propones?

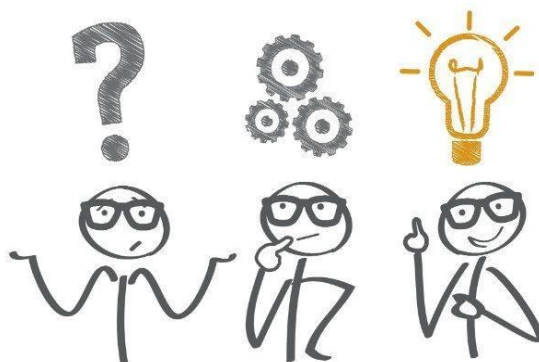
4. Toma de decisiones

¿Qué alternativa es la más práctica y se puede llevar a cabo?

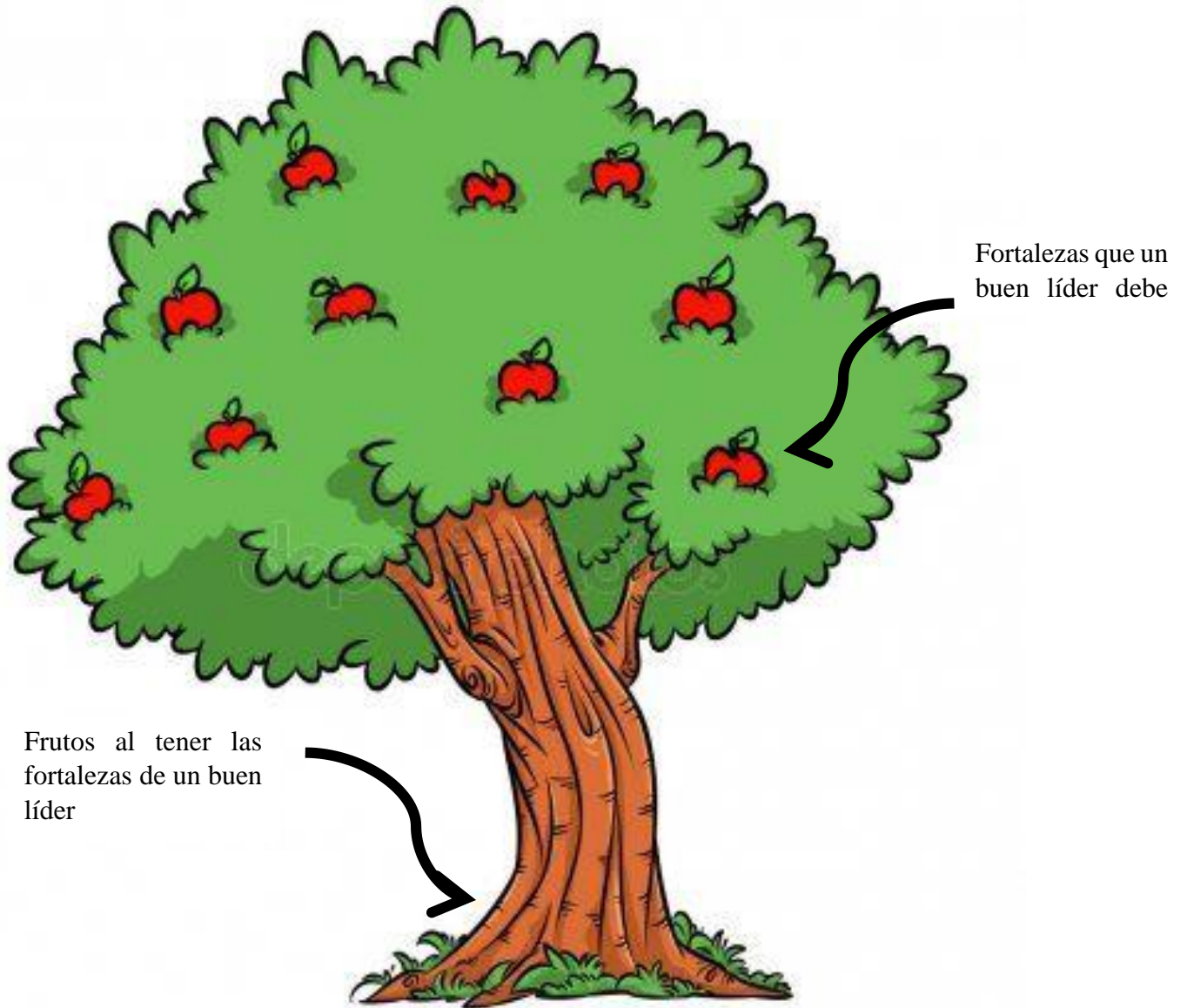
5. Verificación

¿Cómo la pondrás en marcha?

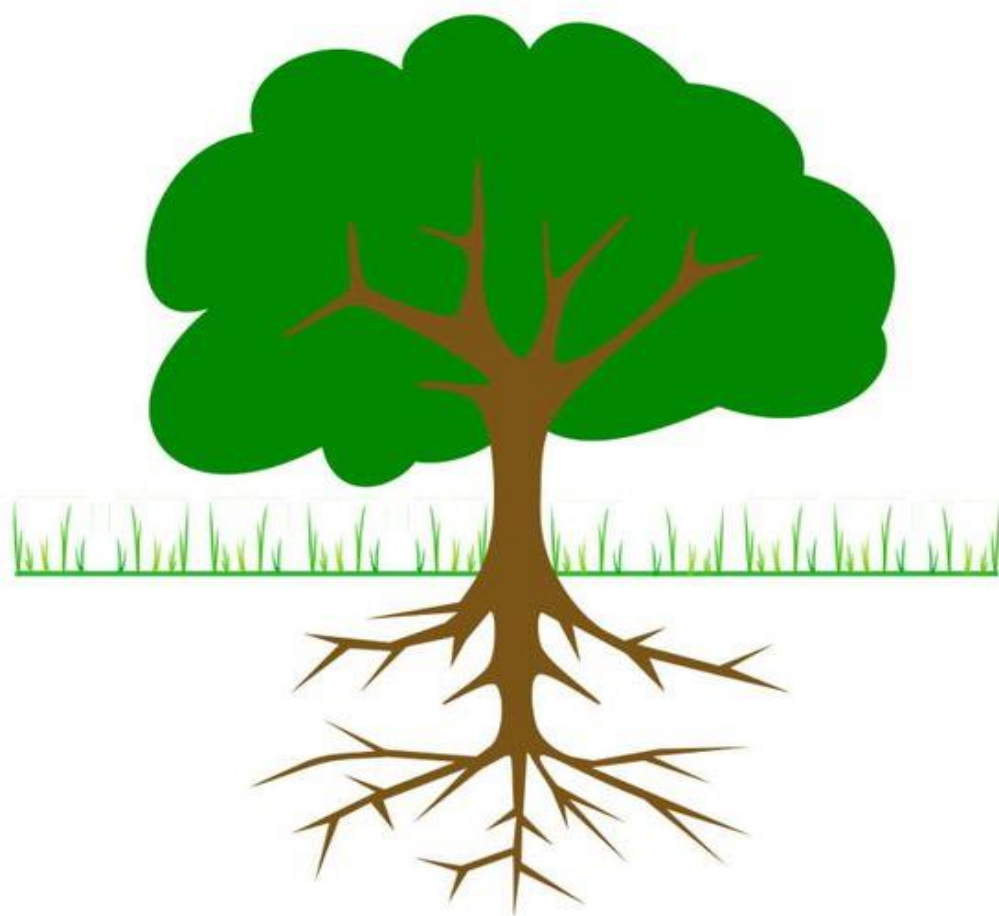
Anexo 15: Árbol del liderazgo



Anexo 15: El árbol del liderazgo.



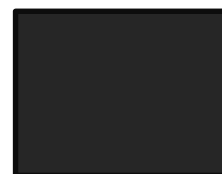
Anexo 16: E árbol



Logro personal



Logro grupal



Dificultades