

Riesgo Psicosocial Intralaboral e Intrapersonal de los trabajadores de tres peluquerías.

Manizales, 2018.

Maria Alejandra Martínez Correa

Jose Edison Restrepo Alzate

Jessica Zuluaga Orozco

Universidad De Manizales

Facultad De Ciencias Sociales Y Humanas

Especialización En Gerencia De La Seguridad Y La Salud En El Trabajo

Junio 2018

Agradecimientos

A la universidad de Manizales por su gran aporte a nuestra formación profesional, a los docentes y directivos que hicieron parte fundamental de éste proceso con su acompañamiento.

Al Doctor Carlos Andrés Molano Martínez por su disposición incondicional y por compartir su experiencia en el campo, brindándonos aportes imprescindibles en el desarrollo de éste proyecto.

A los propietarios y trabajadores de las peluquerías participantes quienes mostraron desde el inicio su disposición al desarrollo del presente proyecto con total apertura.

A nuestras familias por el apoyo, motivación y presencia en el alcance de una meta académica más.

Es nuestra firme intención aportar mediante el proyecto, a la investigación de los Riesgos Psicosociales y Estrategias de Afrontamiento y a la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla de contenidos

INTRODUCCIÓN	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	7
JUSTIFICACIÓN.....	11
OBJETIVOS.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
MARCO TEÓRICO	13
MARCO DE REFERENCIA	13
MARCO CONCEPTUAL	18
MARCO LEGAL	42
METODOLOGÍA.....	43
RESULTADOS	50
DISCUSIÓN	50

CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
GLOSARIO	60
BIBLIOGRAFÍA	65

Introducción

En indagación alrededor de la temática de Riesgo Psicosocial se ha venido identificando un creciente interés en el abordaje de las esferas que influyen en el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores en sus roles laborales, con el propósito de visualizar a los trabajadores y su rendimiento laboral desde una perspectiva integral, no sólo desde la esfera física-visible sino también desde aquellos aspectos psicosociales dada su influencia e importancia en el comportamiento laboral y debido también a su escaso abordaje desde el ámbito académico.

Dentro de los avances a mencionar se encuentra que según Gutiérrez Strauss, Ana María; Vilorio-Doria, Juan Carlos, en su artículo Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral en el año 2007, se realizó una primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo y una segunda encuesta en el año 2009 donde se identificó un incremento del 43% en la exposición a riesgos psicosociales entre 2009 y 2012, encontrando a modo general como riesgos principales Ansiedad y Depresión, y puntualmente en peluquerías se relacionan los factores psicosociales como determinantes de fatiga muscular, trastornos músculo-esqueléticos y estrés según Lozano Ramírez & Montero Martínez, 2015, quienes a su vez mencionan que en Colombia la investigación relacionada con el tema ha sido escasa.

Cabe resaltar que para ahondar en el tema laboral y su esfera de Riesgos psicosociales se hace necesario identificar factores tanto intralaborales, como intrapersonales, puesto que permite un abordaje integral de los trabajadores, de ésta manera, al identificar la relación entre el

esquema personal y su interacción con el ambiente laboral se podría intervenir en la minimización de las consecuencias y desarrollar y/o fortalecer en formas de afrontamiento los posibles factores de riesgo, por lo que las estrategias de afrontamiento entran a jugar un papel fundamental en el direccionamiento del presente abordaje, es por ello que se retoma la definición clásica o teorica transaccional proveniente de Lazarus y Folkman (1986) quienes entienden el afrontamiento como un proceso, una relación cambiante entre la persona y el contexto; es de carácter dinámico e irá variando según como se despliegue la situación. Lo plantean de la siguiente forma:

“Definimos el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”

Por su parte, en el caso de los trabajadores de Peluquerías, se identifica la necesidad de abordar e investigar las estrategias de afrontamiento que influyen dentro de Riesgos Psicosociales y su manera de responder ante ellos, debido a la carga no sólo física sino mental que manejan por su labor. Algunas de las investigaciones suscitadas identifican el estrés, enfermedades musculoesqueléticas y desórdenes psicológicos, como principales factores influyentes en riesgo psicosocial que se presenta en este tipo de labor, ya que pueden haber periodos de intenso trabajo así como periodos de inactividad prolongada, además del contacto con los clientes que puede generar en ocasiones condiciones de acoso y presión, debido a la carga mental que trae el cliente y descarga en el estilista, así mismo como lo menciona la

European Agency for Safety and Health at Work en 2014, el continuo contacto con los clientes puede promover condiciones-situaciones de acoso racial o sexual, intimidación, amenazas, abuso verbal y en situaciones extremas agresiones físicas, por otro lado la atención al cliente según Rodríguez (2013) en la tesis de Bonilla, R., & Arnold, J. (2016). Estrategias de gestión administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la mype comercial “San Martín”–Chiclayo, indica que de calidad del servicio al cliente es indispensable y es necesaria medirla, ya que lo que no se puede medir, no se puede controlar, de ésta manera, la atención al cliente puede ser considerada como un factor contribuyente al riesgo psicosocial.

Planteamiento del Problema

¿Cuál es el comportamiento del riesgo psicosocial y la estrategia de afrontamiento predominante en los trabajadores de tres Peluquerías de la ciudad de Manizales, en el año 2018?

Definición del Problema

Los estudios relacionados con la identificación de los riesgos psicosociales en trabajadores de Peluquerías ha sido de poco desarrollado y sólo se han encontrado algunas investigaciones realizadas en Europa, Latinoamérica y muy pocas en Colombia, siendo una de las labores menos estudiadas en el campo de la seguridad y salud en el trabajo a pesar que en los últimos años se ha venido presentando un notable crecimiento en esta actividad, por la gran demanda social por parte de los consumidores en el campo de la belleza.

Un estudio realizado en el año 2016 por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) identifico los riesgos altos a los cuales están expuestos los trabajadores de Peluquerías e indico que “Se debe realizar un arduo trabajo para satisfacer las necesidades de mejoramiento de las condiciones de Seguridad y Salud”. Adicional, identifico algunos de los peligros a los que se encuentran expuestos, clasificándolos en 9 categorías: 1. Factores ergonómicos, 2. Sustancias químicas peligrosas, 3. Factores biológicos (higiene), 4. Factores físicos (microclimas, ruido e iluminación), 5. Riesgos eléctricos, 6. Riesgos de caídas, tropezones y resbalones, 7. Quemaduras, cortadas, 8. Peligro de incendio y 9. Factores psicosociales (European Agency for safety and health at work, 2014). Como se indicó anteriormente una de las categorías menos estudiadas es la de factores psicosociales pero de igual forma se identificaron posibles generadores de este riesgo psicosocial, factores como el estrés por el tiempo, la presión

de las citas de los clientes, la falta de organización en el trabajo, pocos descansos en turnos largos, poco apoyo por parte de los superiores y hasta de los mismos compañeros, escasas recompensas y reconocimiento, desbalance entre la vida personal y la vida laboral, conflictos extralaborales y uno de los más notorios es la falta de posibilidades en el desarrollo de las carreras que en realidad querían desarrollar para su vida profesional, lo que se conoce como condiciones de conflictos y ambigüedad de rol.

En Colombia los estudios relacionados con los riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores de peluquerías son de igual forma en condiciones de alto potencial como lo indico la EU-OSHA que sucede en Europa. Los estudios relacionados con Seguridad y Salud en el trabajo son muy pocos en nuestro país.

Ricardo Montero Martínez y Tatiana Lozano Ramírez (2015) en el libro: Análisis de los Riesgos Ocupacionales que se originan en peluquerías y lugares de estética:proposiciones para su control, El hombre y la Máquina , págs. 59-71 , describieron los riesgos ocupacionales más comunes a los que están sometidos los trabajadores de peluquerías e incluyeron dentro de los factores psicosociales, determinantes de fatiga muscular, trastornos musculo-esqueléticos y estrés, entre otros.

Varios de los estudios realizados en el campo de la Seguridad y La Salud en el trabajo de las peluquerías, se enfocan desde el campo tradicional, sólo en la identificación de peligros y el

control de los riesgos y/o enfermedades, y hasta el momento, al menos en la revisión bibliográfica realizada, no se han encontrado estudios relacionados con investigaciones desde el enfoque de los riesgos psicosociales y de las estrategias de afrontamiento que generen bienestar y salud en los trabajadores de Peluquerías.

Cabe resaltar que se ha identificado un incremento considerable de trabajos informales, siendo el trabajo en peluquerías uno de los que más incremento presenta, dada la subcontratación y a las nuevas modalidades de contratación por obra o labor.

En las peluquerías donde se realiza ésta investigación se puede identificar a simple vista que las condiciones de la “contratación” contribuyen a que factores psicosociales como el estrés, la intensidad de trabajo o por el contrario, en ciertos días la falta de trabajo afectan la salud de los trabajadores y las relaciones interpersonales tanto dentro de las peluquerías como fuera de ellas con su familia, ya que esta condición de estar en el trabajo y regresar a su hogar sin haber realizado ningún turno genera un alto grado de insatisfacción generando afectaciones de salud como por ejemplo las más comunes que son las enfermedades cardiovasculares y gastrointestinales.

Es importante resaltar, que éste estudio tiene como enfoque la caracterización de las Estrategias de Afrontamiento de los trabajadores y sus respuestas para controlar o paliar los

efectos negativos de cada uno de éstos factores que se han identificado como generadores del riesgo psicosocial en los factores intralaboral e intrapersonal.

Justificación

El presente proyecto se desarrolla dentro de un marco de la innovación, ésto derivado de que la temática ha sido poco estudiada e investigada en el país y contexto Latinoamericano, es por ello que la pretención base es abrir una brecha académica que invite a la continuidad del estudio y abordaje de los Riesgos Psicosociales con relación a las Estrategias de Afrontamiento de cada trabajador y su influencia en el desempeño y satisfacción laboral de los mismos, de ésta manera contribuir a la preparación de las empresas y profesionales para el fomento y desarrollo de Estrategias de Afrontamiento que permitan dar adecuada respuesta ante los desafíos laborales y minimizar el riesgo en el margen de las enfermedades mentales.

Por otro lado, cabe resaltar que autores como Bakker y Salanova (Bakker y Salavona,) mencionan las intervenciones psicosociales positivas como un indicador que incrementa los recursos personales con los que cuentan los trabajadores para enfrentar los problemas y situaciones del ámbito laboral, considerando dichas intervenciones como una manera de prevención además de ser una herramienta que puede fortalecer las capacidades de las personas, así mismo los autores señalan la necesidad de dicho abordaje desde la psicología positiva como urgente.

Teniendo en cuenta nuestro margen cultural, es preciso mencionar que las empresas en la mayoría de ocasiones moviliza cambios hacía la mejora y garantía de condiciones de sus

procesos y trabajadores bajo la presión de la exigencia de cumplimiento de la normatividad y leyes establecidas alrededor del ámbito laboral, es por ello que en nuestro país la variable psicosocial no ha cobrado la fuerza necesaria que abalanza hacía la prevención de enfermedades mentales, poniendo la atención en aquellas enfermedades visibles, de allí la importancia del desarrollo del presente proyecto puesto que desde el mismo se plantea la iniciativa hacia la toma de conciencia por la categoría que ocupa la esfera psicosocial tanto o en mayor relevancia que la esfera física.

Objetivos

Objetivo General:

Caracterizar el Riesgo Psicosocial intralaboral y Estrategias de Afrontamiento predominantes (riesgo psicosocial intrapersonal), de los trabajadores de tres peluquerías en la ciudad de Manizales, durante el segundo trimestre del año 2018.

Objetivos Específicos:

- Describir las características sociodemográficas de los trabajadores de 3 peluquerías de la ciudad de Manizales.
- Identificar el riesgo psicosocial de origen intralaboral, en los trabajadores de tres peluquerías de la ciudad de Manizales.
- Identificar Estrategias de Afrontamiento predominantes en los trabajadores de tres peluquerías de la ciudad de Manizales

Marco de Referencia

Se retoman para el desarrollo del presente proyecto y su marco de referencia, diversas investigaciones tanto nacionales como internacionales, tomando de cada una de ellas sus principales aportes concernientes a los Riesgos Psicosociales, Estrategias de Afrontamiento y trabajo en peluquerías.

Por ello se menciona dentro del presente marco la Investigación “Factores protectores psicosociales y el nivel de estrés en trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías de una asociación de peluquerías de la localidad de Tunjuelito de Bogotá” realizada en la ciudad de Bogotá en el año 2016, por tres estudiantes de la Pontificia Universidad Javeriana, mencionando como su aporte principal que el estudio se desarrolló en el marco de la psicología ocupacional positiva con el objetivo de realizar una descripción de los factores protectores en trabajadores de una asociación de peluquerías, salones de belleza y barberías de la localidad de Tunjuelito en Bogotá, Colombia. En el estudio en mención, participaron ciento sesenta y seis (106) trabajadores a quienes se les aplicó cinco cuestionarios para identificar los niveles de estrés y variables como engagement, autoeficacia, apoyo social e inteligencia emocional.

Es importante resaltar que los resultados del estudio indican que los trabajadores encuestados cuentan con niveles altos de los factores protectores evaluados y por lo tanto cuentan con recursos psicosociales para afrontar las demandas del trabajo que realizan, del

mismo modo, se concluyó que los trabajadores con altos niveles de factores protectores tienen bajos niveles de estrés.

Se retoma también como referente nacional, la investigación “Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia)”, realizada en el año 2013 en la ciudad de Cali, la que planteó como objetivo identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales en trabajadores jefes con cargos asistenciales de cinco instituciones del sector salud que prestan servicios de alta complejidad (nivel III) de la ciudad de Cali, utilizando como metodología el estudio de tipo descriptivo, para la obtención de resultados de dicha investigación, se aplicó la forma A del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Ministerio de Protección Social, 2010) a una muestra de 156 trabajadores que tienen un cargo directamente relacionado con salud y un papel de jefes, en conclusión, el personal asistencial con cargo de jefe de las cinco instituciones de salud nivel III presenta nivel de riesgo alto en los riesgos psicosociales intralaborales, concretamente en las dimensiones demandas del trabajo y liderazgo y relaciones sociales.

El artículo revisa los conceptos de la prevención de riesgos laborales, los riesgos psicosociales; constatándose que cada día es más creciente su importancia sobre la salud de los trabajadores y las organizaciones (INSL, Instituto Navarro de Salud laboral, 2005), el estudio concluye que las leyes de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Perú promueven una cultura a la PRL; que se manifiesta en las buenas intenciones de sus artículos, no obstante, las leyes y

reglamentos adolecen de anexos y guías metodológicas de cómo actuar en la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales.

De ésta manera, para el abordaje de los factores de Riesgo Psicosocial, se tomó en especial a la autora Gloria H. Villalobos, con referencia al artículo “Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa”, un artículo realizado en el año 2004 donde menciona que los factores psicosociales han cobrado especial importancia por cuanto los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado el crecimiento de afecciones de salud en la población y con mayor énfasis en la población trabajadora, en la que la exposición a condiciones laborales deteriorantes alcanza cifras que pueden catalogarse como un problema emergente respecto a la salud pública.

La atención y la prevención de los efectos adversos del estrés ocupacional suponen su comprensión y su abordaje bajo un modelo sistémico, que permita dar cuenta tanto de la red de factores causales como de los impactos tanto en el nivel subjetivo como colectivo, se plantea además en el artículo que la Vigilancia Epidemiológica de los factores psicosociales se vislumbra como una alternativa que permite de forma sistemática tomar información de las características de la organización, de la tarea del grupo social y de las condiciones de salud de los trabajadores, a fin de realizar acciones de intervención, que con adecuado seguimiento permitan mostrar su impacto y den soporte a los procesos de atención y al mismo tiempo de investigación.

Respecto a la esfera de instrumentos de evaluación se referencia al artículo “Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación” realizado en el año 2011 con el objetivo de realizar un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales. Utilizando como metodología, el retomar los referentes conceptuales principales que se han utilizado para identificar las causas de estrés en el trabajo, haciendo énfasis en el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa, de lo que se obtuvo resultado una alta confiabilidad para la identificación de factores psicosociales en diversos contextos organizacionales de diferentes países del mundo mediante instrumentos de evaluación en el artículo tratados. Se destaca el caso colombiano donde, a pesar de contar con pocos instrumentos validados, hay un avance significativo Frente a la temática a partir de la resolución 2646 del 2008 y la construcción en el 2010 de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social.

Contrastando las investigaciones y autores nacionales anteriormente retomados, se menciona el artículo internacional “Riesgos Laborales en Trabajadores de Barberías y Peluquerías de Economía Informal. Caracas, Venezuela” realizado en el año 2013 en Venezuela, donde se parte de la premisa el sector informal de barberías y peluquerías constituye una fuente de absorción de mano de obra desocupada, que tiene algunas ventajas respecto a ingresos y flexibilización laboral, pero por otro lado es un sector desprotegido y con accesos limitados o nulos a servicios de seguridad y salud laboral, lo que dificulta la inclusión en programas de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

En este estudio observacional transversal y descriptivo se aplicó “la encuesta de las condiciones de trabajo y salud en América Latina del Center for International Health” y se analizaron las actividades de 40 trabajadores de barberías y peluquerías: 50% del género masculino y 50% femenino, 85% con edades comprendidas entre 20-49 años. De ellos, 65% manipulaban productos químicos, 62,5% utilizaban el secador y/o máquina de afeitarse, 87,5% habían sufrido al menos una lesión en su área de trabajo y 100% refirió adoptar bipedestación prolongada, hacer movimientos repetitivos y presentar algún tipo de trastorno músculo-esquelético, cuyos síntomas más frecuentes fueron dorsalgias y lumbalgias con 37,5% y 32,5% respectivamente.

Marco Conceptual

Riesgo Psicosocial

El desarrollo humano está presente de manera infaltable en el mejoramiento constante de las capacidades del ser humano para acrecentar sus iniciativas, permitiendo vincular la fuerza de trabajo a los medios de producción y estimular o desestimar, la productividad del trabajo y la eficiencia, sin embargo no se trata de un desarrollo fácil, cuando se quiere buscar una verdadera productividad y doblemente la satisfacción del empleado al realizar la actividad, objetivo que se constituye en todo un reto si se tiene en cuenta que se debe conseguir un funcionamiento que responda a la misión y a unos objetivos organizacionales donde se es necesario interiorizar la importancia que tienen en la gestión de los recursos, y de la definición de políticas claras, maduras, cada día se hace más evidente la necesidad de planearlo, conquistarlo con esfuerzo, tenacidad, creatividad y claro está con la ayuda imprescindible de la ciencia.

Existe una necesidad arraigada de un desarrollo organizacional basado en la reducción de riesgos donde el psicosocial, se constituye en un factor determinante a la hora de hallar un punto de maximización y satisfacción del recurso humano siendo la salud ocupacional que tiene como esencia “proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros

derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo” (Resolución 002646/2008).

Construir estrategias organizacionales que reduzca los riesgos de los empleados a todo nivel, es un reto que debe enfrentar la empresa moderna, sin dejar a un lado el importantísimo concepto de riesgo que se define como “el conjunto de elementos, fenómenos, ambientes y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo” (Jana, 2000:126).

Por lo tanto reducir el riesgo de los empleados al desarrollar las diferentes actividades laborales, ha sido un tema de nunca acabar, sin embargo en la actualidad se ha fortalecido, porque ya no se trata solo de un aspecto físico, sino de un concepto integral que busca disminuir efectos sociales y psicológicos, donde el estrés juega un papel determinante, como problemática laboral, se trata de concebir un espacio laboral más saludable en todos sus ámbitos, unos riesgos que años atrás pasaban desapercibidos, temas como la desatención, falta de concentración bajo rendimiento o estrés dentro de las jornadas laborales eran consideradas limitantes solo de los empleados.

Hoy se contextualiza un ambiente diferente se integran aspectos genéticos, psicológicos, sociales que puedan afectar la salud y el bienestar de los empleados,

generándose el concepto de riesgo psicosocial que se define como “Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (Álvarez, 2006).

Se constituye en una definición que se resume en la búsqueda constante de reducir los diferentes efectos negativos, solo en un marco legal de salud, sino en medidas preventivas, capaces de reducir de manera importante las enfermedades, para lograr el cometido de reducir los riesgos psicosociales es necesario realizar un diagnóstico que demuestre las vulnerabilidades de cada cargo, porque no puede generalizarse si existen varios cargos o dependencias, porque cada cargo tiene características particulares (horarios, planificación, aspectos ambientales, entre otros).

Es de anotar que es importante establecer y considerar los riesgos psicosociales tanto “empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares (Resolución 002646/2008).

En las organizaciones modernas es de vital importancia contar con todos los datos relacionados con riesgos laborales, la información bajo el conocimiento real permitirá que se emplee la información para el mejoramiento de las organizaciones para crear un verdadero conocimiento organizacional en cuanto a riesgos se refiere; el tener seguridad laboral en todo sentido se traduce en motivación para el mejoramiento del comportamiento organizacional un modelo lleno de ocupaciones de conflictos laborales, que bien vale analizar.

El antiguo estilo sólo controlaba los riesgos evidentes, el nuevo estilo de dirección, requiere de personas dispuestas a aportar y auto gestionarse desde un lugar responsable, esto es con honestidad y autocrítica como para corregir los riesgos a que conlleven diversas situaciones, porque a medida que mejore nuestra preparación frente a los riesgos, se tendrá diversas posibilidades para contra restarlos. Las empresas comenzaron a entender la necesidad de esto y por eso invierten en capacitar y motivar a su gente, porque la motivación frente al riesgo es un proceso que se cultiva y germina, porque si un empleado está motivado a conocer los riesgos que existen y como afrontarlos, se sentirá fortalecido, seguro traduciéndose en el incremento del sentido de pertenencia, etc.

Si bien es cierto que la clave del éxito de una organización es la eficiencia organizacional y es a través de la motivación y el mejoramiento continuo y el

reconocimiento de los empleados que logramos un personal con iniciativa que dará no solo excelentes resultados sino que permitirá afrontar problemas como la frustración, proclive a la insatisfacción, insatisfacción que produce un estado crónico los riesgos laborales no diagnosticados generándose una entropía organizacional, rompiendo el equilibrio dinámico invadiendo el sistema y llevando a la mínima expresión del subdesarrollo, una entropía en la gran mayoría de veces causada por a esta búsqueda de fórmulas sin tener en cuenta los riesgos, en ocasiones el empleado y/o empleador no se da cuenta que existe una condición “x” que no le permite maximizar su desarrollo a nivel laboral, el evaluar y maximizar la valoración de riesgos de manera constante será una solución verdadera, porque no se trata de intentar resolver un problema laboral basado en debilidades, se trata de solucionarlo completamente, localizando sus causas verdaderas y atacándolas desde la raíz.

Es innegable que las organizaciones sufren desgastes, deterioro y por lo tanto el desajuste organizacional, pero es la evolución psicológica del desarrollo humano quien hallará la madurez para encontrar una perspectiva de valoración de todo lo que gira a su alrededor que permitirá incrementar la eficiencia y la permanencia de manera triunfante, si se aplican las diferentes alternativas modernas.

Son alternativas capaces de revolucionarlo todo, porque concibe el riesgo como tal para el empleado que considera pieza fundamental de su empresa, la valoración de riesgos psisociales contrarresta las condiciones laborales modernas tales como los altos niveles de atención, responsabilidad, congestión de comunicación, sobrecarga de trabajo, que

conlleven a nuevas tendencias de repercusiones laborales, sociales que acompañadas de las problemáticas del diario vivir, puede deteriorar el clima laboral de una manera permanente y lo que es peor enfermar o reducir las condiciones físicas y psicológicas del empleado.

Es aquí donde se evidencia claramente la necesidad de concebir los riesgos psicosociales en el entorno laboral, constituyéndose en el medio a través del cual no solo se diagnostican las falencias, sino es el punto de partida para brindar mejores condiciones de vida, de bienestar y de ejecución de planes de acción capaces de mantener una constante vigilancia a los cambios, porque se trata de un proceso que no es estático, porque no siempre, ni todos los días se tienen los mismos condicionantes, lo que se constituye en una razón más para reconocer la importancia de dichos procesos, que en muchas ocasiones se realizan por obligación más no por el sentido común de la conservación y el bienestar.

Porque no puede hablarse de que todas las empresas lo realizan se trata de un proceso muy incipiente en el país, o en el mejor de los casos se realiza de manera somera, si se tiene en cuenta que se trata de un proceso que bien vale descubrirse a través de sus diversos aspectos como son “las características de la personalidad, vulnerabilidad y variables asociadas o moderadoras” (Godoy, 1996).

Un análisis bajo estas dimensiones en la mayoría de las veces no se realiza se conciben barreras laborales, como sonidos, ruidos, mala ergonomía, entre otros, mucho

menos se concibe las condiciones extra laborales, que son fundamentales, porque pueden agudizar las dificultades, condiciones que se contemplan en tres aspectos: “a) la situación socioeconómica y educativa del grupo familiar; b) el efecto del trabajo en el medio familiar y social, y c) la situación política, económica y social del país (Castillo, 1997), se trata de unos conceptos que bien vale la pena apropiarse en nuestra profesión, de manera detallada, profesional, permitirá encontrar dificultades a baja, mediana y gran escala, pero se tendrán soluciones verdaderas y acorde con la problemática, basada en el conocimiento real de la situación del empleado y su entorno.

Los empresarios del mundo tienen claro que la política en materia de seguridad está ligada a la productividad, a la calidad y a la competitividad de las empresas, pero aún hay aquellos que ven las inversiones en materia de seguridad como un gasto y no como una inversión.

Pero actualmente, la productividad y la competitividad de las empresas están ligadas al bienestar de las personas, a una política sólida en prevención, a la protección ambiental y a un desarrollo humano sostenible, reconociendo que la salud de los trabajadores es un factor básico en el avance del crecimiento económico y productivo real de una empresa, basada en lo esencial en el bienestar de los empleados y su calidad de vida, los riesgos psicosociales en el ámbito laboral es un proceso que busca un crecimiento a largo plazo con un nivel de sostenibilidad, que sólo lo da la aplicación de la normatividad y el conocimiento de una estrategia de búsqueda y aplicación de los Riesgos Psicosociales.

Al profundizar en la definición de lo que son los factores de riesgos psicosociales encontramos una gran diversidad de definiciones, es importante iniciar una teoría conceptual partiendo de la Resolución 002646 de 2008 donde los define como “las Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”(Resolución 002646/2008).

Al profundizar en otras definiciones encontramos que El Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud define los factores psicosociales en el trabajo como ‘interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, influyen en la salud y el rendimiento”(OIT/OMS, 1984), por su parte el Ministerio de Protección Social lo define como “aquellas condiciones de trabajo, del entorno o del individuo, que, en una interrelación dinámica, generan percepciones y experiencias que influyen negativamente en la salud y en el desempeño de las personas (Ministerio de Protección Social, 2008), definiciones que evidencian claramente que se trata de una estrategia que busca arduamente mejorar las condiciones de salud y de trabajo asociadas.

Adicionalmente estableciendo objetivos específicos que apunten a los logros que se esperan en un período de tiempo determinado, indicando los criterios de evaluación y sus respectivos resultados; es de anotar que se requiere de manera especial implementar Vigilancia Epidemiológica de los factores psicosociales, necesidad que se ha evidenciado gracia a los resultados de los estudios epidemiológicos, tanto los realizados en el contexto del trabajo como de la salud pública, que han demostrado el influjo de las condiciones psicosociales propias de la vida del trabajo en el incremento de procesos mórbidos.

Lo que lo constituye en un tema importantísimo si se tiene en cuenta el incremento en la falta de integración social y la generación de comportamientos que no se ajustan a las normas de convivencia generan fenómenos de patología social, representados también en las tasas de violencia, siendo el estrés en todos los ámbitos el protagonista, al respecto puede afirmarse que “la existencia del estrés no puede ser desconocida; no obstante, la decisión de incluir una enfermedad causada por el mismo a una lista de enfermedades profesionales implica disponer de elementos científicos que respalden tal decisión y de un protocolo que facilite este proceso”(Ministerio de Protección Social, 2004).

Por su parte Villalobos define los factores de riesgo psicosociales como: “ condición o condiciones propias del individuo del medio laboral o del entorno, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición producen efectos negativos en el trabajador y por ultimo estrés ocupacional, el cual puede producir desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico psicoemocional y social igualmente pueden generar

efectos negativos en la organización la calidad, la productividad y finalmente en los grupos de personas, generando fenómenos que se convierten incluso en un problema de salud pública.

Los factores de riesgos psicosocial se dividen en siete (7) “carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones interpersonales” (Pérez, 1997), dimensiones que se evalúan en una escala que va desde cero (0) a diez (10), según las siguientes variables: situación satisfactoria, situación nociva y situación intermedia; sin lugar a dudas se trata del conjunto de normas que tienen como objeto proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.

Buscando un bienestar integral manifestado en una mejor calidad de vida del empleado; definitivamente la intervención de los factores psicosociales en el trabajo es hoy una estrategia infaltable dentro de la gestión empresarial, dado que concibe el contenido y la organización del trabajo, las prácticas de gestión, la calidad de las relaciones humanas, las características personales, entre otros factores, que influyen directamente en la satisfacción y desempeño de los empleados.

Desarrollar estrategias que busque de manera continua los factores de riesgos psicosociales se constituye en una fortaleza para la empresa de hoy porque se trata de un

concepto compuesto por cuatro aspectos: el contexto laboral, las condiciones personales, las percepciones del trabajo y los efectos en las personas, la organización y el mundo extra-laboral.

Además desarrolla un método para la evaluación objetiva del contexto, tiene en cuenta las correlaciones con las condiciones socio-demográficas, con el propósito de concluir cuáles de ellas tienen mayor variabilidad en los resultados psicosociales, y, por este medio, generar estrategias donde la empresa pueda influenciarlos de alguna manera, en la actualidad la legislación colombiana ha dado un impulso muy grande a la investigación continua de los factores psicosociales laborales, trayendo consigo diversas propuestas por parte del Estado e investigadores particulares para estudiar, evaluar e intervenir estas realidades del trabajo, probablemente, aún no se hubieran dado.

Esto ha hecho posible que hoy conozcamos un poco más que ayer acerca de estos factores, los cuales deben ser monitoreados de forma sistemática por razones éticas, de responsabilidad social y también por razones de desempeño y productividad, es de anotar que su implementación en plenitud aún es incipiente, razón por la cual se constituye en una necesidad aproximarnos y apropiarnos de los diferentes conceptos, en busca del mejoramiento continuo en las diferentes áreas trayendo consigo el anhelado equilibrio entre el placer laboral traducido en el bienestar de los empleados.

Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial

La Batería para la identificación de los factores de riesgo psicosocial, es una herramienta de diagnóstico de los factores relacionados con las condiciones de la organización, del trabajo o de la vivencia individual que influyen en la salud mental del personal. Lo anterior como parte de la estrategia de potenciar el talento humano y para dar respuesta a las necesidades de la organización en relación a los factores de RIESGO PSICOSOCIAL a los que están expuestos sus colaboradores.

La construcción de la batería de estos instrumentos partió de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008, cuyo texto es el siguiente: “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”

Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

Se tomara la definición de los factores intralaborales pues será la variable que permitirá responder a la pregunta de investigación del presente proyecto.

Condiciones Intralaborales.

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda - control - apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales.

Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

a. Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

b. Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

d. Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. Los anteriores dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las dimensiones que se presentan en la siguiente tabla:

CONSTRUCTO	DOMINIOS	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	DEMANDAS DEL TRABAJO	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	CONTROL	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
	LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados)
	RECOMPENSA	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Fuente: Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Ministerio de protección social, 2010.

Formas del Cuestionario.

Durante el diseño del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y su posterior aplicación piloto, se evidenció la necesidad de formular dos versiones del instrumento, a fin que los ítems fueran pertinentes y claramente comprendidos por trabajadores de diversos grupos ocupacionales. Es así como se desarrollaron dos versiones: la forma A y la forma B.

La versión denominada forma A está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos. La segunda versión o forma B aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios. A continuación se presentan las definiciones que precisan cada uno de estos niveles ocupacionales.

Formato A.

Jefes: comprende los cargos de dirección o jefatura. Se caracterizan por tener personas a cargo y por asegurar la gestión y los resultados de una determinada sección o por la supervisión de otras personas. Por ejemplo, gerentes, directores, jefes de oficina, de departamento, de sección, de taller, supervisores, capataces o coordinadores, entre otros. .

Profesionales o técnicos: personal calificado que ocupa cargos en los que hay dominio de una técnica, conocimiento o destreza particular y en los que el trabajador tiene un buen grado de autonomía, por lo cual, en su actividad laboral toma decisiones basándose en su criterio profesional o técnico. Sin embargo, no supervisa y no responde por el trabajo de otras personas. Por ejemplo, profesionales, analistas, técnicos o tecnólogos, entre otros..

Formato B.

Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarías, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.

Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Estrategias de Afrontamiento

El estudio teórico de afrontamiento y mecanismos de defensa inicio con Freud (1923), y luego su hija Ana (1936) continuó con el desarrollo de este. De esta manera se inicia la investigación sobre las estrategias de afrontamiento la cual estaba dirigida por una serie de estereotipos culturales respecto a cómo suponemos respecto a la conducta de las personas frente a un suceso o situación que haga que estas estrategias inicien su reacción.

En los años 60, las investigaciones toman un giro del afrontamiento defensivo encaminándolo al estrés, generando grandes estudios al respecto. Varios de ellos indican la forma como los adolescentes, enfrentas cada una de las situaciones que se les presenta en el desarrollo de su vida, las cuales deben atravesar cambios físicos, de personalidad, cambio de roles frente a sus pares y sus familiares, y el desafío de encajar en la sociedad, entre otros.

Sin embargo, el afrontamiento no ha sido estudiado con claros conceptos que den a entender su estilo, dejando muchas preguntas sin respuesta. Verificando la bibliografía sobre Afrontamiento, encontramos a Lazaras (1991) que nos da aportes amplios dando una gran

relevancia teórica para la Psicología. El estudio realizado por Lazarus y Folkman (1984) tuvo gran acogido entre los investigadores ya que generó un gran aporte de definición del Afrontamiento, dando inicio a una gran cantidad de investigaciones y estudios que analizan la forma y modo en que las personas actúan o se comportan frente a las situaciones estresantes que se les presenta en su vida.

Desde los estudios cognitivos de la emoción, se puede ver que no son las situaciones estresantes lo que generan la reacción de la persona sino más bien como es la interpretación que le da la persona a tal situación. Por tal motivo, Lazarus y Folkman (1984) en su concepción teórica del afrontamiento, dan a conocer que la aparición del estrés y otras reacciones emocionales están afectadas por un proceso de valoración cognitiva que la persona realiza. En primera parte, de las consecuencias que la situación tiene para la persona siendo la Valoración primaria que realiza el cerebro, dando como resultado que si esta situación genera amenaza o desafío, la persona valora las opciones o recursos que tiene a su alcance para evitar o minimizar las consecuencias negativas que le puedan generar siendo esta la Valoración secundaria.

De acá parte la capacidad de afrontamiento está constituida por la Valoración Secundaria, entendiendo esta capacidad como aquella que se inicia como proceso psicológico cuando la situación o el entorno presentan amenazas.

Desde aquí, Lazarus y Folkman (1984) definen al afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para operar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

Los autores precedentemente citados conciben que el afrontamiento constituya un proceso cambiante con fines de adaptación, en el que el sujeto y el contexto interactúan de manera permanente y señalan, además, que los individuos varían sus patrones de estrategias de afrontamiento en función del tipo de problema a resolver.

El afrontamiento es definido por Everly (1989) “como un esfuerzo para reducir o mitigar los efectos aversivos del estrés, esfuerzos que pueden ser psicológicos o conductuales”. En la misma línea, Frydenberg y Lewis (1997) definen al afrontamiento como “las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas”.

Las personas utilizan las estrategias de afrontamiento que predominan en su conducta, ya sea porque las aprendieron o porque fueron consecuencia de una situación amenazante. De igual manera, las estrategias de afrontamiento pueden ser el resultado según Girdano y Everly (1986), adaptativas o inadaptativas. Las primeras reducen el estrés y promueven la salud a largo plazo, mientras que las segundas reducen el estrés sólo a corto plazo, pero tienen un efecto nocivo en la salud a largo plazo.

De esta manera se dice que “las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes” (Fernández-Abascal, 1997,). Así, mientras los estilos son las formas habituales, relativamente estables, que tienen una persona para manejarse con el estrés, las estrategias son situacionalmente dependientes, constantemente cambiantes y están influidas por los estilos que tiene un sujeto de afrontar los problemas del diario vivir.

En relación a las estrategias de afrontamiento, su definición conceptual ha estado generalmente ligada al desarrollo de los instrumentos de medida de las mismas. Más allá de las diferencias, diversos autores coinciden en señalar que se entiende por estrategias de afrontamiento el conjunto de respuestas (pensamientos, sentimientos y acciones) que un sujeto utiliza para resolver situaciones problemáticas y reducir las tensiones que esta situación le genera (Casullo y Fernández Liporace, 2001).

Por lo tanto podríamos indicar que las estrategias utilizadas se desencadenan a partir de la combinación de múltiples factores donde influyen los aspectos personales y sus experiencias individuales y por otra parte los requerimientos del medio ambiente con sus constantes desafíos y las presiones sociales.

Examinando la bibliografía sobre el tema, se distingue los diferentes intentos realizados por los autores por clasificar las estrategias de afrontamiento (Meichenbaum y Turk, 1982; Endler y Parker, 1990; Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, De Longis y Gruene, 1986). Lazarus y Folkman (1984) propusieron ocho estrategias de afrontamiento:

Confrontación: constituyen los esfuerzos de un sujeto para alterar la situación. Indica también cierto grado de hostilidad y riesgo para él. Se da en la fase de afrontamiento.

Planificación: apunta a solucionar el problema. Se da durante la evaluación de la situación (evaluación secundaria).

Aceptación de la responsabilidad: indica el reconocimiento del papel que juega el propio sujeto en el origen y/o mantenimiento del problema. Es lo que comúnmente se señala como “hacerse cargo”.

Distanciamiento: Implica los esfuerzos que realiza el adolescente por apartarse o alejarse del problema, evitando que éste le afecte.

Autocontrol: Se considera un modo de afrontamiento activo en tanto indica los intentos que el sujeto hace por regular y controlar sus propios sentimientos, acciones y respuestas emocionales.

Re evaluación positiva: supone percibir los posibles aspectos positivos que tiene una situación estresante.

Escape o evitación: A nivel conductual, implica el empleo de estrategias tales como beber, fumar, consumir drogas, comer en exceso, tomar medicamentos o dormir más de lo habitual. También puede ser evitación cognitiva, a través de pensamientos irreales improductivos. En general, apunta a desconocer el problema.

Búsqueda de apoyo social: Supone los esfuerzos que el joven realiza para solucionar el problema acudiendo a la ayuda de terceros, con el fin de buscar consejo, asesoramiento, asistencia, información o comprensión y apoyo moral.

Las dos primeras estrategias están enfocadas al problema, las cinco siguientes se centran en la emoción y la última se enfoca a ambas áreas.

Adicional los autores citados señalan que algunas estrategias se diferencian de otras dependiendo de la situaciones, es decir, algunas son más estables en diversas situaciones estresantes que otras que están más asociadas situaciones particulares contextuales. Por ejemplo como indican Leibovich, Schmidt y Marro, 2002, “Pensar positivamente es relativamente estable y depende sustancialmente de la personalidad, en cambio, la búsqueda de soporte social es inestable y depende principalmente del contexto social”

Por otra parte, Fernandez-Abascal (1997), realizó un listado completo de estrategias de afrontamiento que fueron tenidas en cuenta en la literatura científica, donde se validaron 18

estrategias diferentes dando pie a la construcción de la Escala de Estilos y Estrategias de Afrontamiento.

Continuando con Olson y Mc Cubbin (1989) indicaron “la importancia de entender al afrontamiento tanto como un proceso, como una estrategia. El afrontamiento constituye un proceso que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes; sin embargo, no siempre la puesta en marcha de este proceso garantiza su éxito. Si al hacerlo el individuo tiene éxito para solucionar el evento presente, repetirá el mismo ante situaciones similares; en caso contrario buscará otro recurso. Así, y según Fernández-Abascal (1997), estaríamos ante una situación de aprendizaje por ensayo y error.

Según Rutter (1983) “la mayoría de los estudios realizados sobre esta temática indican que el mayor empleo de estrategias tendientes a resolver el problema o buscar apoyo social, está directamente asociado con los sentimientos de bienestar y buena salud”

En respuesta a una preocupación en particular, el afrontamiento al estrés se debe a una serie de acciones cognitivas que se manifiestan para devolver el equilibrio que se tenía o eliminar la preocupación. Esto puede desarrollarse dándole solución al problema, es decir, removiendo el estímulo, o quedando en una zona de confort o de acomodación a la preocupación sin encontrar ni darle solución al problema.

Por último, no quiere decir que el afrontamiento de un problema o acontecimiento sea equivalente a tener éxito, en ocasiones dan resultados positivos y en otros negativos, dependiendo de las personas, sus circunstancias y contextos, de esta manera este afrontamiento será efectivo cuando permita a la persona tolerar, minimizar y tener aceptación o en ocasiones ignorar toda situación que no puede controlar o dominar.

CSI- Coping Strategies Inventory

Historia.

En particular, el modelo de estrés-afrontamiento de Folkman y Lazarus (1980, 1985, 1988; Lazarus y Folkman, 1991) es dominante en su ámbito debido no sólo por los tratamientos, sino también por la investigación que ha generado. El afrontamiento se define como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (Lazarus y Folkman, 1991, p.164). Es, pues, un proceso dinámico que involucra la evaluación y reevaluación asiduas de las personas en situaciones demandantes, y su función está en consonancia con las estrategias que los individuos llevan a cabo para la consecución de objetivos específicos.

Las estrategias propuestas por Lazarus y Folkman(1991) son el afrontamiento dirigido a la acción, que son todas aquellas actividades o manipulaciones orientadas a modificar o alterar el problema, y el afrontamiento dirigido a la emoción, que implica las acciones que ayudan a regular las respuestas emocionales a las que el problema da lugar. “En general –señalan Lazarus y Folkman (1991) –, las formas de afrontamiento dirigidas a la emoción tienen más probabilidad de aparecer cuando ha habido una evaluación de que no se puede hacer nada para modificar las condiciones Lesivas, amenazantes o desafiantes del entorno. Por otro lado, las formas de afrontamiento dirigidas al problema son más susceptibles de aparecer cuando tales condiciones resultan evaluadas como susceptibles de cambio” (p. 172).

Bajo este marco teórico se han desarrollado diferentes instrumentos. El primero de ellos es la Escala de Modos de Afrontamiento (EMA), de Lazarus y Folkman (1991) (cfr. también Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis y Gruen, 1986; Folkman, Lazarus, Gruen y DeLongis, 1986). Sin embargo, la EMA es controvertida respecto de su validez, y en particular la composición de sus subescalas o factores.

Distintos reportes muestran agrupaciones factoriales variadas, que van de dos a ocho factores, así como la cantidad y pertenencia de los ítems a dichos factores (Aldwin y Revenson, 1987; Atkinson y Violato, 1994; Lundqvist y Ahlströmb, 2006; Oxlad, Miller-Lewis y Wade, 2004; Parker, Endler y Bagby, 1993; Parkes, 1984, 1986; Rexrode, Petersen y O´Toole, 2008; Scheier, Weintraub y Carver, 1986; Vitalino, Russo, Carr, Maiuro y Becker, 1985), lo que difiere de los estudios originales de Folkman, Lazarus, Dunkel Schetter y cols. (1986) y Folkman, Lazarus, Gruen y DeLongis (1986). De hecho, el grueso de la investigación acerca del tema se ha

realizado en las últimas tres décadas y poco se ha hecho en el presente; más bien, y a pesar de las limitaciones del EMA, ha sido una fuente de estímulos para la construcción de otras escalas y la adaptación a diferentes idiomas (Aalto, Härkäpää, Aroc y Rissanen, 2002; Aliaga y Capafóns, 1996; Brough, O'Driscoll y Kalliath, 2005; Chan, 1994; Chia, Kun y Greace, 2008; Frydenberg y Lewis, 2002; Godoy, Godoy, López-Chicherin y cols., 2008; Gutiérrez, Veloza, Moreno y cols., 2007; Kuo, Roysicar y Newby, 2006; López y Marván, 2004; Martín, Jiménez y Fernández, 2000; Oxlad y cols., 2004; Sandín y Chorot, 2003; Sørli y Sexton, 2001; Weyersa, Ising, Reutera y Jankea, 2005).

Así, son escasos los instrumentos elaborados o adaptados al español para evaluar estrategias de afrontamiento. Algunos de los más conocidos son los siguientes: la Escala de Modos de Afrontamiento (Ibáñez y Olmedo, 2003; Sotelo y Maupome, 1999), el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento Actuales (Pelechano, 1992), el Cuestionario de Formas de Afrontamiento de Acontecimientos Estresantes (Rodríguez, Terol, López y Pastor, 1992), la adaptación del Inventario Multidimensional de Afrontamiento (Crespo y Cruzado, 1997), el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (Cano, Rodríguez y García, 2007), la Escala de Afrontamiento frente a Riesgos Extremos (López y Marván, 2004) y la Escala de Afrontamiento para Adolescentes (Canesa, 2002).

Aun cuando las anteriores adaptaciones al español representan un avance para evaluar las estrategias de afrontamiento, también muestran algunas limitaciones que hacen necesario seguir trabajando en el diseño, adaptación y validación de tal tipo de instrumentos. Estas limitaciones se refieren sobre todo a los niveles de validez inaceptables (Ibáñez y Olmedo, 2003; Sotelo y

Maupome, 1999), al hecho de haber sido concebidos para muestras específicas (Canesa, 2002; López y Marván, 2004; Pelechano, 1992), y a problemas con los ítems en general (Sánchez, 1991; Pelechano, 1992; Rodríguez y cols., 1992).

Descripción.

Para el presente proyecto se utilizó la adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento realizada por F.J. Cano García, L. Rodríguez Franco y J. García Martínez en el año 2007.

Éste inventario presenta una estructura compuesta por ocho estrategias, donde la persona inicialmente realiza una descripción detallada de una situación estresante en su ámbito laboral. Las ocho escalas son: Resolución de problemas: estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce; Restructuración cognitiva: estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante; Apoyo social: estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional; Expresión emocional: estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en la situación de estrés; Evitación de problemas: estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante; Pensamiento desiderativo: estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante; Retirada Social: estrategia de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociada con la reacción emocional en el proceso estresante; Autocrítica: estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica de la situación estresante o su manejo inadecuado.

Las escalas secundarias surgen de la agrupación empírica de las primarias: Manejo adecuado centrado en el problema: incluye las subescalas Resolución de problemas y Reestructuración cognitiva, indicando un afrontamiento adaptativo centrado en el problema, bien modificando la situación, bien su significado; Manejo adecuado centrado en la emoción: incluye las subescalas Apoyo social y Expresión emocional, reflejando un afrontamiento adaptativo centrado en el manejo de las emociones que afloran en el proceso estresante; Manejo inadecuado centrado en el problema: incluye las subescalas Evitación de problemas y Pensamiento desiderativo, indicando un afrontamiento desadaptativo centrado en el problema, bien evitando las situaciones estresantes, bien fantaseando sobre realidades alternativas pasadas, presentes o futuras; Manejo inadecuado centrado en la emoción: incluye las subescalas Retirada social y Autocrítica, reflejando un afrontamiento desadaptativo centrado en las emociones, pero basado en el aislamiento, la autocrítica y la autoinculpción. Las escalas terciarias surgen de la agrupación empírica de las secundarias: Manejo adecuado: incluye las subescalas Resolución de problemas, Reestructuración cognitiva, Apoyo social y Expresión emocional, indicando esfuerzos activos y adaptativos por compensar la situación estresante; Manejo inadecuado: incluye las subescalas Evitación de problemas, Pensamiento desiderativo, Retirada social y

Autocrítica, sugiriendo un afrontamiento pasivo y desadaptativo.

Tabla 1	Comparativa de datos psicométricos del CSI						
	Estudio actual			Tobin et al. ¹⁴			Ejemplo
	Ítems	Var.	Alfa	Ítems	Var.	Alfa	
Resolución de problemas	5	9%	0,86	9	5%	0,82	Luché para resolver el problema
Autocrítica	5	9%	0,89	9	12%	0,94	Me culpé a mí mismo
Expresión emocional	5	8%	0,84	9	6%	0,89	Dejé salir mis sentimientos para reducir el estrés
Pensamiento desiderativo	5	8%	0,78	9	4%	0,78	Deseé que la situación nunca hubiera empezado
Apoyo social	5	8%	0,80	9	6%	0,89	Encontré a alguien que escuchó mi problema
Reestructuración cognitiva	5	7%	0,80	9	3%	0,83	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente
Evitación de problemas	5	6%	0,63	9	7%	0,72	No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado
Retirada social	5	5%	0,65	9	4%	0,81	Pasé algún tiempo solo
Total	40	60%		72	47%		

Fuente: CANO GARCÍA, Francisco Javier; RODRÍGUEZ FRANCO, Luis; GARCÍA MARTÍNEZ, Jesús. Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Españolas de psiquiatría*, 2007, vol. 35, no 1, p. 29-39.

Marco Legal

En Colombia, se inicia el desarrollo de objetivos para definir responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en un contexto desde el año 2008, se retoman diferentes leyes, decretos y resoluciones para el presente desarrollo del marco legal del actual proyecto donde el Ministerio de Protección Social expidió la resolución 2646 “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.

En la cual específicamente en el capítulo I “Objeto, ámbito de aplicación y definiciones” en el Artículo 4 *Sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales*, y en el Capítulo II “Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos” en donde indica que los empleadores deben evaluar los factores psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales, identificando tanto los factores de riesgo así como los factores protectores, con el fin de establecer acciones de mejora.

Además el Decreto 1072 de 2015 “Decreto Único reglamentario del sector trabajo” en lo concerniente a la aplicación de la batería de riesgos psicosociales contemplando este aspecto en

el Capítulo 6 como obligatoriedad en el diseño e implementación de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Resolución 1016 “Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país” dado su énfasis en ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales declarado en el Artículo 10 numeral 12.

La Ley 1616 “Por medio de la cual se expide la Ley de la Salud Mental y se dictan otras disposiciones” en la cual en el Artículo 9 “Las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores” haciendo énfasis en la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral; con el fin de desarrollar el presente proyecto en un marco imparcial y acogido a las exigencias legales que rigen en nuestro país respecto a la Seguridad y Salud en el trabajo.

Metodología de la Investigación

Para el establecimiento de la metodología para el desarrollo de la presente Investigación es necesario aclarar que se partió de aspectos éticos a considerar, para lo que se tuvo en cuenta la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud y la Protección Social, y acorde al artículo 11 se clasifica como una investigación con riesgo mínimo, puesto que se utiliza registro de datos a través de la aplicación de pruebas (Ministerio de Salud, 1993).

Así mismo la obtención y recolección de datos se realizó con previa autorización de las personas participantes mediante consentimiento informado, en el cual autoriza y manifiesta libremente su participación voluntaria, con previa explicación de los procedimientos, beneficios y riesgos de la investigación. Adicionalmente se tuvo en consideración el Código Internacional de Ética para los profesionales en Psicología, estableciendo la confidencialidad para el manejo de la información, tanto durante el proceso de participación como de los resultados obtenidos posteriormente.

Tipo de investigación

El desarrollo de la pregunta de investigación propuesta tiene un enfoque cuantitativo, puesto que la información, datos y resultados se manejan en representación numérica a través de los dos instrumentos utilizados que son la Batería de Riesgo Psicosocial planteada y elaborada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, y el CSI (Copyng Strategies Inventory) previamente validada, lo que permite establecer los mínimos de una

Investigación de tipo cuantitativo y el papel fundamental que cumplen los instrumentos, es por ello que se tuvo en cuenta Validez, referida al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir, Confiabilidad, que apunta a la exactitud y a la precisión de los procedimientos de medición y Factibilidad, encaminada a los factores que determinan la posibilidad y viabilidad de realización, tales como: factores económicos, conveniencia y el grado en que los instrumentos de medición sean interpretables.

Respecto a su alcance, se estableció de tipo descriptivo, teniendo en cuenta que los estudios descriptivos están encaminados a determinar y explicar “cómo es” o “cómo está” la situación de las variables que se estudian en una población determinada, la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con qué ocurre un fenómeno, y en quiénes, dónde y cuándo se está presentando determinado fenómeno (Pineda, de Alvarado, & de Canales, 1994).

Seguidamente se establece y aclara demás que es un estudio transversal, ya que se estudia las variables simultáneamente en un momento determinado, haciendo un corte en el tiempo, no siendo importante la relación del tiempo con la forma en que se dan los fenómenos (Pineda, de Alvarado, & de Canales, 1994), sino su influencia entre ellos, cómo se plantea en la pregunta de Investigación del presente proyecto.

Población Objeto de Estudio

Universo.

El universo poblacional del presente estudio corresponde a la totalidad de peluquerías y sus trabajadores de la Ciudad de Manizales en el departamento de Caldas, Colombia.

Muestra.

La muestra poblacional seleccionada para el presente estudio, es una muestra de tipo no probalístico o por conveniencia, también catalogadas como muestras dirigidas o intencionales, debido a que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo, como por ejemplo acceso o disponibilidad, conveniencia, etc; de ésta manera son seleccionadas con mecanismos informales y no incluyen la total representación de la población.

Para el caso de la presente investigación, se tomó como muestra 25 estilistas, pertenecientes a tres peluquerías de la Ciudad de Manizales.

Criterio de Inclusión.

Los criterios de inclusión establecidos en el presente estudio fueron:

- hombres y mujeres que en su totalidad fueran estilistas
- mayores de diez y ocho años

- trabajadores de peluquerías de la Ciudad de Manizales
- que hubieran firmado y comprendido el consentimiento informado
- haber diligenciado los instrumentos a cabalidad

Criterio de exclusión.

No existen criterios de exclusión.

Variables.

Las variables establecidas y a tener en cuenta en el desarrollo de la investigación son las siguientes:

Variables sociodemográficas

Tipo de formato, edad, sexo, estado civil, último nivel de estudios alcanzado, tiempo en la empresa, tipo de contrato, horas de trabajo.

Variable Nivel de Riesgo Psicosocial.

Riesgo bajo.

Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlas en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Riesgo medio.

Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto.

Nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Riesgo muy alto.

Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Variables Estrategias de Afrontamiento.

Definidas desde el Instrumento CSI utilizado en la investigación para medir Estrategias de Afrontamiento así:

Resolución de problemas.

Estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce.

Autocrítica.

Estrategias basadas en la autoinculpción y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo.

Expresión emocional.

Estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés.

Pensamiento desiderativo.

Estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante.

Apoyo social.

Estrategia referida a la búsqueda de apoyo emocional.

Reestructuración cognitiva.

Estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante.

Evitación de problemas.

Estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante.

Retirada social.

Estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociada con la reacción emocional en el proceso estresante.

Recolección de la Información

Se hizo desplazamiento a cada una de las peluquerías, con los que se realizó la aplicación presencial y dirigida de los dos Instrumentos descritos a lo largo del desarrollo del presente documento, utilizando además formatos en físico, las fuentes de información requerida para el desarrollo de este trabajo y dar cumplimiento a los objetivos propuestos, fueron:

Para la caracterización de la población.

Se empleó el instrumento de manera física y en una población menor de manera virtual, de la ficha de perfil sociodemográfico de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial expedida por el Ministerio de la Protección Social 2010.

Para evaluar riesgo psicosocial intralaboral.

Se empleó el instrumento de manera física y en una población menor de manera virtual del cuestionario de riesgo psicosocial intralaboral (forma A y forma B) de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial expedida por el Ministerio de la Protección Social 2010.

Para evaluar estrategias de afrontamiento.

Se revisó y seleccionó el cuestionario CSI Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento y fue aplicado a la población en formato físico.

Para consideraciones éticas.

Se elaboró el consentimiento informado para aplicarlo a la población objeto, igualmente fue aplicado de manera física.

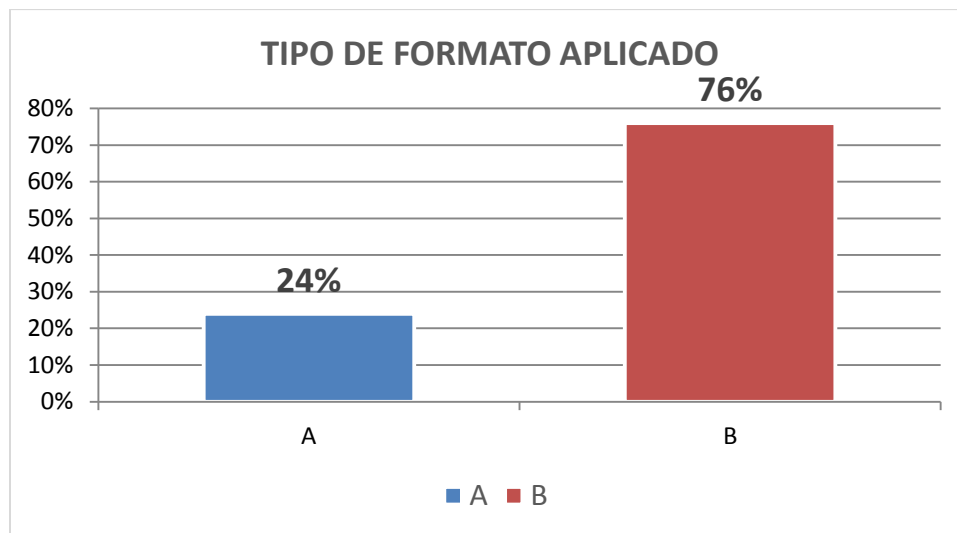
Tabulación de la Información

Se sistematizaron los datos usando utilizando Microsoft Office Excel.

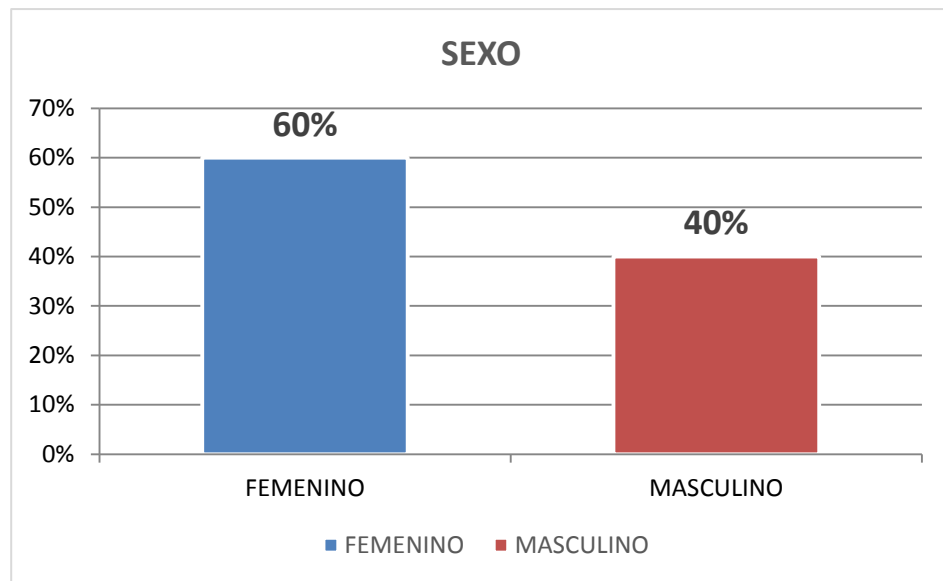
Resultados y Discusión

En el presente proyecto, se abordó para la muestra total poblacional a 24 trabajadores, hombres y mujeres pertenecientes a tres peluquerías de la ciudad de Manizales, a continuación se presenta la información detallada y analizada del perfil sociodemográfico, los que hacen parte de los resultados del proyecto.

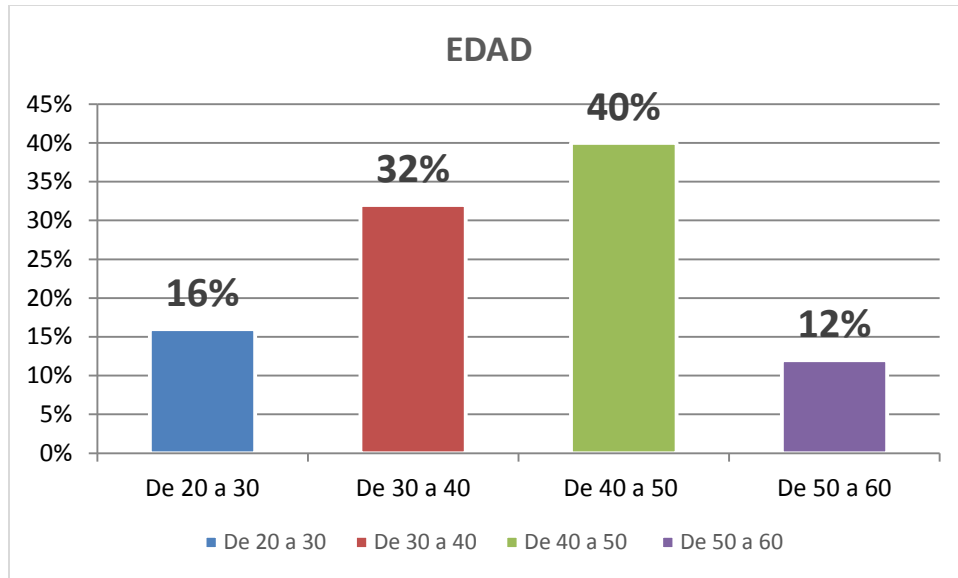
Información Sociodemográfica Del Personal



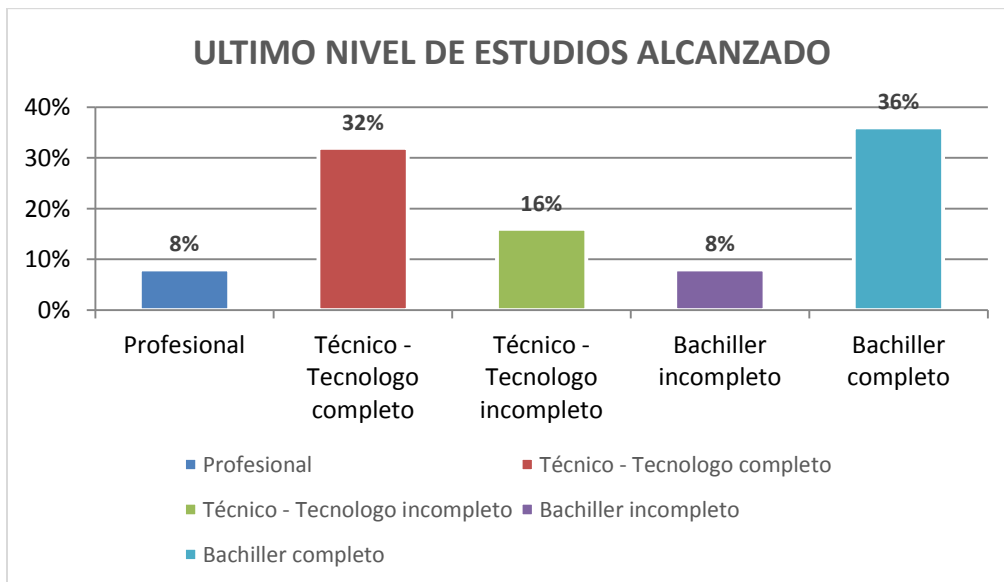
La encuesta se aplicó a 6 jefes y 19 funcionarios que no manifiestan tener personal a cargo, lo que representa el 24% y 76% respectivamente.



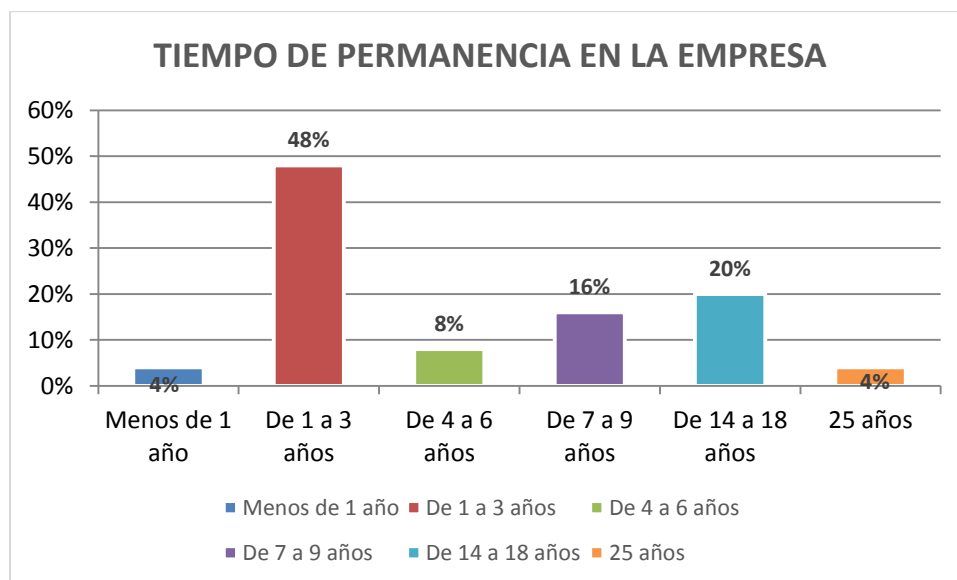
Dentro de las 3 peluquerías se puede observar que un 60% de la población es femenino y un 40% masculino.



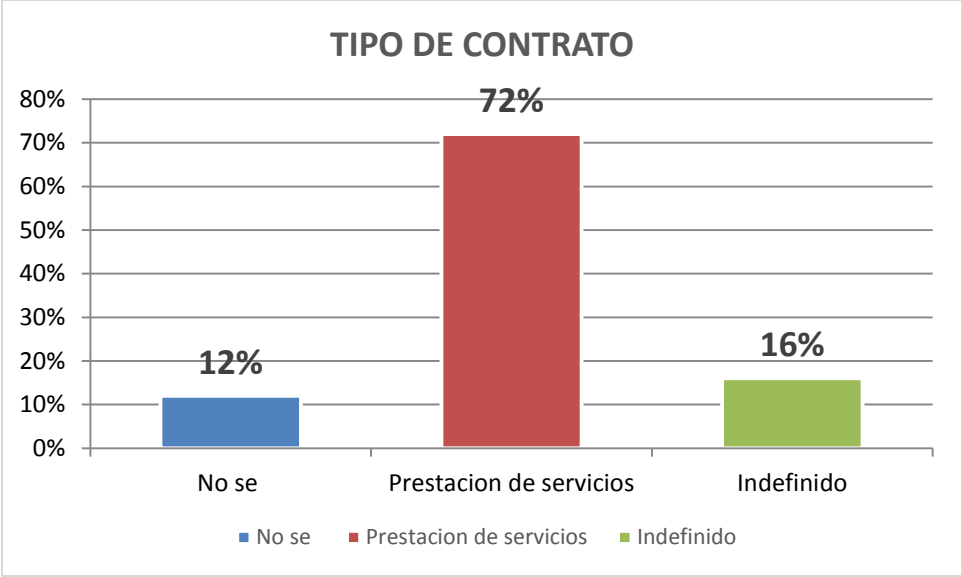
El promedio de edad de los funcionarios de las 3 peluquerías está por el orden de los 40 años.



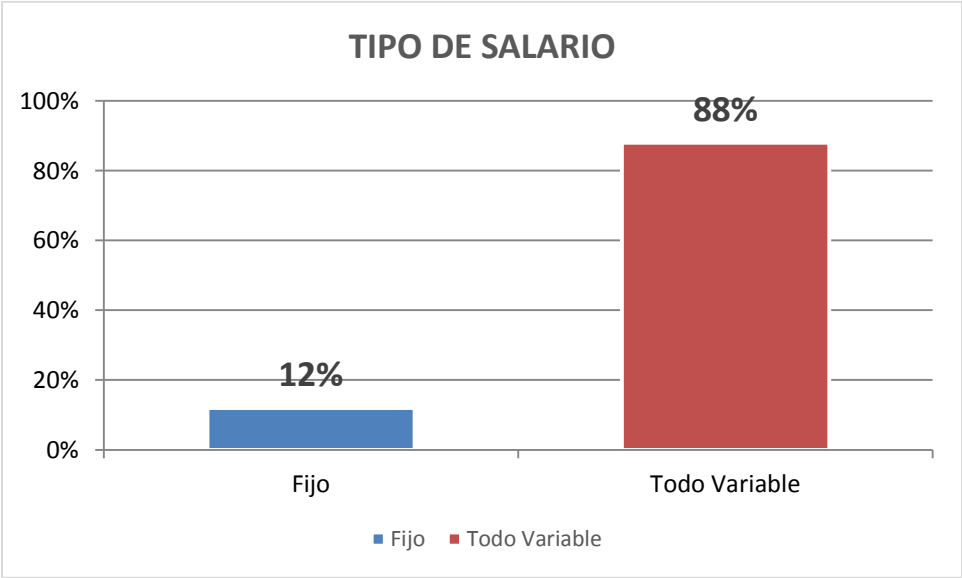
El 40% de las personas han culminado sus estudios técnicos, tecnológicos o profesionales. El 16% técnico o tecnológico incompleto, el 36% bachillerato completo y finalmente un 8% bachillerato incompleto.



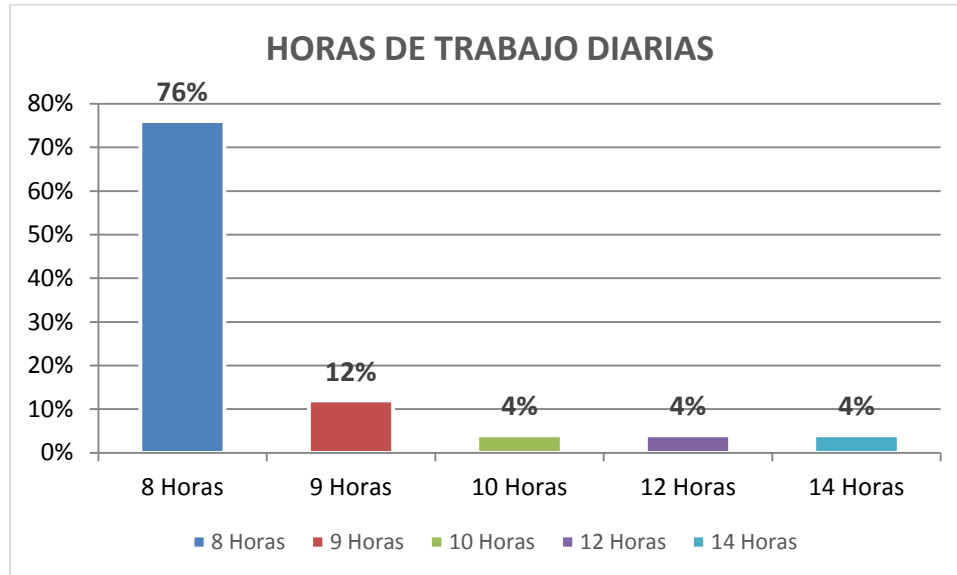
En promedio el tiempo de permanencia en la empresa es de 8 años. El 48% de la población tiene un periodo de permanencia entre 1 a 3 años, 20% de 14 a 18 años, 16% de 7 a 9 años, 8% de 4 a 6 años y 4% tanto para 25 años como personal con menos de 1 año.



El tipo de salario que predomina es por prestación de servicios con un 72% de la población, un 16% contrato a término indefinido y un 12% de la población no conoce que tipo de contrato posee.



Del 100% de la población, un 88% maneja un salario todo variable y un 12% solo salario fijo.



El promedio de horas trabajadas el para las 3 peluquerías es de 8,6 horas.

Para dar continuidad a la presentación de los resultados obtenidos, a continuación se anexan tablas que muestran la recopilación de los datos provenientes de la calificación e interpretación de los dos Instrumentos Aplicados, Batería de Riesgo Psicosocial y CSI, discriminadas por cada una de las peluquerías, lo que permite realizar un comparativo de los resultados, alcanzando de ésta manera los objetivos general y específicos del proyecto así:

El primer objetivo específico planteado fue describir las características sociodemográficas de los trabajadores de tres peluquerías de la ciudad de Manizales, datos a los que se tuvo acceso de la manera esperada, mediante la primera fase de la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial, dónde se pudo conocer tipo de formato, edad, género, estado civil, nivel de estudios alcanzado, permanencia en la empresa y otros datos que permitieron caracterizar de

manera detallada la muestra, lo que brindó mayor claridad a la hora de analizar los datos que se desencadenan de allí.

El segundo objetivo específico propuesto fue identificar el riesgo psicosocial de origen intralaboral en sus dos dominios en los trabajadoras de tres peluquerías de la ciudad de Manizales, objetivo que fue posible alcanzar mediante la aplicación y resolución de la Batería de Riesgo Psicosocial por parte de los trabajadores, dónde fue posible recopilar información y analizarla de manera posterior para conocer los niveles de Riesgo Psicosocial de origen intralaboral en los trabajadores que hacen parte de la muestra.

El tercer objetivo específico fue identificar las Estrategias de Afrontamiento predominante en cada una de las tres peluquerías de la ciudad de Manizales, el que se resolvió de manera satisfactoria mediante la aplicación y calificación del cuestionario CSI, dónde el instrumento arrojó la Estrategia de Afrontamiento predominante de los trabajadores de las peluquerías abordadas.

De ésta manera, con el alcance y desarrollo de los tres objetivos específicos anteriormente mencionados, fue posible el desarrollo del objetivo general: “Caracterizar el Riesgo Psicosocial intralaboral y Estrategias de Afrontamiento predominantes (riesgo psicosocial intrapersonal), de los trabajadores de tres peluquerías en la ciudad de Manizales, durante el segundo trimestre del año 2018”, del presente proyecto y la presentación de los siguientes resultados:

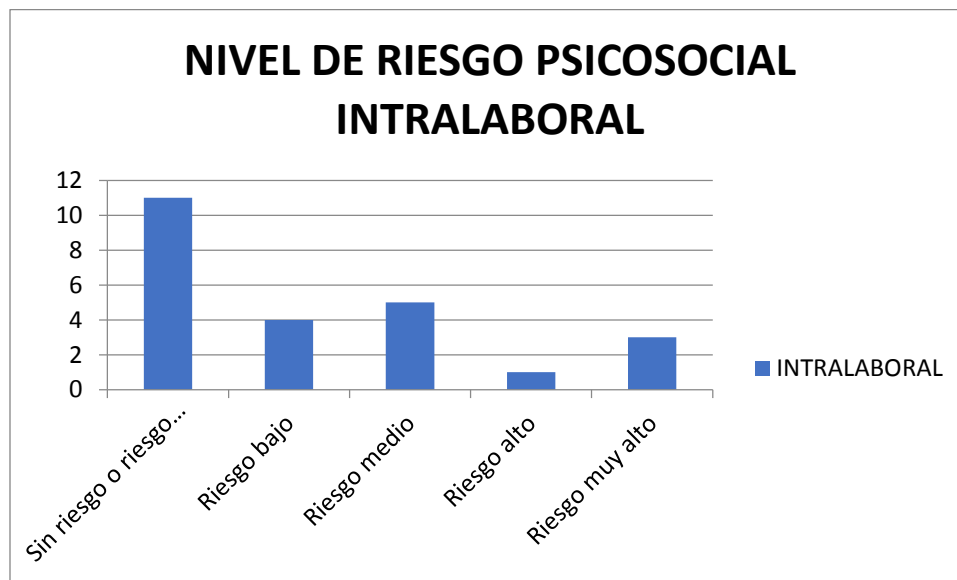
PELUQUERÍA 1			
TRABAJADOR	RIESGO PSICOSOCIAL	INTERPRETACIÓN	ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PREDOMINANTE
Trabajador 1	39,4	Riesgo muy alto	AUT
Trabajador 2	21,6	Riesgo bajo	REC
Trabajador 3	25,3	Riesgo bajo	AUT
Trabajador 4	17,5	Sin riesgo o riesgo despreciable	REP
Trabajador 5	29,6	Riesgo medio	REP/APS
Trabajador 6	18,3	Sin riesgo o riesgo despreciable	REP/AUT
Trabajador 7	26,4	Riesgo medio	PSD/REP

PELUQUERÍA 2			
TRABAJADOR	RIESGO PSICOSOCIAL	INTERPRETACIÓN	ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PREDOMINANTE
Trabajador 1	44,8	Riesgo muy alto	REP/PSD
Trabajador 2	33,5	Riesgo alto	PSD
Trabajador 3	28,9	Riesgo medio	REP/APS
Trabajador 4	45,6	Riesgo muy alto	PSD
Trabajador 5	17,8	Sin riesgo o riesgo despreciable	REP

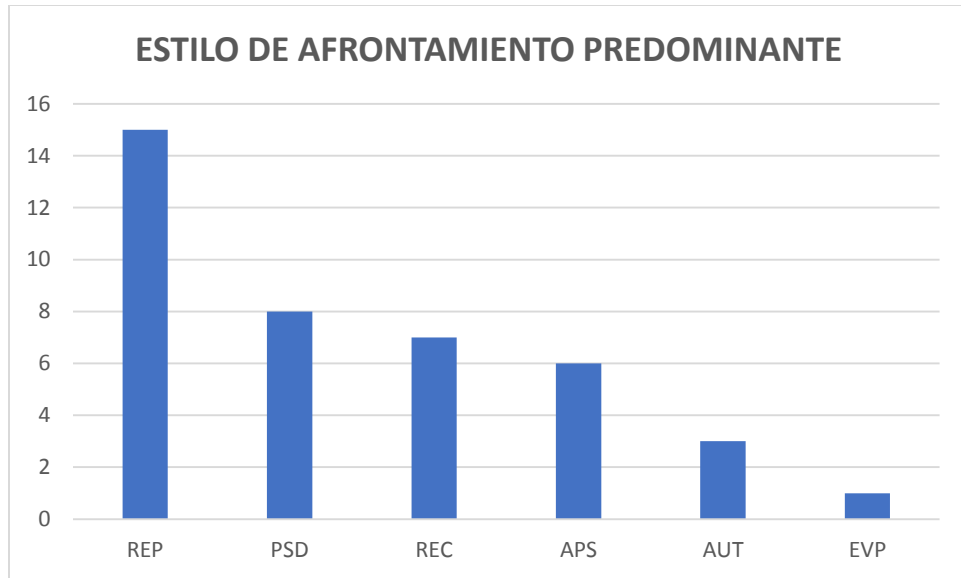
Trabajador 6	10,8	Sin riesgo o riesgo despreciable	REP/REC
Trabajador 7	29,4	Riesgo medio	EVP/PSD
Trabajador 8	26,4	Riesgo medio	REP/PSD
Trabajador 9	23,7	Riesgo bajo	REC
Trabajador 10	23,7	Riesgo bajo	REP

PELUQUERÍA 3			
TRABAJADOR	RIESGO PSICOSOCIAL	INTERPRETACIÓN	ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO PREDOMINANTE
Trabajador 1	4,4	Sin riesgo o riesgo despreciable	APS/REC
Trabajador 2	11,6	Sin riesgo o riesgo despreciable	REP/REC/APS
Trabajador 3	10,8	Sin riesgo o riesgo despreciable	REP
Trabajador 4	12,4	Sin riesgo o riesgo despreciable	REP
Trabajador 5	12,8	Sin riesgo o riesgo despreciable	REP/REC
Trabajador 6	16,2	Sin riesgo o riesgo despreciable	REP/PSD/APS
Trabajador 7	18,6	Sin riesgo o riesgo despreciable	APS/REC/PSD

A continuación se presenta la gráfica que representa el hallazgo en general del Nivel de Riesgo identificado en las tres peluquerías abordadas.



Con respecto a la estrategia predominante en la poblacion de las 3 peluquerías se presenta el siguiente gráfico:



Según el gráfico anterior, podemos inferir que en la población predomina la estrategia de afrontamiento de Resolución de problemas (REP), es decir que cognitivamente y conductualmente tienden a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce.

Conclusiones

A partir de las cuáles se concluye a nivel general que:

1. Los trabajadores de la peluquería 1 presentan un nivel de Riesgo Psicosocial bajo y en su mayoría sólo una Estrategia de Afrontamiento predominante.
2. Los trabajadores de la peluquería 2 presentan un nivel de Riesgo Psicosocial bajo y la mitad de los trabajadores presentan dos Estrategias de Afrontamiento predominantes.
3. Los trabajadores de la peluquería 3 se encuentran en su totalidad sin Riesgo o Riesgo despreciable contando en su mayoría con dos y tres Estrategias de Afrontamiento predominantes.

A partir de las conclusiones anteriormente extraídas, puede observarse que en la muestra tomada a mayor número de estrategias predominantes menor es el nivel de riesgo psicosocial, lo que hace probable el planteamiento de la hipótesis de que la presencia de Estrategias de Afrontamiento pueda disminuir la presencia de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Peluquerías, planteando para la posible confirmación de la hipótesis el tomar una muestra mayor y ampliar el análisis de la prueba CSI en el campo referente a la puesta en marcha de las Estrategias de Afrontamiento, puesto que en el documento que soporta la prueba se menciona que existe una diferencia entre la presencia de las Estrategias de Afrontamiento y la puesta en marcha de las mismas.

Basados en el perfil sociodemográfico de la población de trabajadores de las tres peluquerías, se puede resaltar la participación en la resolución de las encuestas, dando como

conclusiones que el promedio de edad de los trabajadores es de 41 años y predomina el sexo masculino en las tres peluquerías, además, uno de los aspectos a destacar de los resultados es que el 40% de los trabajadores han culminado sus estudios técnicos o Tecnológicos y el otro 60% no logro darle continuidad a sus estudios al quedar incompletos.

Se debe destacar también, que a pesar que el 72% de los trabajadores presentan un tipo de contratación por Prestación de Servicios, no cuentan con un Salario Fijo que les pueda generar estabilidad económica, ya que el 88% de los trabajadores tiene un Salario Variable, de lo que se puede concluir, que las peluquerías tiene características de los sectores informales, como por ejemplo, el tipo de contrato, el tipo de salario y la jornada laboral.

A nivel general abarcando el riesgo Psicosocial Intralaboral, los trabajadores de las peluquerías cuentan con un nivel de riesgo bajo a pesar que están expuestos a muchos peligros por las características de su labor. Sin embargo, basados en la bibliografía citada en este proyecto en el instrumento utilizado para identificar las Estrategias de Afrontamiento predominantes y en los resultados obtenidos de cada trabajador, se puede concluir que a mayor número de estrategias predominantes que caracteriza los trabajadores menor es el nivel del Riesgo Psicosocial Intralaboral; ya que esto puede dar pie a que futuras investigaciones puedan ahondar en el análisis del CSI (Coping Strategies Inventory) pudiendo lograr un estudio de la utilización de las estrategias, las medidas de personalidad y la eficacia percibida del afrontamiento en la situación o problema.

El proyecto hace un gran aporte al sector de las Peluquerías, ya que ha sido muy poco estudiado como se mencionó anteriormente en los estudios investigados, además, que contribuye a una investigación y estudio de análisis de intercorrelaciones entre las estrategias de Afrontamiento y la utilización de las mismas.

Recomendaciones

Toda vez concluido el desarrollo y análisis del estudio y acorde a los resultados obtenidos se plantean una serie de recomendaciones a las tres peluquerías participantes que le permitan intervenir con mayor profundidad el Riesgo Psicosocial y de ésta manera disminuir la percepción de Riesgo en sus trabajadores a través de ambientes de trabajo sanos y el incremento en la adquisición de Estrategias de Afrontamiento y otras habilidades para la vida que pueden contribuir a dicho propósito.

Basados en el desarrollo de los resultados del perfil sociodemográfico de la población, se recomienda que la Alta Gerencia inicie una labor de inclusión social académica a los trabajadores, ya que la mayoría de ellos no lograron finalizar sus estudios, brindando oportunidades de desarrollo y que incluyan el fomento de apoyo social para lograr disminuir un desbalance entre la vida personal y laboral de los trabajadores, lo anterior basado en que entre más apoyo social perciben los trabajadores genera en ellos un estado emocional positivo que se relaciona con el apoyo a los equipos de trabajo y esto se puede notar en el rendimiento laboral.

Para las peluquerías en las cuales se realizó el presente proyecto se recomienda inicialmente ampliar la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial en sus dos dominios restantes: Extra

laboral y Estrés, ya que de esta manera se obtendrán los recursos psicosociales necesarios para desarrollar los objetivos del Plan de Trabajo Anual incluido en el SG-SST de cada Peluquería y lograr incluir actividades intralaborales enfocadas al apoyo social y emocional, acorde a la Resolución 2646 del 2008, donde se deben identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de forma permanente la exposición a factores de Riesgo Psicosocial generando factores protectores como la satisfacción laboral y la autonomía para mitigar los peligros que genera su labor y los riesgos a los cuales están expuestos.

Como aporte para estudios que se vayan a realizar en este campo, se recomienda tener en cuenta el instrumento que se utilizó para la identificación de las estrategias de afrontamiento predominante CSI (Coping Strategies Inventory), ya que a partir de este se puede generar una investigación que permita identificar la utilización de las estrategias y realizando un comparativo de las medidas de personalidad teniendo en cuenta la eficacia del afrontamiento, lo anterior, basándose en el análisis factorial que se encuentra desarrollado en la “Adaptación española del Inventario de estrategias de Afrontamiento”, desarrollado por F.J. Cano García, L. Rodríguez Franco y J. García Martínez; Lo anterior se recomienda ya que se podría dar inicio a un Plan de Intervención Psicosocial en las peluquerías, teniendo en cuenta que se podría identificar basados en la Batería y en el CSI, personas con diferentes tipos de perfiles, aquellas emocionalmente estables , extravertidas y responsables, que tienden a enfrentar la situación o modificar su finalidad y aquellas personas inestables e introvertidas que tienden a retirarse socialmente y a pensar porque la situación ocurrió.

Se recomienda investigar sobre los procedimientos que deben seguir los trabajadores de las Peluquerías para la afiliación a sistemas de riesgos laborales, ya que basados en los resultados del perfil sociodemográfico del tipo de contratación y del salario variable, se evidencian algunas falencias en el seguimiento a las prestaciones sociales, ampliando esta recomendación con la Ley 1563 de 2016 del Ministerio de Trabajo donde posibilita a los trabajadores independientes que devengan uno o más salarios mínimos legales vigentes sin contrato civil, comercial o relación laboral y que de manera voluntaria quieran a filiarse al sistema de riesgos laborales y tener cobertura con sus prestaciones.

Glosario

1) Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

Satisfactor de necesidades humanas , tanto fisiológicas como psicológicas es una experiencia de vida creciente de la vida y la profesión, permite la expresión y expansión de la personalidad, refuerza el sentido de la dignidad. El trabajo es humanizante.

2) Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

3) Factor de riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

4) Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

5) Factor protector psicosocial: Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

6) Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

7) Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

Proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencia a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla.

8) Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

9) Carga mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

10) Carga psíquica o emocional: Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

11) Carga de trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

12) Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y

angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

13) Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

14) Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

15) Evaluación objetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

16) Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

17) Experto: Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

18) Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

19) Factores psicosociales: comprende aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interacción-interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

21) Control sobre el trabajo: posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.

22) Epidemiología: es el estudio de la distribución y los determinantes de estado o eventos (en particular enfermedades) relacionados con la salud y la aplicación de esos estudios al control de enfermedades y otros problemas de salud.

23) Accidente de trabajo: suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.

24) Investigación: conjunto de procesos sistemáticos críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno.

25) Estrés laboral: relación que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación.

26) Peluquería: es un local donde se ofrecen varios servicios estéticos, principalmente el corte de pelo, pero también suelen realizarse otros como afeitado, depilado, manicura, pedicura, etc. Cuando se trata de muchos servicios diferentes suele llamarse salón de belleza.

La referencia más antigua que se tiene sobre la existencia de los cuidados cosméticos en el pelo nos remite a Egipto, donde se empezaron a realizar los cambios más significativos en cuanto a la cosmética capilar. En esa nación tan grandiosa culturalmente, el pueblo como ocurría en muchos otros se pelaba la cabeza, aunque no así los sacerdotes y los miembros de la elite gobernante, que se dedicaba a cuidar su cabello jugando con diferentes peinados y tonalidades. Las pelucas también tuvieron su auge, y predominaban las tradicionales de pelo lacio, con flequillo, cortado muy parejo en un largo que llegaba a los hombros.

Pero otro gran aporte de los egipcios fue en cuanto a la coloración, ya que descubrieron la utilidad de la henna, que les permitió obtener colores rojizos y caobas.

27) Servicio: verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena.

Bibliografía

Loaiza Aroca, C. E., Herazo Mora, L. M., & Ruiz Bogotá, D. (2016). *Factores protectores psicosociales y el nivel de estrés en trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías de una asociación de peluquerías de la localidad de Tunjuelito de Bogotá* (Bachelor's thesis, Facultad de Enfermería).

Soler Aristizábal, J. G. (2017). Caracterización de los factores de riesgo psicosociales extralaborales, intralaborales y de estrés de una compañía manufacturera, en su unidad de negocio de venta por catálogo, en la ciudad de Bogotá.

Caraballo-Arias, Y., Rodríguez, A. R., Rivero, Á. J., Rangel, R. G., & Barrios Covaro, M. (2013). Riesgos Laborales en Trabajadores de Barberías y Peluquerías de Economía Informal: Caracas, Venezuela. *Ciencia & trabajo*, 15(46), 18-23.

Sarsosa-Prowesk, K., Charria-Ortiz, V. H., & Arenas-Ortiz, F. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 13(27).

Álvarez, Francisco, 2006. Salud ocupacional, pág. 16. Editorial Eco. Bogotá Colombia.

Tomado del texto guía: Factores Psicosociales de Riesgo Laboral, ¿Nuevos tiempos, nuevos Riesgos. Pág. 4. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838007.pdf>

Castillo, M. (1997). Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional 16(1):44-82. Tomado del texto guía: Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas. Disponible en: <file:///C:/Users/APC7/Desktop/LECTURA3.html>

Godoy Sedano, M. (1996). Factores de Riesgo Psicosociales, pág. 18 Documento técnico. Bogotá, Colombia: Libros y Libres. Tomado del texto guía: Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicolaboral en empresas colombianas. Disponible en: <file:///C:/Users/APC7/Desktop/LECTURA3.html>

Janaina Camilo. 2000. Manual de Seguridad e Higiene Industrial. Pág. 11. Editorial Limusa, México DF. Tomado del texto guía: Factores Psicosociales de Riesgo Laboral, ¿Nuevos tiempos, nuevos Riesgos. Pág. 10. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838007.pdf>.

Resolución 2648/2008. Disponible en:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>.

Gutiérrez Strauss, A. M., & Vilorio-Doria, J. C. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1).

Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4).

Lecca, E. R., Guevara, L. R., & Boza, O. C. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 16(1), 70-79.

Díaz, M., Dolores, M., Jiménez, M., & García, E. (1997). ESTUDIO SOBRE LA ESCALA DE ESTILOS Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO (E 3 A). *Psicología*, 1(2º), 3º.

Castro Ortiz, E. Y., & Hoyos Ossa, M. C. (2015). Caracterización de los factores de riesgos psicosociales intralaborales, en los vendedores de Susuerte SA, del municipio de Chinchiná.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 6(14), 197-201.

Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4).

Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿ nuevos tiempos, nuevos riesgos?. *Observatorio laboral revista venezolana*, 2(3), 127-141.

Bonilla, R., & Arnold, J. (2016). Estrategias de gestión administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la mype comercial “San Martín”–Chiclayo.

Anexos

Operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
Nombre de la variable	Definición	Tipo	Nivel de medición	Posibles Respuestas	Fuente
Sexo	El que aparece en la cédula	Cualitativo	Nominal	Masculino Femenino	Perfil sociodemográfico
Edad	Años que ha vivido la persona desde su nacimiento	Cuantitativo	Intervalo	De 18 a 80 años	Perfil sociodemográfico
Estado civil	Clase o condición de la persona en el orden social	Cualitativo	Nominal	Soltero, Casado, Unión Libre, Separado, Divorciado, Viudo	Perfil sociodemográfico

Ultimo nivel de estudios alcanzado	Ultimo nivel académico cursado	Cualitativo	Ordinal	Primaria completa, Primaria incompleta, Bachillerato completo, Bachillerato incompleto, Técnico - Tecnólogo incompleto, Técnico - Tecnólogo completo, Profesional, completo, Profesional incompleto, Carrera militar-Policia, Post grado completo, Post grado incompleto	Perfil sociodemográfico
Hace cuanto trabaja en la empresa	Tiempo que lleva la persona vinculada laboralmente en la empresa	Cuantitativo	Intervalo	Menos de un año a 40 años	Perfil sociodemográfico
Tipo de contrato	Acuerdo laboral entre una persona y un empleador	Cualitativo	Nominal	Temporal menos de un año, Temporal de un año o mas, Terminó indefinido, Cooperado, Prestación de servicios, No se	Perfil sociodemográfico

Horas de trabajo	Tiempo de trabajo diario transcurrido entre la hora de entrada y la hora de salida de cada trabajador	Cuantitativo	Intervalo	1 a 14 horas	Perfil sociodemográfico
Tipo de salario	Paga que se acuerdo con el trabajador por la labor realizada	Cualitativo	Nominal	Fijo, Una parte fija y otra variable, Todo variable	Perfil sociodemográfico
Riesgo psicosocial intralaboral	Nivel de riesgo psicosocial al que esta expuesta la organización en general	Cualitativo	Ordinal	Sin riesgo o riesgo despreciable, Riesgo bajo, Riesgo medio, Riesgo alto, Riesgo muy alto	Batería de riesgo psicosocial
Resolucion de problemas	Nivel alcanzado en la estrategia	Cuantitativo	Intervalo	De 0 a 20	Cuestionario de estrategias de afrontamiento

	de enfrentamiento				CSI
Autocrítica	Nivel alcanzado en la estrategia de enfrentamiento	Cuantitativo	Intervalo	De 0 a 20	Cuestionario de estrategias de enfrentamiento CSI
Expresión emocional	Nivel alcanzado en la estrategia de enfrentamiento	Cuantitativo	Intervalo	De 0 a 20	Cuestionario de estrategias de enfrentamiento CSI
Pensamiento desiderativo	Nivel alcanzado en la estrategia de enfrentamiento	Cuantitativo	Intervalo	De 0 a 20	Cuestionario de estrategias de enfrentamiento CSI
Apoyo social	Nivel alcanzado en la estrategia de enfrentamiento	Cuantitativo	Intervalo	De 0 a 20	Cuestionario de estrategias de enfrentamiento CSI

Reestructuración cognitiva	Nivel alcanzado en la estrategia de afrontamiento	Cuantitativo	Intervalo	De 0 a 20	Cuestionario de estrategias de afrontamiento CSI
Evitación de problemas	Nivel alcanzado en la estrategia de afrontamiento	Cuantitativo	Intervalo	De 0 a 20	Cuestionario de estrategias de afrontamiento CSI
Retirada social	Nivel alcanzado en la estrategia de afrontamiento	Cuantitativo	Intervalo	De 0 a 20	Cuestionario de estrategias de afrontamiento CSI