

**Factores de riesgo psicosociales que favorecen el estrés y afectan la calidad de vida de los
colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana – Seccional Cauca**



Aguilar Peña Gloria Isabel

Delgado Velasco Angie Lucila

Hoyos Velasco Julieth Saray

Fundación Universitaria de Popayán

Programa de Psicología

Popayán

2019

Factores de riesgo psicosociales que favorecen el estrés y afectan la calidad de vida de los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana – Seccional Cauca



Aguilar Peña Gloria Isabel

Delgado Velasco Angie Lucila

Hoyos Velasco Julieth Saray

Trabajo de grado para obtener el título de psicólogas

Asesor:

Claudia Maritza Gamboa Franco

Ps. Mg. Administración con énfasis en Gestión Humana

Fundación Universitaria de Popayán

Programa de Psicología

Popayán

2019

Agradecimientos y Dedicatorias

Agradecimientos:

Gloria Isabel Aguilar Peña

En primer lugar, quiero dar todos mis agradecimientos a mi preciosa madre Isabel Peña Atahualpa por el amor que me ha brindado toda mi vida, por el apoyo que recibí durante mi proceso académico y por ayudarme a cumplir mis metas, a mi sobrino Juan Alejandro por el cariño, acompañamiento y apoyo que me diera durante estos años, igualmente a mis hermanas Patricia Figueroa, Alejandra Aguilar, Diana Aguilar, Luisa Aguilar y Yisela Aguilar por el soporte que fueron para mí en el transcurso de mi vida y durante este largo proceso, además a mis sobrinos Johan Sebastián, Juan Alejandro, Marcía Yulissa, Paula Andrea, Nicolás, Isabel Sofía, Gabriela, Juan Fernando y Cristhian Gael, por todo el amor y ser mi motivación para el cumplimiento de las metas, mi madrina Oliva Valderrama por ser esa persona que estuvo pendiente durante el desarrollo de mi carrera, a León Cardona por el amor, apoyo, motivación que me diera en el transcurso de mi carrera y por estar siempre en los momentos más difíciles, mis compañeras de tesis, Julieth Hoyos y Angie Delgado, por el compromiso, apoyo y dedicación que dieron para el desarrollo y culminación del mismo, a Didier Bojorge y familia por su amistad y apoyo, a nuestra asesora Claudia Gamboa por el acompañamiento que nos diera para la realización de nuestro trabajo. Especialmente, a Dios por rodearme de estas personas maravillosas, que de una u otra manera siempre estuvieron para darme todo su apoyo y amor; por darme salud para poder concluir con este proceso y por darme la vida.

Dedicatoria:

Quiero dedicar este trabajo a mi hermosa madre quien siempre ha estado en los momentos importante de mi vida y por darme su amor, a mis hermanas y sobrinos por darme la fortaleza, el cariño y la motivación para poder culminar todo el proceso académico y a Dios por poner en mi camino y en mi vida a esas personas tan especiales.

Agradecimientos:

Angie Lucila Delgado Velasco

Este trabajo de grado fue una prueba para poner en desarrollo mis capacidades, habilidades y conocimientos, padres no cesan mis ganas de decir que es gracias a ustedes que esta meta está cumplida, gracias por estar presentes en cada situación que se presenta en mi vida, por creer en mí y en mis capacidades, por darme fortaleza y todo su amor para jamás desistir y siempre continuar persistiendo para cumplir mis sueños y metas.

A mi hija Antonia Salazar Delgado gracias por contagiarme de felicidad cuando más lo necesité, a pesar de su corta edad una niña comprensible que entendió que fue necesario sacrificar momentos a su lado para poder elaborar y poder culminar este trabajo, eres tú quien con tu inocencia y amor la persona que me hace ser mejor cada día, eres el motor de mi vida, mi fuente de inspiración y mi más preciado tesoro.

A mi abuelita Aida Lucía Fajardo, una mujer dedicada y admirable persona que entregó y entrega todo por los que ama, gracias por sonreírme y por tu presencia que hace que pueda ver que todas las dificultades y problemas que tenga tienen solución, solo esperar, ser disciplinado y tener paciencia para que todo lo que quiera se dé de la mejor manera.

Le agradezco a mi familia por estar presentes en los momentos que más los he necesitado, son amor y apoyo en mi vida.

A mis compañeras Julieth Hoyos Velasco y Gloria Isabel Aguilar por la comprensión, tiempo compartido y por brindarme sus conocimientos, gracias niñas porque logramos ser un equipo, y por último a nuestra asesora Claudia Gamboa por su apoyo, dedicación y tiempo para que este trabajo se desarrollara de la mejor manera.

Dedicatoria:

Este trabajo es dedicado con todo mi esfuerzo y amor a mi padre Armando Delgado Burbano por su sacrificio, amor, comprensión y apoyo durante el transcurso de mi carrera y en toda mi vida, a mi madre Luz Dary Velasco Fajardo por su entrega, amor, palabras de aliento para no dejarme afectar por las adversidades que se presentaron y por haberme entregado sus días para ser la mujer que soy ahora y a mi hija Antonia Salazar Delgado que es mi fuente de motivación para cumplir todos mis objetivos, entre ellos culminar mi carrera, además de hacer que sea feliz, hija te amo eres todo para mí, padres los amo esto fue por y para ustedes tres.

Agradecimientos:

Julieth Saray Hoyos Velasco

Este camino ha sido difícil, son muchos años de perseverar por este logro y a Dios le debo la fortaleza, sabiduría y conocimiento que me dio para luchar y poco a poco culminar de manera satisfactoria este proceso, a mi familia que son mi motor, mi fuerza mi ganas de salir adelante y superarme como persona , mujer y profesional, a mi madre que me enseña que aquel ser humano que cae se puede levantar mil veces, que a pesar de no tener una vida perfecta, es tranquilidad y

siempre con la cabeza en alto sin perder la fe, a mi abuela por inculcarme la nobleza, la humildad y darme un amor real desde siempre.

A mis compañeras de grupo Angie Delgado e Isabel Aguilar quienes a pesar de los inconvenientes siempre estuvieron dispuestas a culminar nuestro trabajo de grado.

A mi asesora Claudia Gamboa por el tiempo, dedicación y recomendaciones, como también el fomentar en nosotras un buen trabajo en equipo, la paciencia y la perseverancia.

Dedicatoria:

Quiero dedicar este trabajo a los amores de mi vida mi madre María del Socorro Hoyos Velasco, mi hermano Jonathan Alexander Grajales Hoyos y mi abuela Rubí Araceli Velasco por ser mi fuente de energía, amor, dedicación, tolerancia, inspiración y mi razón de ser, a mi familia que son un apoyo incondicional y me brindaron fortaleza cuando más lo necesite, por ellos son una persona de la cual hoy en día me puedo sentir orgullosa, los amo con el alma entera y pido a Dios tenerlos junto a mí por la eternidad.

NOTA DE ACEPTACIÓN

La mesa de jurados del proyecto de investigación "Factores de riesgo psicosociales que favorecen el estrés y afectan la calidad de vida de los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana – Seccional Cauca", presentado por Julieth Sarai Hoyos Velasco, Angie Lucila Delgado Velasco y Gloria Isabel Aguilar Peña. Una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

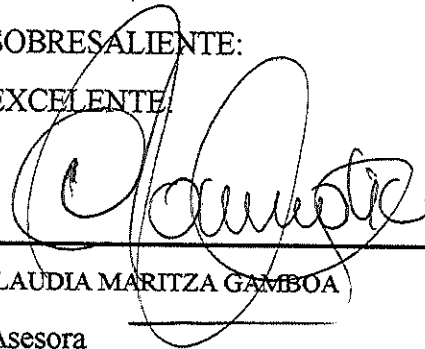
Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

BUENO: X

SOBRESALIENTE:

EXCELENTE:



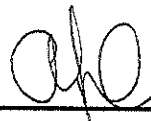
CLAUDIA MARITZA GAMBOA

Asesora



ANDREA MELISSA PINEDA

Jurado



MARIA ALEJANDRA CEBALLOS C.

Presidente del Jurado

Popayán, 27 de agosto de 2019

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosociales que favorecen el estrés y afectan la calidad de vida de los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cauca, durante los periodos 2018-II y 2019-I.

La investigación fue de tipo cuantitativo ya que el análisis y la predicción de la conducta de los 13 colaboradores que fueron estudiados con los instrumentos Batería de Riesgo Psicosociales y la Escala Gencat, permitieron recolectar los datos y especificar los niveles de afectación de los factores (intralaboral y extralaboral) y las variables (bienestar emocional, relaciones interpersonales, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos.)

Los resultados obtenidos a partir de los instrumentos mencionados anteriormente indicaron que los riesgos psicosociales en los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja (Seccional Cauca) fueron los factores intralaboral, categorizado en nivel intermedio y extralaboral, en alto riesgo, identificándose que el constructo en alto riesgo fue el intralaboral, debido a que son más los colaboradores en este nivel en relación con el constructo extralaboral, el cual con solo dos sujetos con puntuaciones exacerbadas alteran el resultado general, corroborando que el factor intralaboral favorece el estrés. Además de esto, la calidad de vida no se observó con graves alteraciones, sin embargo, dos de sus variables se encontraron en riesgo.

Palabras claves: Estrés, ambiente laboral, factores de riesgo, intervención psicosocial, investigación, evaluación, diagnóstico.

Keywords

This research aimed to identify psychosocial risk factors that favor stress and affect the quality of life of employees in the administrative area of the Cauca Sectional Colombian Red Cross, during the periods 2018-II and 2019-I.

The research was quantitative, since the analysis and prediction of the behavior of the 13 employees who were studied with the Psychosocial Risk Battery instruments and the Gencat Scale, allowed to collect the data and specify the levels of factor involvement (intra-labor and extra-labor) and the variables (emotional well-being, interpersonal relationships, personal development, physical well-being, self-determination, social inclusion and rights.)

The results obtained from the instruments mentioned above indicated that the psychosocial risks in the employees of the administrative area of the Red Cross (Cauca Sectional) were intra-labor factors, categorized in intermediate and extra-labor level, at high risk, identifying that the construct in The intra-labor risk was high, because there are more collaborators at this level in relation to the extra-labor construct, which with only two subjects with exacerbated scores alter the overall result, confirming that the intra-labor factor favors stress. In addition to this, the quality of life was not observed with serious alterations, however, two of its variables were at risk.

Keywords: Stress, work environment, risk factors, psychosocial intervention, research, evaluation, diagnosis.

Línea de Investigación

El programa de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán cuenta con varias líneas de investigación, entre ellas la línea de desarrollo humano y social, la cual busca estudiar desde las ciencias sociales diferentes aspectos tales como el comportamiento del ser humano, la visión del mismo y los aportes que se evidencian en diferentes contextos sociales. Además, está enmarcada dentro del grupo COGNOSER abierto a diferentes áreas y enfoques de nuestra disciplina y está constituido para alcanzar el desarrollo respectivo desde el Centro de Investigación del programa.

De esta manera, el Desarrollo Humano está enfocado en ampliar las dimensiones académicas y psicoafectivas, comprendiendo por psicoafectivo lo concerniente a los procesos cognoscitivos; de inteligencia emocional, de construcción de un comportamiento ético enfocado en valores y de construcción de proyecto de vida profesional (Fundación Universitaria de Popayán [FUP] s.f.).

La línea de investigación se articula con el enfoque de desarrollo humano y social dado que el estudio se centrara en conocer la realidad de los colaboradores de la institución Cruz Roja Colombiana Seccional Cauca, y a partir de ese conocimiento aportar a la comprensión de los factores de riesgo presentes en su ámbito de trabajo, identificar los problemas que se originan en ese ambiente, y contribuir con la construcción de saberes concernientes al bienestar de las personas en los espacios relacionados con el trabajo y el mejoramiento continuo de las condiciones psicosociales, físicas y emocionales de los colaboradores.

Tabla de contenido

Introducción, 1

Planteamiento del Problema, 3

Pregunta problema, 6

Antecedentes, 6

Contextualización, 11

Justificación, 13

Objetivos, 15

Objetivo general, 15

Objetivos específicos, 15

Marco Referencial, 15

Metodología, 23

Método, 23

Enfoque, 24

Técnica, 24

Instrumentos, 25

Población, 25

Aspectos éticos, 26

Resultados, 27

Propuesta de intervención, 39

Discusión, 42

Conclusiones, 45

Recomendaciones, 47

Referencias bibliográficas, 47

Lista de Tablas

Tabla 1. Dimensiones del constructo intralaboral	32
Tabla 2. Dimensiones del constructo extralaboral.	32
Tabla 3. Porcentajes para los factores Intralaborales y extralaborales	41
Tabla 4. Porcentajes para factor estrés	41
Tabla 5. Variables Escala Gencat de Calidad de Vida	46

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Sexo	39
Gráfica 2. Edades	40
Gráfica 3. Antigüedad en el cargo	40
Gráfica 4. Resultados Generales Batería de Riesgo Psicosocial	42
Gráfica 5. Promedio de puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosociales intralaboral-Forma A (Puntaje transformado)	43
Gráfica 6. Promedio de puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (puntaje transformado)	44
Gráfica 7. Promedio de puntaje total evaluación de estrés (Puntaje transformado)	45
Gráfica 8. General Escala Gencat de Calidad de Vida	46
Gráfica 9. Rangos de antigüedad en el cargo – 6 meses a 1 año	47

Gráfica 10. Rangos de antigüedad en el cargo –6 meses a 5 años	48
Gráfica 11. Rangos de antigüedad en el cargo – 5 años en adelante	48

Lista de Figuras

Figura 1. Tipos de estresores organizacionales	13
Figura 2. Principios de la Cruz Roja Colombiana (CRC).	22
Figura 3. Metas de la organización	27
Figura 4. Concepto de calidad de vida	28
Figura 5. Factores estresores	33

Introducción

El trabajo que a continuación se presenta como requisito para optar al título de Psicología de la Fundación Universitaria de Popayán, se elaboró con base en una investigación realizada con el personal del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca), a fin de identificar los factores de riesgo en el ámbito laboral que pueden afectar a las personas, generando estrés u otros problemas de carácter psicosocial, así como dificultades en el mismo desempeño del importante trabajo que le prestan a la comunidad de la ciudad y la región.

Además de identificar las variables de riesgo y las consecuencias sobre la calidad de vida de los colaboradores de esa institución, se presentan los resultados de la investigación y una serie de propuestas de intervención psicosocial (en 4 fases) para tratar de impedir que los factores de riesgo y sus consecuencias agraven las condiciones de trabajo y de vida del personal comprometido, y además, desarrollar unos aportes conceptuales y metodológicos que sirvan de referencia para otros trabajos del mismo tipo. Con ese fin también se elaboran unas conclusiones y recomendaciones en la parte final.

La población con la que se desarrolló el trabajo de investigación, estudio y propuesta de intervención psicosocial, fue con 13 colaboradores administrativos de la institución mencionada, con base en una metodología de tipo cualitativo, con un enfoque cognitivo conductual, aplicando en cuanto a la técnica herramientas e instrumentos para evaluar el estrés y la calidad de la vida laboral entre las cuales la más importante fue la Batería de Riesgo Psicosocial de la Universidad Javeriana que evaluó los constructos intralaborales, extralaborales, el estrés y la Escala Gencat de Calidad de Vida.

El marco teórico que se aplica en este trabajo recoge los conceptos que vienen en auge y se estudian en diferentes países; un ejemplo de ello son Campbell (1981) y Meeberg (1993), (como

se citó en Urzúa y Caqueo, 2011); en el cual vemos que en Estados Unidos, después de la Segunda Guerra Mundial, surge como un propósito de los investigadores, cuyo objetivo es comprender el punto de vista propio e indagar si los trabajadores de una empresa o de una organización tenían una vida plena, amena, económica y productivamente estable.

Es importante resaltar que la calidad de vida laboral marca un alto impacto en las expectativas profesionales y personales del colaborador, ya que para toda persona es fundamental encontrar una estabilidad laboral, que permita una armonía general. Sin embargo, estos aspectos se tornan a veces difíciles a causa de la afectación por factores de riesgo psicosocial como por la presencia de estrés laboral que generalmente conlleva a alteraciones comportamentales y psicológicas, tales como, preocupación excesiva, desconcentración, bloqueos mentales, mal humor, consumo de sustancias psicoactivas, hipersensibilidad, dificultad para tomar decisiones, entre otros. Las alteraciones observadas en los trabajadores y colaboradores de las empresas por los diversos estudios e investigaciones a nivel psicológico son ansiedad, alteración en el sueño, en la alimentación, miedos, fobias, trastornos, entre otros.

Es así como en la investigación desarrollada se pudo identificar que el estrés es una de las causales principales de la falta de armonía y sus efectos involucran las relaciones interpersonales dentro de la organización estudiada, causando bajo desempeño y afectando la salud mental y física de las personas que fueron sujeto de estudio. Por lo tanto, es necesario identificar el tipo de estresores que producen el estrés en el trabajador, los cuales pueden ser individuales, del entorno y organizacionales. Según Durán (2010), los estresores individuales, de entorno y organizacionales, afectan la conducta y los procesos cognitivos. Además, el autor menciona cuatro categorías de estresores organizacionales: Estresores del ambiente físico, de nivel individual, grupal y de supervisión, (ver imagen I)

Figura 1. Tipos de estresores organizacionales



Fuente: Elaboración propia, retomada de Duran (2010).

Finalmente, es importante destacar los tipos de estresores, la afectación de estos en la calidad de vida laboral y personal de los colaboradores de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cauca. Además, la trascendencia en el comportamiento y desempeño de los colaboradores en el ámbito social, familiar, personal, laboral, entre otros.

Planteamiento del Problema

La psicología organizacional ha revolucionado la vida empresarial y social tomando importancia en los últimos tiempos. Su principal interés y motivación ha sido conocer cómo se desarrolla la dinámica organizacional en torno a los diferentes factores que influyen en la calidad de vida y, por ende, la aparición de factores de riesgo que afectan el comportamiento del individuo en el contexto laboral y social. En ese sentido, los factores de riesgo son un componente importante

que impacta al colaborador (trabajador) y generan las condiciones para que aparezcan el estrés laboral, lo que causa lesiones psicológicas, físicas, incapacidad y afectación a nivel familiar y social.

Lo anterior, indicó que esta problemática se hace visible y afecta cualquier población laboral, como lo afirmó Hoyos (2018) en la Cruz Roja Colombiana donde se evaluó el clima laboral en el personal administrativo, que arrojó un resultado en nivel medio con un 70% en puntuación general; las subescalas que fueron evaluadas son: las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos. Los resultados dicen que de ocho subescalas evaluadas, dos son positivas (relaciones interpersonales y estilo de dirección), mientras que la fuente principal de insatisfacción de los colaboradores de la Cruz Roja (Cauca) se centran en el factor estabilidad, la remuneración económica, el tipo de contrato y los incentivos, lo que afecta la eficiencia y eficacia en el momento de obtener resultados en el puesto de trabajo.

En el contexto del funcionamiento de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Cauca, organización sin ánimo de lucro, en la actualidad cuenta con recursos económicos insuficientes para solventar el cumplimiento de obligaciones contractuales tales como los salarios. Esta situación se presenta debido a que es una entidad que para garantizar sus ingresos dependen de donaciones, convenios y contratos; gestión de proyectos, prestación de servicios de IPS, socorrismo y educación, lo que desencadena en los colaboradores afectaciones de tipo psicológico, que se constituyen en factores de riesgo psicosocial (ver tabla 1 y 2) y desmejoran su calidad de vida laboral.

La investigación realizada por López, Sierra, Puerto y Moreno (2017) entre trabajadores del transporte de la ciudad de Bogotá, reveló que el 93,4% de las horas extras que se laboran en ese sector, no obtienen remuneración; además, que después de los 30 años la calidad de vida laboral

disminuye entre la población estudiada, sin dejar de lado que, 4 de cada 10 personas, no concluyen un año laboral y 3 de cada 10 personas no tienen contrato definido. Todo lo anterior llevó a determinar que esas condiciones de trabajo impactan la calidad de vida de las personas sometidas a esas condiciones laborales, lo que se convierte en una bomba de tiempo.

Es así como se logró determinar que, las causas de tipo laboral que predominan en dichos estudios como factores de riesgo que afectan la calidad de vida de las personas fueron la estabilidad laboral, las condiciones de trabajo y la seguridad social. Esos componentes que hacen parte de cualquier tipo de organización, son los que afectan en forma primordial la salud mental y física del colaborador o trabajador, lo que permite concluir que es muy importante identificar y entender el origen de las alteraciones entre los factores intra-laborales y extra-laborales que generan el estrés laboral y poder determinar cómo repercuten en la calidad de vida del colaborador o trabajador.

Hay que precisar que el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Cauca, ha recibido algún tipo de intervención de carácter psico-social de la aseguradora de riesgos profesionales y de la asesora de calidad. No obstante, hasta el momento no se ha profundizado en lo que tiene que ver con las condiciones laborales, estabilidad, remuneración y seguridad social. Ahora bien, el Ministerio de la Protección Social (MinSalud), que es la entidad que expide la Resolución 2646 de 2008 sobre “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”, plantea que en toda organización deben existir trabajadores sociales o profesionales que tienen la tarea de identificar, evaluar, prevenir e intervenir los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de las diversas organizaciones o empresas, para prevenir a tiempo la aparición de patologías producidas por el estrés organizacional, siendo este el factor que hizo novedoso el trabajo elaborado.

Es por lo anterior que cobró sentido la importancia de investigar los factores que generan estrés laboral y afectan la calidad de vida de los colaboradores de la Cruz Roja (Seccional Cauca). Para hacerlo, se retomaron trabajos realizados con el fin de identificar las fortalezas y debilidades de la organización y sus colaboradores, para así plantear una propuesta de intervención que permitiera manejar el estrés y las afectaciones causadas por el mismo. Tal y como lo afirma Durán (2010) “existen formas de clasificar las condiciones de vida estresantes. Para poder conocer los estresores vinculados se establecen tres niveles de análisis: estresores del individuo, organizacionales y contexto” (Durán, 2011: pp. 77). Teniendo en cuenta lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación.

Pregunta problema

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales que favorecen el estrés y afectan la calidad de vida de los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Seccional Cauca?

Antecedentes

Para realizar la investigación se tomaron en cuenta una serie de estudios tanto nacionales como internacionales que permiten conocer, interpretar y sustentar las variables propuestas, como son “la calidad de vida” y “el estrés laboral”; que son los temas que se abordaron con los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja (Seccional Cauca).

En primer lugar, se consultaron los estudios realizados a nivel internacional. El primero de ellos fue la investigación realizada en Santiago de Chile por López y Campos (2002), con el fin de evaluar los diferentes factores del estrés que infieren en la vida de los colaboradores de una empresa minera. De acuerdo a dicho trabajo, el 72% de la población estudiada presentaba niveles elevados de estrés; el 73% de dicha población presentaba disminución en el apoyo social; y en consecuencia, se puede inferir que el estrés afectaba la percepción que tenían de las relaciones

tanto familiares como sociales, afectando la calidad de vida en los trabajadores (López y Campos, 2002).

Igualmente, la investigación realizada en Venezuela por Huerta, Contreras, Almodóvar y Pedraja (2012), que se propuso dos objetivos: el primero, fue realizar la búsqueda crítica de la definición de calidad de vida desde la posición de la responsabilidad social corporativa, que estudió posteriormente, el enlace sobre los resultados en las organizaciones. El segundo objetivo fue tratar de verificar sus planteamientos y así presentar evidencia real partiendo de una muestra de observaciones.

En los resultados de este estudio se evidenció una relación positiva e importante entre la calidad de vida laboral y los resultados obtenidos, al mismo tiempo, respecto de cómo influye la calidad de vida dentro de las empresas en la vida de sus colaboradores en el seno de sus familias y sociedad; de esta manera, se logró entender que la calidad de vida influye de manera determinante en el desempeño o rendimiento de los colaboradores dentro de la organización. Asimismo, las condiciones dadas por la organización pueden o no afectar la calidad de vida de las personas (Huerta, Contreras, Almodóvar y Pedraja, 2012).

Por otro lado, la investigación realizada en Perú por Arias (2012), tuvo como finalidad descubrir los acontecimientos de vida más frecuentes que estaban vinculados con el nivel de estrés en los colaboradores. Este estudio se hizo con una población de cien (100) trabajadores en una organización del Departamento de Arequipa, quienes pertenecían a diferentes dependencias, tales como ingenieros, personal administrativo y mecánicos, con un promedio de edades entre 19 a 55 años. Como resultado se obtuvo que los cambios de hábitos alimentarios, los cambios en condiciones de vida, los hábitos de sueño, el estatus socio económico y los logros personales, son factores que afectan todas las áreas de mantenimiento y asistencia; también se evidenció que el

cargo dentro de la organización empresarial afecta los acontecimientos de vida, dado que los diferentes empleos dependen de las habilidades y capacidades para desarrollar de una forma óptima las actividades, además, difieren las responsabilidades de un líder (con personas a cargo) con las de otras personas (que no tiene personas a cargo). (Arias, 2012).

En la misma dirección, se debe citar la investigación realizada en la Ciudad de Maracaibo - Venezuela, publicada por Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre (2012); en la cual, los investigadores examinaron el vínculo entre la inteligencia emocional, los factores demográficos y ocupacionales con el estrés laboral, llegando a determinar que los trabajadores con bajo estrés, son aquellos que tienen un alto grado de inteligencia emocional; y los trabajadores con mayoría de edad y aquellos que tenían personal bajo su responsabilidad, presentaban un alto grado de estrés. (Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre, 2012).

En Chile, los investigadores Pérez, Peralta, y Fernández (2013), realizaron un estudio que abordó la comprensión de la relación que existe entre la calidad de vida laboral y el clima organizacional, la satisfacción y el engagement en trabajadores de organizaciones gubernamentales chilenas. La activación de los factores estresores que afectan la calidad de vida del trabajador, repercuten en las labores diarias dentro de las organizaciones gubernamentales, evidenciándose la falta de compromiso con el trabajo, bajo rendimiento alcanzado y falencias en las relaciones interpersonales. (Pérez, Peralta, y Fernández, 2013).

En Argentina, la investigación realizada por Acevedo, Sánchez, Farías y Fernández (2013), buscó establecer el grado de riesgo psicosocial de los trabajadores pertenecientes al área de salud en los hospitales de la Provincia de Córdoba. En dicho estudio se logró determinar que los tres factores de riesgo son, las exigencias psicológicas, el apoyo social, la calidad del liderazgo y la doble presencia de autoridad, que tienen injerencia en la vida personal del trabajador e influye de

manera determinante en el desempeño de cada una de las personas dentro de la organización. Además se puede afirmar que, el cargo laboral y sus funciones influyen directamente en la satisfacción personal que tiene el trabajador. (Acevedo, Sánchez, Farías y Fernández, 2013).

Otra investigación realizada en Venezuela por Rodríguez (2009) titulada “Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?”, tuvo como objetivo establecer los elementos de riesgo a los que están expuestos los colaboradores del área administrativa, para así conocer las dificultades que viven en su lugar de trabajo, buscar alternativas de solución y beneficiar la salud mental de los trabajadores. Como resultado se obtuvo que los elementos que mostraron un mayor nivel desfavorable fueron: la estima personal en un 90 % de los encuestados; en segundo lugar se encontraron las exigencias psicológicas con un 70%; y por último, la inseguridad con un 70 % de los encuestados en un nivel de peligrosidad.

Por último, en Ecuador, la investigación sobre la Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario, realizada por García, González, Aldrete, Acosta y León (2014), cuyo fin fue examinar la relación de la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) con las manifestaciones del estrés en los colaboradores del área administrativa de la universidad pública del Ecuador, dio como resultado que existen afectaciones fisiológicas en niveles medio, alto y muy alto de estrés, y, asimismo, se determinaron síntomas preocupantes en relación al comportamiento social, laboral, psicoemocional e intelectual, que tienen que ver con la existencia de variables organizacionales que afectan el nivel de estrés debido a la remuneración económica baja, la ausencia de reconocimiento por parte de la institución, la participación restringida en equipo, entre otros. (García, González, Aldrete, Acosta y León, 2014).

A nivel nacional, sobresalió la investigación de Gómez (2010) realizada en el Valle de Aburrá, la cual indagó sobre la percepción de 200 trabajadores transitorios y la calidad de su vida laboral.

Las consecuencias de tener un trabajo temporal influyen en la baja satisfacción de sus necesidades básicas y sociales, ya que no tienen un sueldo fijo para solventar sus gastos, y, además, presentaron un alto grado de insatisfacción en relación a sus necesidades de descanso, reconocimiento, creatividad, entre otros. (Gómez, 2010).

Otro estudio importante a nivel nacional, fue realizado por García y Forero (2015). Dicho trabajo permitió identificar la relación entre la calidad de vida y la responsabilidad con labores que se deben realizar constantemente. De acuerdo a dicha investigación hacía falta precisar las metas y propósitos que la organización exigía a cada trabajador, lo que medía su productividad y la disposición al cambio, lo que generaba presión entre los trabajadores al no tener referentes claros para su evaluación de desempeño, presentándose altos niveles de estrés entre los mismos. (García y Forero, 2015).

Estas investigaciones referenciadas permitieron comprender la importancia de la estabilidad emocional del trabajador dentro y fuera de su área de trabajo, tanto para el funcionamiento de las empresas y organizaciones como para el trabajador y sus familias. Dicha conclusión obliga a que las propias organizaciones se preocupen por la calidad de vida de sus colaboradores, sean las mismas empresas quienes busquen soluciones para los problemas que generan estrés u otros factores de riesgo que pongan en peligro la salud mental y emocional de los trabajadores, y a la vez, generen perjuicios para las empresas en el logro de sus objetivos productivos o de servicios.

En ese sentido, en el estudio de la Cruz Roja (Seccional Cauca) se abordan las conclusiones de las investigaciones consultadas como un referente importante, a fin de determinar cuáles son las causas en el ambiente laboral que pueden generar factores de riesgo entre los trabajadores o colaboradores de esta institución, a fin de presentar las soluciones del caso o las sugerencias que

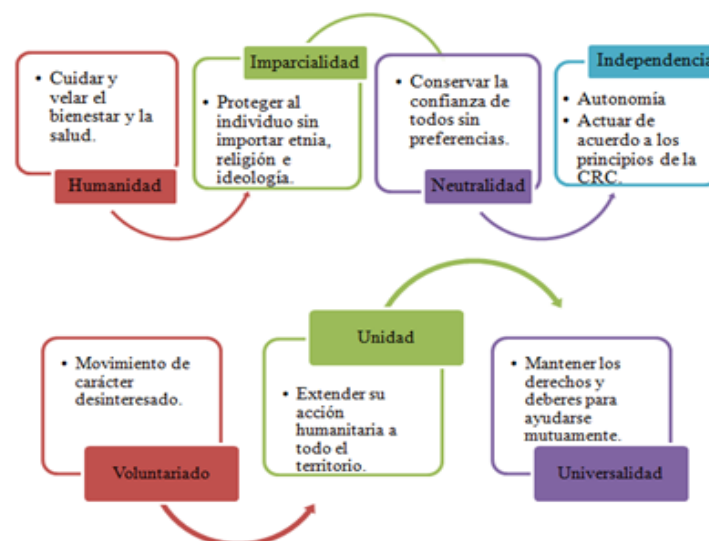
apunten a resolver las causas del problema y no solo a tratar los efectos o consecuencias que han generado en la salud mental y emocional de los trabajadores, sus familias y ambiente laboral.

Contextualización

La investigación se realizó en un ámbito de acción específico, teniendo en cuenta el carácter del fenómeno organizacional. No obstante, el tema tiene un carácter universal en el campo de la psicología de las organizaciones y empresas. El trabajo se realizó con los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Seccional Cauca.

Esta organización sin ánimo de lucro nació por la necesidad en que se encontraba la población del departamento del Cauca y de la ciudad de Popayán, en relación a la urgencia de obtener servicios de carácter humanitario, de protección de la vida y la dignidad de las comunidades y personas de la región y de la localidad, en donde el conflicto social y armado ha impactado con mucha fuerza en las últimas décadas.

Figura 2. Principios de la Cruz Roja Colombiana (CRC).



Fuente:
propia,

Roja Colombiana (2005).

Elaboración
retomado de Cruz

La misión de esta organización humanitaria es “evitar y tranquilizar el sufrimiento humano, cuidar su salud y existencia, promoviendo y generando respeto; promocionar la salud y precaver enfermedades, avivar a las personas a realizar un trabajo voluntario, siendo solidarios con las personas vulneradas” (Cruz Roja Colombiana, 2005).

Su visión plantea que “para el 2020 será una institución humanitaria, influyente y sostenible, que labora en equipo, con perfección e innovación, reconocida por su aporte hacia la armonía y reconciliación, al impulso de la resiliencia en los más afectados y el desarrollo de los derechos humanos” (Cruz Roja Colombiana, 2005).

Para el cumplimiento de su misión y visión, la organización cuenta con un número total de 23 colaboradores pertenecientes al área administrativa, quienes tienen diferentes niveles académicos (bachillerato, técnico o profesional) para desarrollar sus funciones de acuerdo al perfil, enfocado a experiencias, competencias, formación académica y laboral. Respecto a la organización como tal, en la actualidad no se identificó la incorporación de planes de beneficios estandarizados relacionados con compensación financiera (insatisfacción por demoras en la compensación) y emocional intrínseca y extrínseca (falta de reconocimiento a la labor desarrollada, dificultad a nivel de la convivencia laboral, claridad y coherencia en la dirección, entre otras) que potencialice la calidad de vida laboral; sin embargo, la organización desarrolló evaluaciones diagnósticas del clima organizacional y cultura laboral, que permitieron identificar los factores que alteran la dinámica organizacional y exacerbaban la presencia de riesgos psicosociales, como el estrés laboral. Además, se implementó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y el Sistema de Gestión de Calidad, orientadas a promover espacios de entretenimiento y fortalecimiento de competencias laborales, requeridas para el desarrollo de las diferentes funciones en el lugar de la potencialización de las relaciones intralaborales.

Justificación

La importancia de realizar esta investigación radica en que la Cruz Roja Colombiana es una entidad sin ánimo de lucro, que desde una perspectiva general realiza una prestación de servicio voluntario a la comunidad que ninguna otra institución nacional puede hacer, ya que tiene el reconocimiento internacional y puede intervenir en forma neutra e imparcial en los conflictos armados que se presentan en cualquier región.

En esta institución se brindan distintos servicios que acompañan la labor diaria de atender y disminuir el dolor humano, entre ellas se destaca el servicio de EPS, de educación y de programas a corto y largo plazo, realizados en distintas zonas rurales de alto riesgo, con el fin de sensibilizar a la población y ayudar en aspectos de crecimiento, tanto en lo personal, como en lo laboral. Dentro de dicho proceso de prestación de servicios humanitarios, el personal administrativo tiene gran importancia por cuanto es el que se encarga de planear, obtener recursos, conseguir aliados, establecer las comunicaciones y estar atento a que las acciones en el terreno logren sus objetivos. Es decir, de ellos depende el buen servicio y la atención oportuna.

La pregunta que surge es: ¿Qué hace la misma institución u organización para satisfacer las necesidades de sus colaboradores sin exponerlos a un grado de estrés que afecte la calidad de vida?

Se ha podido conocer que esta organización implementa y desarrolla momentos de esparcimiento y actividades que facilitan las relaciones interpersonales y fortalecen el auto concepto. No obstante, se necesita un trabajo de evaluación o de diagnóstico de las condiciones laborales de los colaboradores de una institución tan importante, dado que a diario sus actividades laborales están sometidas a imprevistos, presiones de la opinión pública y laborales, exposición ante medios de comunicación, limitaciones materiales de recursos, y otras contingencias propias de su actividad por lo tanto, deben ser intervenidas por el profesional de la salud mental , generando

alternativas de actuación de relevancia psicológica en situaciones que aquejan grupos humanos como en los administrativos de la Cruz Roja Seccional Cauca, por esto es importante la promoción de la salud mental siendo esta efectiva para la prevención de una gama de enfermedades y riesgos relacionados con la conducta y el bienestar emocional.

De esta manera, el proyecto planteado fue una herramienta de innovación para la Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca), ya que buscó determinar los factores de riesgo psicosocial que generan estrés y afectan la calidad de vida de colaboradores. Por ello se generó una propuesta de intervención para el fortalecimiento de los factores protectores y la disminución de los factores de riesgo, para lo que se recurrió a aplicar instrumentos a fin de evaluar y cuantificar los factores estresores (ver instrumento 2, documento anexo) y la calidad de vida de los colaboradores (ver instrumento 3, documento anexo).

Es importante señalar que los resultados obtenidos en la investigación, fueron de importancia directa para el área de recursos humanos, lo que permitió orientar las estrategias para el bienestar de sus trabajadores; tal y como afirma Chopra (como se citó en Chiner, 2011), el bienestar laboral es una etapa satisfactoria en la que el trabajador puede producir óptimamente lo que concierne a su condición mental, física, emocional y de relaciones interpersonales; brindando interés a los factores que afectan las competencias o capacidades del colaborador y su buen rendimiento, donde influyen las dimensiones organizacionales o sociales por fuera del contexto laboral. (Chiner, 2011).

Fue así que desde el propio interés por parte de los colaboradores, se realizó la investigación y estudio, se pudo hacer conciencia sobre los factores estresores que afectan su desempeño laboral o su tranquilidad emocional, lo que permitió generar herramientas internas que pueden aportar soluciones para su vida laboral y cotidiana.

Objetivos

Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosociales que generan estrés y afectan la calidad de vida de los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca).

Objetivos específicos

Determinar los factores de riesgo psicosocial que incrementan el estrés en los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca).

Caracterizar las variables que determinan la calidad de vida en los colaboradores de esa organización humanitaria.

- Desarrollar una propuesta de intervención psicosocial que contribuya a disminuir los factores de riesgos que generan estrés entre los colaboradores del área administrativa de la organización.

Marco Referencial

Para la ejecución de esta investigación fue de vital importancia abordar conceptos teóricos que permitieran un trabajo global e integral en el contexto, resaltando los principales conceptos epistemológicos tales como: organización, psicología, psicología organizacional, calidad de vida, estrés, condiciones físicas, medio ambiente físico, tecnológico, contractual y productivo. Además, se abarcaron temas encaminados al desarrollo la investigación, la cual fue dirigida a la categorización de los factores de riesgo que propician el incremento de situaciones estresantes y afectan la calidad de vida de los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca).

Los seres humanos se encuentran en constante interacción con los demás, se ven en la obligación de apoyarse entre dos o más personas, para formar una organización de cierta manera

y ejecutar funciones para lograr un objetivo en común (Chiavenato, 2017). De acuerdo con este planteamiento, siendo los colaboradores de la Cruz Roja (Seccional Cauca), un grupo de personas que interactúan con otras personas (contribuyentes, aliados, instituciones estatales, comunidades, medios de comunicación, propios colaboradores, etc.), hacen que funcione como organización.

La psicología organizacional como parte del rol del psicólogo tuvo una gran importancia en la formulación de los fundamentos de este proyecto y en su desarrollo. Cabe señalar que los principios de la Cruz Roja (Seccional Cauca) como organización humanitaria, fueron fundamentales, puesto que, se basan en el trato humanitario, la solidaridad y el trabajo voluntario frente a los demás humanos y comunidades. Por ello, era necesario plantearse, también, la preocupación por el bienestar de la vida y de la actividad laboral de esas personas que hacen parte de esta organización.

Es importante recordar que de la forma como funcione la organización como tal y como funcionen los integrantes entre sí, se lograrán los objetivos que tiene la organización, partiendo de los intereses individuales de los colaboradores, para así, desarrollar y cumplir las metas propuestas para un determinado período de tiempo. En esa tarea, el psicólogo organizacional es un elemento muy importante por cuanto coopera con su labor en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Figura 3. Metas de la organización



Fuente: Elaboración propia, retomada de Londoño y Arcila (2014).

Como afirman Londoño y Arcila (2014), quienes proporcionan el ideal de la empresa por medio del uso de argumentos teóricos sobre los conflictos humanos de la elaboración y del servicio, apoyándose en la ciencia aplicada al exterior e interior de las estructuras organizacionales, y proponen tener en cuenta en relación a las metas de una organización lo que son el crecimiento evolutivo, la proyección social, la supervivencia, la protección del ambiente, y la productividad. (Londoño y Arcila, 2014).

En esa dirección, el psicólogo organizacional se interesa en el bienestar del trabajador ya que este aspecto influye positiva o negativamente en los ámbitos social, familiar y laboral del individuo y de su entorno, siendo fundamental en la calidad de vida laboral y de conjunto. Conforme a Segurado y Agulló (2002), la calidad de vida es un concepto que va relacionado con los métodos y cambios en la dinámica organizacional, los cuales impactan al trabajador.

Figura 4. Concepto de calidad de vida



Fuente: Elaboración propia, retomado de Segurado y Agulló (2002).

La calidad de vida laboral tiene dos dimensiones como son condiciones objetivas y subjetivas. Las condiciones objetivas se observan en el área de trabajo y son determinadas por lo físico-espacial. Sí están presentes se clasificarían como favorables y la ausencia de estas serían desfavorables. Algunas de ellas son: Medio ambiente físico, el cual se relaciona con todos los tipos de trabajo existentes desde producción en una fábrica, trabajo de oficina, en un colegio, en hospitales hasta atención al público. Aquí es posible encontrar todo tipo de riesgo laboral como, por ejemplo: riesgo físico, químico, biológico, entre otros. Granados (2011), asevera que la buena salud de los trabajadores debe ser garantizada por las empresas.

El medioambiente tecnológico, según Granados (2011), es una dimensión de esta área es la que se caracteriza por la carencia de instrumentos necesarios para que el trabajador realice sus funciones adecuadamente, lo cual afecta negativamente la calidad de la vida laboral. El medio ambiente contractual, según Granados (2011), como lo es percepción de injusticia percibida por los trabajadores en la relación injusta entre el salario y el rendimiento, lo cual se puede ver reflejado

en insatisfacción, absentismo, bajo rendimiento, deseos de abandonar, falta de dedicación y conflicto de intereses, entre otros.

El medio ambiente productivo, según Granados (2011), está asociado con jornadas de trabajo extenuantes, caracterizadas por horarios muy largos y turnos rotativos, lo cual da como resultado dificultades en entablar y mantener relaciones sociales y familiares normales. Las condiciones subjetivas, según Granados (2011), se refieren a todo lo interno y personal del individuo, que abarca los elementos de su vida laboral, según la funcionalidad y satisfacción, de una forma negativa o positiva

La dimensión privada y el contexto laboral, según Granados (2011), son los conflictos asociados a enfermedades de integrantes de la familia, dificultades de forma afectiva y vigilancia a los hijos, los cuales afectan la calidad de vida laboral. Lo individual y profesional, según granados (2011), está asociado a la utilización y evolución de conocimientos y habilidades con el objetivo de obtener las metas profesionales, lo cual es un aspecto motivante puesto que genera realización y satisfacción con y en el trabajo. La organización y función directiva involucra un factor fundamental, ya que las relaciones laborales influyen en la salud personal y organizacional. El autor también expresa que la dimensión de la gestión del conocimiento destaca la significación de la interacción de los colaboradores, al construir y transmitir conocimiento mutuo.

El estrés visto desde la perspectiva de Solórzano (2014), puede definirse como un factor que influye en la calidad de vida laboral y es parte de los factores de riesgo que provocan efectos negativos en la salud de los trabajadores. León (2010), habla de unos factores de riesgos que influyen negativamente en la realización de las actividades del trabajador y como resultado generan reducción en la productividad. Además, el autor divide los factores de riesgos en 7 tipos los cuales se describen así: riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, mecánicos,

ambientales y psicosociales. Esa investigación tiene fundamento en el factor de riesgo psicosocial. El estudio aborda las interacciones entre el trabajo, medio ambiente, satisfacción laboral y las condiciones de trabajo, así como las habilidades del colaborador, necesidades, cultura y situación del entorno social. El autor también menciona que estos aspectos pueden afectar la salud, rendimiento y bienestar laboral.

Según Delgado (2004), el estrés hace parte de los factores de riesgo como lo es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de los individuos quienes por causa de presiones internas y externas buscan adaptarse y ajustarse al medio. Al generarse un desequilibrio entre lo personal, el lugar de trabajo y la organización, se produce el estrés y el individuo siente que hay carencia de recursos para enfrentar las situaciones laborales problemáticas.

En algún momento de su vida el trabajador es afectado por estos riesgos por causa de la presión laboral, fatiga laboral, monotonía o el estrés laboral, lo cual trastorna la vida laboral y general. Múltiples factores involucran la calidad de vida, principalmente, la satisfacción con el trabajo realizado, el futuro probable en y de la organización, el reconocimiento por logros adquiridos, la remuneración económica, la interacción social, el contexto psicológico y físico de las labores, el respeto por las decisiones individuales, la forma y calidad de la toma de decisiones, entre otros.

Para la identificación de los factores que afectan el estrés, la batería de riesgo psicosocial otorga 2 constructos (intralaboral y extralaboral) compuestos por dimensiones, tales como:

Tabla 1. Dimensiones del constructo intralaboral

1. Demandas cuantitativas: Exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar en relación con el tiempo para realizar la tarea.	2. Demandas de carga mental: Demandas de procesamiento cognitiva que involucran procesos mentales para realizar la tarea, se determina por cantidad, complejidad, detalle y tiempo para procesar la información.	3. Demandas emocionales: Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que pueden interferir con los sentimientos y emociones del trabajador.	4. Exigencias de responsabilidad de cargo: Conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyo resultado no puede ser transferido a otras personas.
5. Demandas ambientales y de esfuerzo físico: Hace referencia a las condiciones del lugar de trabajo y la carga física que involucra las actividades que realizan los colaboradores para un proceso de adaptación.	6. Demandas de la jornada de trabajo: Exigencias de tiempo laboral que se hace en términos de duración y horario de la jornada.	7. Consistencia del rol: Compatibilidad o consistencia entre diversas exigencias relacionadas con eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto que tiene el trabajador en el desempeño de cargo.	8. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral: Exigencias de tiempo y esfuerzo que impacta la vida extralaboral del colaborador.

9. Control y autonomía sobre el trabajo: Decisión que tiene el colaborador en aspectos relacionados al ritmo, cantidad, forma de trabajo, pausas, descanso, entre otros.	10. Oportunidades para uso y desarrollo de habilidades y conocimiento: Posibilidad que el colaborador tiene para aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.	11. Participación y manejo del cambio: Conjunto de mecanismos organizacional orientados a incrementar la capacidad de adaptación por diferentes transformaciones que puedan existir en el contexto laboral.	12. Claridad de rol: Es la definición y comunicación en cuanto a las tareas que tiene el perfil de cargo para que se efectúen con eficiencia y eficacia.
13. Capacitación: Son las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización le brinda a los colaboradores.	14. Características del liderazgo: Atributos que poseen los jefes inmediatos para que exista una armonía en la organización.	15. Relación con los colaboradores (Subordinados): Atributos de la gestión de los colaboradores en relación con la ejecución de trabajo y la interacción con jefatura.	16. Retroalimentación del desempeño: Información de cómo el trabajador realiza su trabajo, de esta manera mejorar su desempeño según sus fortalezas y debilidades.
17. Relaciones sociales en el trabajo: Relación que se establecen con otras personas en el trabajo.	18. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Sentimiento de orgullo y percepción de estabilidad en la organización.	19. Reconocimiento y compensación: Retribuciones que la organización le brinda al colaborador por el esfuerzo realizado en el trabajo como lo son: reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.	

Fuente: Elaboración propia, retomado de batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010).

Tabla 2. Dimensiones del constructo extralaboral.

1. Tiempo fuera del trabajo: Tiempo que el colaborador dedica a actividades diferentes a las laborales.	2. Relaciones familiares: Interacción del individuo con su núcleo familiar.	3. Comunicación y relaciones interpersonales: Comunicación e interacción con sus pares.	4. Situación económica del grupo familiar: Disponibilidad de medios económicos para que el trabajador supla los gastos básicos.
5. Características de la vivienda y su entorno: Se refiere a las condiciones de vivienda y del grupo familiar.	6. Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: Exigencia del rol que el trabajador desempeña en el entorno familiar y laboral.	7. Desplazamiento, vivienda-trabajo-vivienda: Condiciones en que se realiza el traslado del trabajador, con relación a la comodidad, facilidad y duración de recorrido.	

Fuente: Elaboración propia, retomado de batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (2010).

Este proyecto se enfocó en los factores de riesgo que favorecen el estrés reconociéndolo como una forma de manifestarse negativamente, provocando consecuencias perjudiciales para la salud mental y física, y positiva, produciendo un alto desempeño físico y mental que permite ser productivo y eficaz. Conjuntamente, se divide en las siguientes fases: de alarma, resistencia y agotamiento.

1. Fase de alarma: de acuerdo con Martín (2009), expresa que hay una reacción de alarma ante un peligro o estresor en el cual se reduce la resistencia por debajo de lo normal. Sin embargo, el

organismo genera reacciones fisiológicas como, por ejemplo: la dilatación de pupilas, aumento de la frecuencia cardiaca, entre otros, que lo preparan para producir procesos que le permiten enfrentar la tarea o esfuerzo y al mismo tiempo incrementa o reduce los procesos cognitivos tales como la atención, memoria, pensamiento, lenguaje, sensación, percepción e inteligencia.

2. Fase de resistencia: asevera Martín (2009), que en esta fase al pretender adaptarse a los factores, el organismo identifica como amenaza y desaparece la sintomatología. El individuo lo rechaza o elimina, al percibir la intensidad o lo prolongado del estímulo.

3. Fase de agotamiento; en esta fase Martín (2009) menciona que la energía se termina al estar expuesta a factores estresantes, ya que el organismo es incapaz de conservar un balance y tolerar la situación. Después de esto, el individuo llega a un estado que puede llevar a alteraciones graves. La persona alcanza el límite de los factores estresantes y desencadena alteraciones complejas.

De las anteriores fases se desencadenan los siguientes factores estresores.

Figura 5. Factores estresores

Factores estresores		
Estresores individuales	Estresores del entorno o extralaborales	Estresores organizativos
<ul style="list-style-type: none"> • Cognitivo/afectivo: Creencias, aspiraciones y autoestima • Conductuales: Habilidades, asertividad y tolerancia a la ambigüedad • Demográficas: Edad, género y ocupación 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticos • Económicos • Sociales • Familiares 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico • Nivel individual • Nivel grupal • Supervisión

Fuente: Elaboración propia, retomado de Duran (2010).

Metodología

Método

El método con el cual se desarrolló este proyecto fue cuantitativo y se realizó un estudio descriptivo. La investigación, desde el punto de vista cuantitativo, fue un proceso metódico y organizado que constó de una serie de pasos. Según Álvarez, (2011), la planeación de una investigación se fundamenta en programar el trabajo teniendo en cuenta una estructura lógica de decisiones y una estrategia, la cual debe guiar los resultados de las respuestas apropiadas a los problemas propuestos.

Un modelo estructurado de observación, descripción y análisis fue utilizado para obtener resultados, lo cual permitió alcanzar un diagnóstico en la organización Cruz Roja (Seccional Cauca). El diagnóstico se realizó sobre los problemas que están afectando el desempeño y rendimiento de los colaboradores, referente al tema específico de estrés laboral y calidad de vida laboral.

Chiavenato (como se citó en Cazau, 2006), menciona que para detallar las características de las personas o cualquier otro fenómeno, se debe elegir un conjunto de cuestiones, conceptos o variables, que se miden cada una de forma independiente con el objetivo de describirlas. De esta manera, los resultados estadísticos permiten asociar una interpretación subjetiva e inductiva que nos brinda resultados estadísticos. Se usan herramientas estándar que permiten encontrar las respuestas enfatizadas al estudio descriptivo, clasificando los factores que influyen en el trabajador, relacionadas con el estrés laboral y, así analizar cómo, cuándo y por qué se manifiesta el fenómeno y sus componentes.

Enfoque

El proyecto tuvo un enfoque cognitivo conductual, siendo este un complemento para el método cuantitativo descriptivo mencionado anteriormente, debido a que este enfoque unifica los conocimientos teóricos del sujeto y la manera de procesar la información. Se observaron los factores externos directamente relacionados con la conducta y los factores internos, con base en pensamientos y emociones, que influyen en la conducta humana. Con esto, se intentó conocer por medio de la observación, el porqué de sus reacciones ante diferentes estímulos del medio. Este modelo cognitivo-conductual, a partir de la perspectiva de Batlle (2007), infiere la relación entre una metodología estricta y una actitud orientada a técnicas conductuales y el diagnóstico, junto a la intervención de fenómenos que establece la cognición.

A partir de lo anterior, se logró entender, cómo el medio ambiente y los pares, influyeron en la evolución de los procesos cognitivos, además de evidenciar cómo la persona aprende, cómo abarca los nuevos conocimientos y cómo los comportamientos están involucrados con el entorno de los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja (Seccional Cauca).

Batlle (2007), asevera que el fenómeno observable tiene un rol esencial en la forma de inicio y desarrollo de los trastornos humanos; desde la perspectiva conductual y desde la perspectiva cognitiva, su importancia aumenta en los pensamientos y sensaciones. Buscando unificar estas dos perspectivas con el fin de observar e identificar si el estrés y la calidad de vida afectan el comportamiento y la cognición de la persona.

Técnica

Para llevar a cabo esta investigación se utilizaron herramientas que evaluaron el estrés y la calidad de vida laboral.

Instrumentos

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el instrumento Batería de Riesgo Psicosocial de la Universidad Javeriana que evaluó los constructos intralaborales, extralaborales, el estrés y la Escala Gencat de Calidad de Vida.

La batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaborales, extralaborales y estrés (ver instrumento 2, documento anexo)) favoreció el proceso de identificación y evaluó los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaboral en la población de muestra. Se usan diversos cuestionarios de los cuales se usarán los siguientes en este proyecto:

Ficha de datos generales (ficha socio demográfica)

Cuestionario de factores intralaborales (Forma A)

Cuestionario de factores extralaborales

Cuestionario para la evaluación del estrés

El Formulario de la Escala Gencat de Calidad de Vida (ver instrumento 3, documento anexo), ayuda a identificar el perfil de calidad de vida de una persona para el desarrollo de las actividades que hacen parte de las funciones de cada colaborador. Pallarés et al. (2014), asegura que el cuestionario consta de 69 ítems, organizados en 8 subescalas, que corresponden a las dimensiones de bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos.

Estos instrumentos facilitan la comparación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja (Seccional Cauca).

Población

La Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca) cuenta con un universo de 850 voluntarios, distribuidos en 19 municipios dentro del departamento, en el cual existen grupos de apoyo o

Unidades Municipales, las cuales están integradas por voluntariado (Redacción, 2013). A partir de esto se obtiene una población de 23 colaboradores administrativos que lo conforman 14 colaboradores de planta y 9 contratistas, siendo parte de las direcciones relacionadas con Educación, Voluntariado, Doctrina y Protección, Socorro, Salud, Administrativa y Financiera, que se localizan en la sede principal del departamento del Cauca, más específicamente en la ciudad de Popayán, en el barrio Bolívar en la carrera 6 #5N-33.

En total se escogió una muestra de 13 colaboradores seleccionados con un tiempo laborado no menor a 6 meses, sin límite de antigüedad en el cargo, ya que entre ellos hay personas que hacen o hicieron parte del voluntariado de la organización. Esto fue una ventaja que ayudó a identificar los factores estresantes relacionados con la afectación de la calidad de vida.

Aspectos éticos

Para realizar esta investigación se tuvieron en cuenta lineamientos que respeten la dignidad de los colaboradores y, en general, también los valores propios de la organización, tales como: consentimientos informados, expresar claramente los beneficios y las desventajas a los que se exponen, informar a los colaboradores previamente de la autorización del jefe inmediato para la realización del proyecto. Además, se realizó sensibilización de la población sobre el para qué, porqué, cómo y cuándo se realizarían las actividades establecidas en el cronograma y se tuvo en cuenta las apreciaciones hacia los profesionales en formación.

El programa de Psicología establece también ciertos parámetros que deben respetarse hacia la información que será recolectada en el proceso, tales como el Código Deontológico:

Debe guardarse el secreto profesional sobre cualquier prescripción o acto que realizare en cumplimiento de sus tareas específicas, así como de los datos o hechos que se le comunicare debido a su actividad profesional. En cuanto a la confidencialidad, los psicólogos están en la obligación

básica de mantener en confidencialidad la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo. Únicamente con el consentimiento de la persona o del representante legal de la organización o empresa, se revelará tal información, con excepción de aquellas situaciones específicas en que se produjera un daño a la persona u otros al no brindar la información (Asociación Colombiana de Sociedades Científicas [ACSC], 2006).

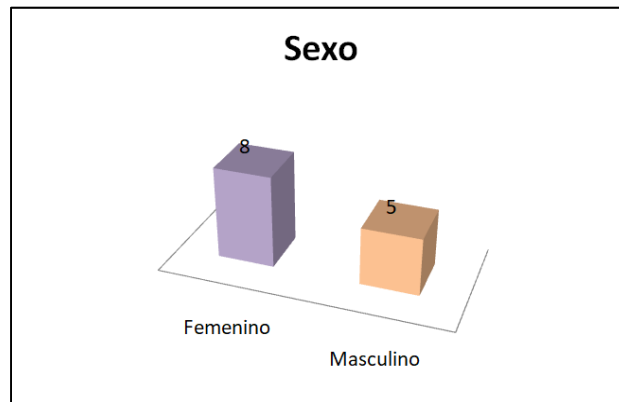
Resultados

Una vez aplicados los diferentes instrumentos, entre los cuales se identifican la batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social, la de la Universidad Javeriana y la prueba de Calidad de Vida Gencat, se recolectó la información por medio de la cual se da respuesta a los objetivos establecidos para la investigación. Las herramientas empleadas en una muestra de 13 colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca), personal que cumplió con los criterios de inclusión, además de tiempo y disposición, seguidamente, se realizó la presentación de la propuesta a la dirección ejecutiva, con el fin de dar a conocer el proceso investigativo. Después se estableció la fecha de sensibilización y aplicación de las pruebas, proceso que se llevó a cabo de manera individual dando a conocer los objetivos de los instrumentos a utilizar.

Es así como para dar respuesta al objetivo uno, el cual está relacionado con determinar los factores de riesgo psicosociales que incrementan el estrés en los colaboradores de la organización, se implementó la batería de riesgo psicosociales del Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana, la cual arrojó resultados a partir de 3 constructos de riesgo; condiciones intralaborales forma A (ver gráfica 5), condiciones extralaborales (ver gráfica 6) y condiciones de estrés (ver gráfica 7) y el constructo socio demográfico, el cual está constituido por las variables

denominadas sexo (ver gráfica 1), edades (ver gráfica 2), antigüedad en el cargo (ver gráfica 3), y la gráfica general (ver gráfica 4).

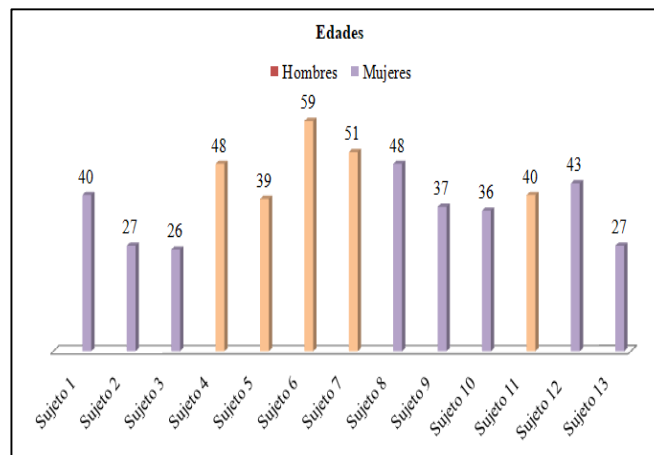
Gráfica 1. Sexo



Fuente: Elaboración propia.

La grafica muestra a los participantes en la investigación por género, así: Se realizó la encuesta a 13 colaboradores, 8 mujeres correspondientes al 62% y 5 hombres pertenecientes al 38% de la población escogida.

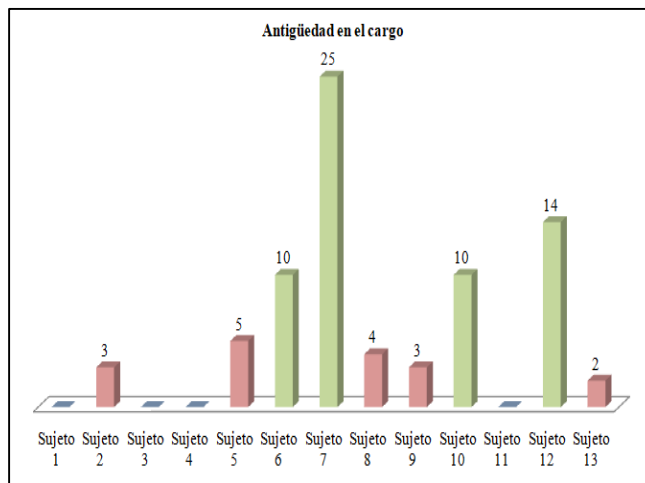
Gráfica 2. Edades



Fuente: Elaboración propia.

Los participantes oscilaron en edades: mujeres de 26 a 48 años y los hombres entre los 39 a 59 años.

Gráfica 3. Antigüedad en el cargo



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra como el tiempo de antigüedad en el cargo de las mujeres que participantes del proyecto es de 6 meses a 14 años, a diferencia de los hombres que están entre los 6 meses a 25 años.

Dentro de la gráfica 3 se identifican 4 colaboradores quienes están nombrados, pero no se evidencian en el esquema aquellos que llevan entre 6 meses a 1 año en la organización.

Tabla 3. Porcentajes para los factores Intralaborales y extralaborales

Tabla de Porcentajes (Factores Intralaborales y Extralaborales)	
Alto	31 en adelante
Intermedio	25 a 30
Bajo	0 a 24

Fuente: Ministerio de Protección Social (2008).

Tabla 4. Porcentajes para factor estrés

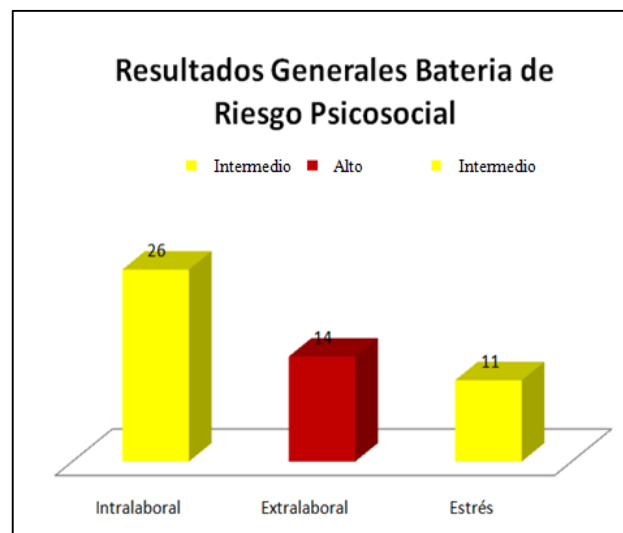
Tabla de Porcentajes (Factor estrés)	
Alto	20 en adelante
Intermedio	11 a 19
Bajo	0 a 10

Fuente: Ministerio de Protección Social (2008).

En las tablas 3 y 4 se muestran las puntuaciones que se tuvieron en cuenta relacionadas con el tipo de riesgo (alto, medio y bajo) según el porcentaje, distinguidas por los colores rojo, amarillo y verde, para dar claridad a las gráficas que se mostrarán a continuación.

Gráfica 4. Resultados

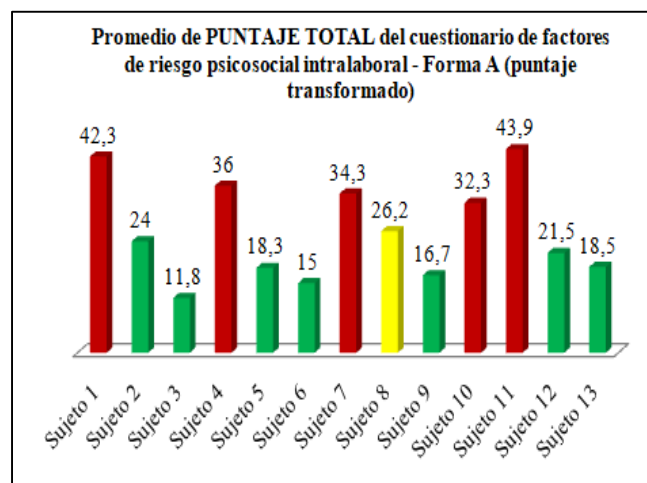
Generales Batería de Riesgo Psicosocial



Fuente: Elaboración propia.

Para dar respuesta al objetivo uno, el cual era determinar los factores de riesgo psicosociales que incrementan el estrés en los colaboradores administrativos, se evidenció en los resultados generales que los factores extralaborales tienen mayor influencia con relación al estrés (para mayor claridad ir a la gráfica 6), sin embargo al hacer un análisis más detallado sobre los resultados del constructo intralaboral (ver gráfica 5), se identificó que las dimensiones (ver tabla 1) que lo componen son las que realmente favorecen la aparición del estrés.

Gráfica 5. Promedio de puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosociales intralaboral-Forma A (Puntaje transformado)

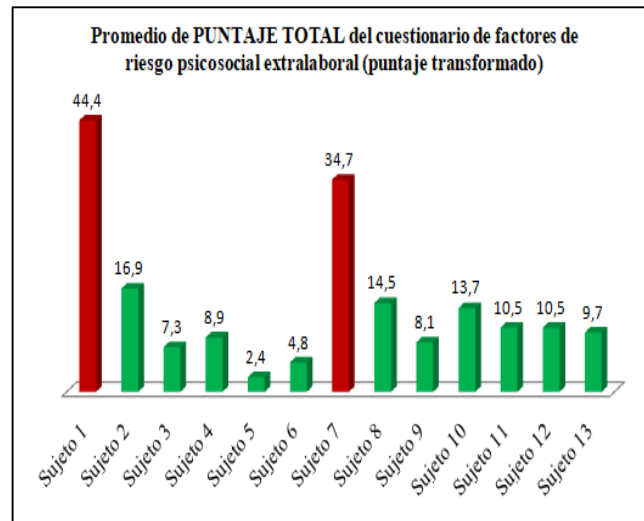


Fuente: Elaboración propia.

El cuestionario de factores de riesgo intralaboral-forma A, evidenció que cinco colaboradores están en riesgo (identificados con color rojo), donde se corrobora la afectación en el clima laboral y de cultura organizacional, según el trabajo de práctica realizado en el periodo II por Hoyos (2018), dando como resultado las dimensiones (ver tabla 1) de este constructo alteradas por lo anterior mencionado. Además, un empleado está en rango intermedio (identificado con color amarillo), teniendo la posibilidad que pase a factor protector o factor de riesgo por la inestabilidad,

según la puntuación obtenida; y los siete colaboradores restantes están en un nivel protector (identificados con color verde). Reconociendo la heterogeneidad entre los trece colaboradores, ya que a pesar de pertenecer a la misma área sienten discrepancias en cuanto al entorno laboral.

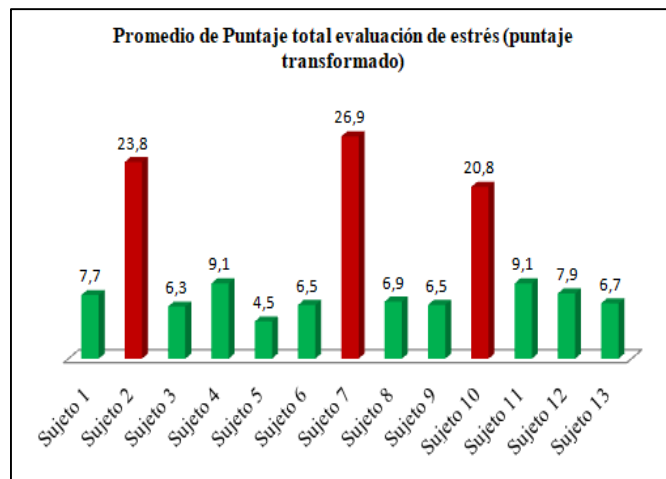
Gráfica 6. Promedio de puntaje total del cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral (puntaje transformado)



Fuente: Elaboración propia.

Dentro del cuestionario de factores de riesgo extralaboral, se observaron dos colaboradores en riesgo (identificados con color rojo), los cuales presentaron puntuaciones exacerbadas, haciendo que el resultado general de este constructo se vea alterado. No obstante, estos dos sujetos con alteraciones alarmantes, en cuanto a relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, entre otros (ver tabla 2), generaron una descarga emocional a nivel laboral, afectándose a sí mismos en cuanto al desempeño laboral y a sus compañeros de trabajo, en lo que compete a relaciones interpersonales, resolución de conflictos, entre otros (ver tabla 1). Dentro de las dinámicas familiares y sociales los demás colaboradores se encontraron en un factor protector (identificados con color verde) y óptimo.

Gráfica 7. Promedio de puntaje total evaluación de estrés (Puntaje transformado)



Fuente: Elaboración propia.

Dentro del cuestionario del constructo de estrés, se evidenció tres colaboradores en riesgo (identificados con color rojo), con puntuaciones individuales exacerbadas, lo que provocó una alteración en el resultado general, demostrando que existe una presión para dar cumplimiento a las dinámicas laborales, insatisfacción en cuanto al cargo a ejecutar, afectando el entorno social y familiar por la influencia de las variables que favorecen el estrés (ver tabla 1 y 2). Por último, en la gráfica se observaron diez colaboradores identificados con color verde, situados en un nivel protector.

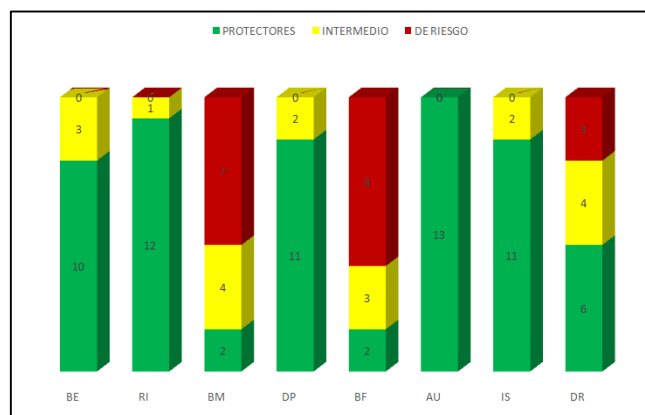
Para dar respuesta al objetivo dos, el cual está relacionado con la caracterización de los variables que determinan la calidad de vida laboral en los colaboradores, se implementó la herramienta Gencat, la cual arrojó resultados en tres niveles: protector (identificado con color verde), intermedio (identificado con color amarillo) y riesgo (identificado con color rojo); estos niveles fluctuaron según el resultado de cada empleado, según 8 variables (Bienestar Emocional, Relaciones Interpersonales, Bienestar Material, Desarrollo Personal, Bienestar Físico, Autodeterminación, Inclusión Social y Derechos) a cuestionar.

Tabla 5. Variables Escala Gencat de Calidad de Vida

Bienestar Emocional (BE): Tranquilidad, seguridad, sin agobios. Sus indicadores son: Satisfacción, autoconcepto, ausencia de estrés o sentimientos negativos.	Relaciones Interpersonales (RI): Relacionarse con personas, tener amigos, llevarse bien con sus pares. Sus indicadores son: Relaciones sociales y familiares, de pareja y sexualidad, amigos claramente identificados, contactos sociales positivos
Bienestar Material (BM): Suficiente dinero para comprar lo que se necesita y desea, vivienda, lugar de trabajo, adecuados. Sus indicadores son: Salario, posesiones y ahorros.	Desarrollo Personal (DP): Posibilidad de aprender distintas cosas, conocimientos y realización personal. Sus indicadores son: Capacidades, nuevas tecnologías, oportunidades de aprendizaje, habilidades en el trabajo y funcionales.
Bienestar físico (BF): Tener buena salud y buena forma Física, hábitos de alimentación saludables. Sus indicadores son: Atención sanitaria, sueño, actividades de la vida diaria, ayudas, técnicas y alimentación.	Autodeterminación (AU): Decidir por sí mismo, elegir como quiere que sea su vida, su trabajo y su tiempo libre. Sus indicadores son: Metas y preferencias personales, autonomía, decisión y elección.
Inclusión Social (IS): Ir a lugares de la ciudad donde van personas del común y participar de actividades, sentirse miembro de la sociedad e integrado, contar con el apoyo de otras personas. Sus indicadores son: Participación, accesibilidad y apoyo.	Derechos (DE): Ser considerado igual que el resto de la gente, que le traten igual, respetar su forma de ser, opinión, intimidad y derechos. Sus indicadores son: Respeto, conocimiento y ejercicio de derechos.

Fuente: Elaboración propia, retomado de Verdugo, Arias, Gómez y Schallock (2009)

Gráfica 8. General Escala Gencat de Calidad de Vida



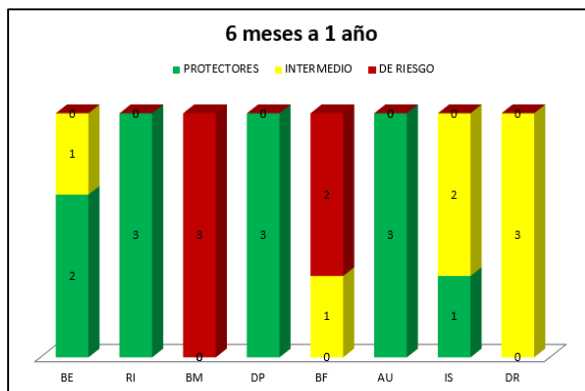
Fuente: Elaboración propia.

Los resultados indicaron como variables de riesgo generales (identificados con color rojo), encontrando mayor alteración en la variable de bienestar material donde, a veces, hay dificultades para adquirir lo que se desea y suplir necesidades básicas (ver tabla 5) y bienestar físico con menor alteración, pero de igual manera, se encuentra en nivel de riesgo (identificado con color rojo) al no tener buenos hábitos alimenticios, dificultades en el sueño, alterando de esta forma la vida saludable (ver tabla 5), lo que lleva a tener dificultades indirectamente en cuanto a cómo se sienten,

actúan y piensan los colaboradores, afectando de esta manera el logro laboral y el rendimiento en el cargo, influyendo en el cumplimiento de los objetivos personales y de la organización.

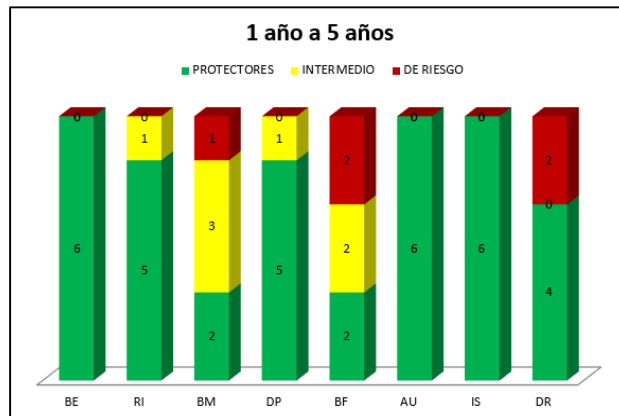
Además, se logró ver que a nivel general de los factores protectores (identificados con el color verde), como son bienestar emocional, relaciones interpersonales, desarrollo personal, autodeterminación e inclusión social, permitiendo que se destaque la calidad de vida; sin embargo, se encontró que la variable de derechos se encuentran en un estado ambivalente debido a que hay seis personas en nivel protector (identificado con color verde), cuatro en un nivel intermedio (identificado con color amarillo) y tres en nivel de riesgo (identificado con color rojo) y al no fortalecer esta variable, se puede ver vulnerada, convirtiéndose de nivel intermedio (identificados en la gráfica con color amarillo) a un nivel de riesgo (identificado con color rojo).

Gráfica 9. Rangos de antigüedad en el cargo – 6 meses a 1 año



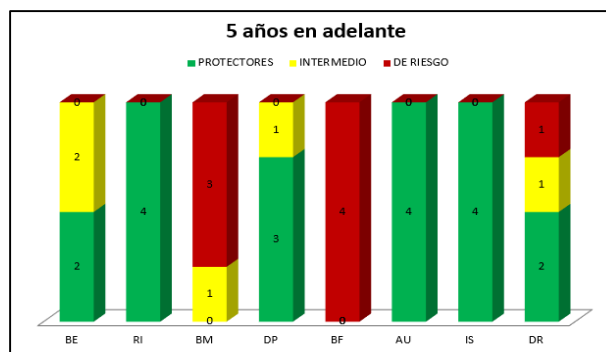
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 10. Rangos de antigüedad en el cargo – 6 meses a 5 años



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 11. Rangos de antigüedad en el cargo – 5 años en adelante



Fuente: Elaboración propia.

En dichos resultados se logró evidenciar en las gráficas (9, 10 y 11), la similitud en las variables en riesgo (identificados con color rojo), las cuales son bienestar material y bienestar físico, donde a veces no existe conformidad en los recursos que durante la vida han conseguido para tener una vida plena; además mostrando inconformidad en cuanto a hábitos alimenticios y estilo de vida, manifestando problemas de salud que limitan una buena ejecución de las labores diarias (ver tabla 5). Además, la variable derechos, también se observó en un estado crítico - nivel intermedio -, debido a que en los tres rangos de antigüedad en el cargo existen inconformidades en cuanto al trato igualitario, respeto en la intimidad, confidencialidad, opinión, entre otros (ver tabla 5).

En la gráfica 9 se logró identificar la variable inclusión social predominando como nivel intermedio (identificado con color amarillo), demostrando así la poca participación dentro de actividades lúdicas y capacitaciones, además del apoyo familiar y social brindado en el momento oportuno. Se encuentra igualmente la variable de bienestar emocional en la gráfica 11, encontrándose en un equilibrio donde la mitad de los participantes se encuentran en un nivel protector y, la otra parte, en un nivel intermedio, donde se puede afirmar que si no hay un fortalecimiento de esta variable, se puede transformar en una variable de riesgo.

En relación con las variables protectoras tales como bienestar emocional, relaciones interpersonales, desarrollo personal (ver gráficas 9, 10 y 11), se identificó que la tranquilidad, seguridad, satisfacción, interacción social con los pares, posibilidad de aprender, las habilidades en el trabajo y el rol que se ejerce, se satisfacen de manera sobresaliente.

No obstante, se logró observar en las gráficas (ver gráficas 10 y 11), la predominancia de la variable inclusión social como nivel protector (identificado con color verde) donde hay una mayor adaptación y participación tanto en el ámbito laboral y personal (ver tabla 5).

En relación al objetivo tres, es decir, “Desarrollar una propuesta de intervención psicosocial que contribuya a disminuir los factores de riesgos que favorecen el estrés en los colaboradores del área administrativa de la organización”, se plantean una serie de recomendaciones y orientaciones, centradas básicamente en lo siguiente:

1. El carácter de la organización Cruz Roja, por el tipo de labor humanitaria que realiza, su carácter voluntario, por un lado, y por el otro, la necesidad de contar con una planta de personal experimentado y especializado, genera un ambiente laboral que puede ser tensionante y conflictivo, dado que deben responder a muchos retos paralelos, como recolectar ayudas humanitarias, estar pendiente de conflictos, coordinar con los grupos de voluntarios, estar

pendientes de las ambulancias, vehículos de abastecimiento, campañas, medios de comunicación, etc., lo que hace del trabajo humanitario una labor agotadora y desgastante.

2. Los resultados heterogéneos obtenidos con la muestra de población de colaboradores con los que se realizaron las pruebas, reflejan la realidad de las personas que allí trabajan, edad, género, tiempo de experiencia, etc., y sus problemas particulares, así como los diversos niveles de exposición al estrés de tipo laboral, diversos grados de insatisfacción, y demás aspectos descritos en los resultados.

3. Sin embargo, desarrollar una propuesta de intervención psicosocial requiere de un trabajo más largo y dispendioso, que debe planificarse con el personal directivo y coordinador de la agencia de la Cruz Roja (Seccional Cauca), para no generar problemas, agudizar algunos conflictos que están latentes, o tocar susceptibilidades que en vez de mejorar el ambiente laboral, lo puedan complicar y desmejorar.

4. Además, una propuesta de intervención psicosocial requiere una mayor investigación y profundización en variables particulares relacionadas con situaciones familiares, extralaborales y personales, que exigen un tratamiento personalizado y un trabajo responsable a cargo de profesionales de la psicología y el trabajo social con mucha mayor experiencia.

5. De acuerdo a lo anterior, la recomendación general consiste en que la dirección y coordinación de la Cruz Roja (Seccional Cauca), a partir de la investigación realizada, con base en una asesoría especializada, diseñe una estrategia de mediano plazo que combine una serie de actividades colectivas, de trabajo grupal, identificación gradual de los problemas e insatisfacciones, con un trabajo individualizado, que lleve a mejorar el ambiente laboral en todas sus variables, y se diseñe un proceso multidisciplinario para resolver los problemas más graves que tienen que ver con las condiciones laborales, insatisfacción salarial, participación colectiva en

la toma de decisiones y mayor reconocimiento de todos los colaboradores en los servicios prestados y logros alcanzados.

Basado en lo anterior será necesaria la aplicación de la propuesta de intervención en los colaboradores de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cauca compuesta por cuatro fases con el objetivo de impulsar la reactivación de las dinámicas organizacionales; estas fases son:

Propuesta de intervención

Fase 1

Objetivo: Fortalecer las dinámicas de los puestos de trabajo a través de capacitaciones, actividades lúdicas y compensaciones que permitan potencializar las demandas de trabajo, control y autonomía, relaciones sociales y liderazgo y remuneración (ver tabla 1) que contrarresten el constructo más afectado (intralaboral).

Variable: Riesgos psicosociales

Duración: Según la necesidad de la organización.

Constructo: Intralaboral

Logro: A partir de los profesionales en formación que hacen proceso de práctica en la organización, generar pausas psicológicas con el fin de:

Fortalecer la mente para prevenir los riesgos psicosociales a través de técnicas que fomenten la autoestima, autocuidado, autocontrol y autoimagen en periodos de descanso durante la jornada laboral, que mejoren la calidad de vida de los trabajadores y previenen la insatisfacción personal, la desmotivación, el estrés y las enfermedades derivadas del mismo. (Villamizar, 2013).

También se podrían ejecutar pausas activas que consisten en el ejercitar y estirar el cuerpo para prevenir los malestares físicos (dolor de espalda, rodilla, cuello, brazos, entre otros) dolor en las articulaciones que pueden generarse por una inadecuada postura por mucho tiempo u ocasionadas

por las diferentes demandas laborales (ver tabla 1) esta actividad la pueden hacer los profesionales en fisioterapia.

Además del acompañamiento psicológico a los colaboradores del área administrativa por parte de los practicantes de Psicología en el área clínica y organizacional, siendo este un proceso de intervención mediante el cual el colaborador puede optimizar su salud mental y generar técnicas preventivas.

Realizar capacitaciones para:

La comunicación asertiva: enseñar a comunicar los pensamientos, perspectivas u objetivos sin ofender, menospreciar, ni herir a la otra persona.

Escucha activa: estar atento a lo que el otro sujeto intenta comunicar.

Relaciones interpersonales: desarrollar habilidades para una buena comunicación, liderazgo, habilidades interpersonales, resolución de conflictos, empatía, entre otros.

Fase 2

Objetivo: Para dar un fortalecimiento a los factores de riesgo psicosociales, se plantean propuestas de técnicas que podrán ser utilizadas por la Cruz Roja Colombiana Seccional Cauca, de esta manera ayudar a reactivar el constructo extralaboral.

Variable: Riesgos psicosociales

Duración o tiempo: 4 a 5 horas.

Constructo: Extralaboral

Logro: Se busca a partir de la compensación emocional la cual consiste en “todas aquellas razones no monetarias por las que la gente trabaja contenta, lo cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos” (Temple, 2007: citado en Gómez, 2011). Así mismo, el mejoramiento de las dinámicas

organizacionales, debido que es una organización no gubernamental y sin ánimo de lucro, se propone como incentivo emocional la estrategia **banco de tiempo** (90/10) la cual consiste en brindar un total del 10% correspondiente a 4 horas del horario habitual (medio tiempo), brindando este tiempo al colaborar en una lapso de una vez por mes, para actividades relacionadas con el contexto social y familiar como por ejemplo: compartir con la familia, actividad física, momentos de esparcimiento, diligencias personales, reuniones, capacitaciones, entre otros.

Fase 3

Objetivo: Consiste en la disminución de los niveles de estrés según los resultados del constructo.

Variable: Riesgos psicosociales

Duración o tiempo: 15 minutos

Constructo: Estrés

Técnica de relajación: Se propondrá con el objetivo de disminuir o eliminar los niveles de estrés o tensión que los colaboradores estén atravesando. Considerando pertinente la siguiente técnica:

Se hace en un lugar tranquilo, cómodo, con música relajante, se prosigue a pedirle a los participantes de esta actividad que cierren sus ojos y comiencen a visualizar su cuerpo y la forma en la que están sentados, se solicita identificar las zonas que le duelen o sienten tensión con color rojo, posterior a esto comenzar a ser conscientes de la forma en que se está respirando, después se pide que se inhale y exhale de forma lenta y pausada (durante 5 minutos) se explica que en exhalación se irá expulsando las zonas identificadas con color rojo, sintiéndose de esta manera livianos, para darle finalidad a esta técnica se pide que muevan los brazos y respiren profundo varias veces y cuando se sientan preparados abran los ojos lentamente.

Fase 4

Objetivo: Dar seguimiento a la herramienta BalancedScorecard ya implementada en la organización CRC Seccional Cauca.

Se establece la propuesta de llevar a cabo la plantilla del BALANCE SCORECARD, herramienta que permitió generar indicadores para las perspectivas que lo componen (financiera, clientes, procesos internos y desarrollo-crecimiento) y de esta manera dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos de la organización.

Las personas encargadas de las diferentes dependencias en la organización deberán socializar la importancia de llevar a cabo la plantilla de mando integral BSC motivando al personal a participar en las actividades para lograr los objetivos establecidos.

Discusión

Para una mayor comprensión en la discusión, los resultados obtenidos se presentan en dos momentos:

Uno, los factores de riesgo psicosocial que favorecen el estrés de los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca), destacando la propuesta de intervención que se dejara y, dos, las variables de la calidad de vida que se encuentran afectadas que requieren ser consideradas e intervenidas por la organización misma, logrando de esta manera una interacción entre los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

Con los resultados generales mostrados anteriormente se estableció un vínculo con la investigación de García et al. (2014), donde se buscó encontrar la relación que existe entre la calidad de vida laboral con las manifestaciones que los colaboradores presentan frente al estrés, concluyendo que las afectaciones fisiológicas están presentes en los niveles alto, medio y bajo del estrés y, se determinó que existe un nivel bajo en la presencia de los comportamientos sociales, laborales, psicoemocionales e intelectuales. Así mismo, se concluye que las variables

organizacionales que estaban afectando los niveles de estrés son la remuneración económica baja, la ausencia de reconocimientos de la organización, la participación restringida en equipos de decisión y planeación, entre otros, y es aquí donde se ve la similitud en el trabajo desarrollado, donde demuestra la importancia del apoyo que los colaboradores deben recibir para el cumplimiento de los objetivos laborales, como se puede evidenciar en los resultados de la batería de factores de riesgo psicosociales, encontrándose los constructos que favorecen el estrés en niveles intermedio (intralaboral) y alto riesgo (extralaboral), ratificando de esta manera el resultado del constructo estrés, el cual fue nivel intermedio, donde las afectaciones dentro de la organización están repercutiendo en el desempeño laboral de los colaboradores, debido a que las puntuaciones de los sujetos participantes en el constructo intralaboral dieron como resultado cinco en nivel alto de riesgo, uno en nivel intermedio y los demás en nivel protector, en comparación a los resultados obtenidos en el constructo extralaboral, donde dos participantes con puntuaciones elevadas conllevaron alteración en los resultados generales. Con esto se definió que debido a que los constructos intralaborales y extralaboral fueron los factores en riesgo, según los resultados generales, no hay una congruencia en cuanto a calidad de vida, ya que no existe una grave alteración en cuanto a la escala Gencat que evaluó la calidad de vida de los sujetos de la investigación, debido a que de las ocho variables a evaluar solo dos de ellas (bienestar material y físico) están en riesgo, lo que según García y Forero (2015), denotan la importancia de la calidad de vida y la responsabilidad con las obligaciones a realizar definiendo así las metas y propósitos que se establecen dentro de la organización y el empleado, generando así mayor productividad y disposición, lo que favorece a los participantes de esta investigación, ya que al encontrarse gran parte de las variables en nivel protector, se evidenció que las afectaciones a nivel intralaboral no afectan en gran parte la calidad de vida.

De esta manera, según Gabel et al. (2012), que investigaron el vínculo que se puede presentar entre la inteligencia emocional, los factores demográficos y ocupacionales con el estrés laboral, se puede determinar que los colaboradores estudiados que presentaron un nivel bajo de estrés, eran los que tenían un alto grado de inteligencia emocional. Así mismo, entre mayor edad y el número de colaboradores que tenga el empleado bajo su cargo, se podría presentar un alto grado de estrés. Refutando esta investigación en comparación a los resultados que otorgó la ficha de datos demográficos de la Batería de riesgos psicosociales, donde se encontró que los colaboradores que presentan un alto nivel de estrés son aquellos que varían en edades y antigüedad en el puesto de trabajo, lo que demuestra que no es necesario cumplir con las características mencionadas en la investigación para desarrollar un alto nivel de estrés, haciendo notar además que existen participantes con más de 20 años de antigüedad que no tienen un nivel de estrés en riesgo, evidenciando su resiliencia, a pesar de la presión laboral y la sobrecarga laboral que han sabido sobrellevar con la inteligencia emocional, logrando asimilar las demandas que exige el cargo a realizar en la organización de manera favorable.

Es por ello que, la Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca), a pesar de tener unas optimas puntuaciones en cuanto a calidad de vida y constructo intralaboral, se puede aseverar que las dimensiones del factor intralaboral se encontraron afectadas en gran parte, ya que las puntuaciones son bajas (niveles de riesgo e intermedios). De esta manera se logra inferir que no existe una satisfacción plena en cuanto a la labor que cada empleado realiza, ya que no existe un liderazgo aglutinador y se evidencia hostilidad y descontento entre el personal para ejecutar las labores, lo que lleva a hacer las tareas por obligación mas no por pasión y gusto, teniendo una incongruencia con uno de los principios fundamentales de la organización que es la de humanidad y solidaridad, viendo a los colaboradores como personas que ejecutan tareas específicas mas no como seres

íntegros que tienen familia, vida social, relaciones interpersonales, entre otros, descuidando el bienestar, olvidando el cuidado y la importancia que tienen los colaboradores para que las metas de la organización sean cumplidas, debido que un empleado y trabajador satisfecho, tanto interna y como exteriormente, logrará con eficiencia y eficacia obtener y cumplir sus metas/objetivos personales y organizacionales.

Conclusiones

En relación al primer objetivo planteado que fue “Determinar los factores de riesgo psicosocial que incrementan el estrés en los colaboradores del área administrativa de la Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca)”, se puede afirmar que el trabajo realizado permitió identificar mediante la aplicación de instrumentos que los constructos de riesgo psicosocial que favorecen el estrés son intralaboral y extralaboral; éstos se encontraron en el nivel intermedio y en alto riesgo, denotando que estos constructos alteran los contextos familiar, social, laboral y permiten que el estrés se vea alterado, lo que va a permitir que exista una posibilidad de que la calidad de vida sea afectada de manera negativa.

De esta manera, se puede concluir que con base en las gráficas de los constructos extralaboral, estrés e intralaboral, se logró evidenciar una exacerbación en los resultados generales. En la gráfica extralaboral, son dos sujetos afectados con un alto nivel, lo que hace que la puntuación general se eleve a tal punto de ser el resultado más afectado, de igual manera en la de estrés, se observaron tres sujetos en alto riesgo que así mismo tienen puntuaciones elevadas generando una alteración en el resultado general. En contraste al constructo intralaboral, se denotó que existen cinco sujetos en alto riesgo, un sujeto en intermedio y los demás en un nivel protector, lo que está generando una alteración en el entorno laboral y por ende el estrés en los colaboradores está favorecido.

Respecto al segundo objetivo que fue “Caracterizar las variables que determinan la calidad de vida en los colaboradores de esa organización humanitaria”, de acuerdo a los resultados obtenidos, no se encontró una afectación en la calidad de vida pero existen dos factores que se encontraron en riesgo, los cuales son bienestar material y bienestar físico, además, se identificó el factor derechos en nivel intermedio, los que se reflejaron en mayor proporción en el constructo extralaboral y cinco factores protectores bienestar emocional, relaciones interpersonales, desarrollo personal, autodeterminación e inclusión social, vinculándolos con los constructos intralaboral y extralaboral.

La antigüedad en el cargo de los colaboradores de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cauca no influye en la calidad de vida, pero existe una relación entre los rangos de seis meses a un año y cinco años en adelante donde se evidenciaron dos factores que se encuentran afectados: bienestar material y bienestar físico, por el contrario, en el rango de un año a cinco años se ve un balance entre los ocho factores.

En relación al tercer objetivo propuesto de “Desarrollar una propuesta de intervención psicosocial que contribuya a disminuir los factores de riesgos que generan estrés entre los colaboradores del área administrativa de la organización”, se puede concluir que, a pesar de que el mismo ejercicio de investigación, evaluación y diagnóstico, es de hecho, el inicio de una investigación de carácter psico-social. La complejidad de una institución como lo es la Cruz Roja Colombiana (Seccional Cauca), el tipo de trabajo humanitario que cumple en la región y en el municipio, la relación que tiene con una serie de grupos de voluntarios en las diversas zonas del Cauca, obligan a que una intervención de tipo psicosocial, requiera un plan y una estrategia de más largo aliento, que combine un trabajo colectivo a nivel de la organización como un trabajo

individualizado, con un alto grado de responsabilidad, sentido ético y trabajo profesional especializado.

Recomendaciones

Resulta necesario la constante participación de los colaboradores en actividades que brinden mejoras a las falencias encontradas en los riesgos psicosociales y calidad de vida, brindando espacios adecuados y el acompañamiento al personal administrativo en beneficio individual, grupal y organizacional.

Desarrollar la propuesta de intervención establecida y realizar modificaciones de acuerdo a las necesidades del personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cauca con el fin de obtener mejores resultados a nivel general.

Realizar un control semestral a necesidad de la organización con el cual se logre evaluar la disminución de los factores de riesgo psicosociales y calidad de vida de los colaboradores.

Capacitar el personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cauca de acuerdo a las variables y factores de riesgo Psicosocial que se encuentran afectadas y fortalecer las variables y factores de riesgo psicosociales protectoras.

Realizar feedback o retroalimentación donde el colaborador recibirá información sobre su actuación con el objeto de evaluar la eficiencia de sus esfuerzos en la producción de resultados.

Referencias bibliográficas

Acevedo, G., Sánchez, J., Farías, M. y Fernández, A. (2013). Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia & Trabajo*,

15(48), 140-147. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300006&script=sci_arttext

Álvarez, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista cubana de salud pública*, 38(4), 325-335. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004

Asociación Colombiana de Sociedades Científicas (2006). Ley número 1090 [Archivo PDF]. Recuperado de <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>

Battle, S. (2007). Clasificación en paidopsiquiatría. Conceptos y enfoques: enfoque cognitivo-conductual [Archivo PDF]. Recuperado de http://paidopsiquiatria.cat/files/enfoque_cognitivo_coductual.pdf

Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. Recuperado de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>

Cruz Roja Colombiana (2005). Aportes para la acción humanitaria desde la protección. Recuperado de <http://www.cruzrojacolombiana.org/sites/default/files/aportes%20humanitarios.pdf>

Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos - El capital humano de las organizaciones. México, D. F., McGraw-Hilinteramericana.

- Chiner, E. (2011). Investigación descriptiva mediante encuestas. Materiales docentes de la asignatura Métodos, Diseños y Técnicas de Investigación Psicológica (Tema 8). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10045/19380>
- Delgado, M. (2004). Estrés laboral. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- Fundación Universitaria de Popayán (s.f.). Desarrollo Humano. Lugar de publicación: FUP. Recuperado de <https://fup.edu.co/bienestar-universitario/beneficios/desarrollo-humano/>
- Gabel, R., Peralta, V., Paiva, R. y Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29023348005>
- García, M., González, R., Aldrete, M., Acosta, M. y León, S. (2014). Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. *Ciencia & Trabajo*, 16(50), 97-102. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200007>
- García, M., y Forero, C. (2015). Calidad de vida laboral y la disposición al organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá – Colombia / Quality of life at work and willingness toward organizational change in officers of companies in the city of Bogotá– Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. Doi: <http://www.dx.doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>

- Gómez, C. (2011) El salario emocional. Bogotá, Cesa.
- Gómez, M. (2010) Calidad de vida laboral en colaboradores temporales del Valle de Aburrá – Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225-236. Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/708/624>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral, historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 271-276. Doi: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- Hoyos, Y. (2018). Estrategias para mejorar el clima laboral, mediante la creación del BalancedScorecard como herramienta innovadora para las prácticas organizacionales en la Cruz Roja Colombia seccional Cauca. (Trabajo de práctica profesional en psicología). Fundación Universitaria de Popayán, Popayán, Colombia.
- Huerta, P. Contreras, S. Almodóvar, P. Pedraja, L. (2012). Factores explicativos de los resultados empresariales: un estudio de las empresas españolas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(57), 39-57. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29021992003>
- León, B. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Londoño, H. y Arcila, M. (2014). Manual de introducción a la teoría del desarrollo humano y organizacional, fundamentada en la sinergia motivacional y la productividad. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/1394>
- López, L. y Campos, J. (2002). Evaluación de factores presentes en el estrés laboral. *Revista de Psicología*, 11(1), 149-163. Doi: 10.5354/0719-0581.2012.17282


- López, S., Sierra, J., Puerto, M y Moreno, M., (2017) Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés de los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá. (Tesis de posgrado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá D.C.
- Martín, M. (2009). El estrés en el ámbito laboral [Archivo PDF]. Recuperado de <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>
- Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 de 2008 por la cual 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. Bogotá D.C., Ministerio de la Protección Social de Colombia.
- Pallarés, J., Perdígón, A., Molinero, C., Reñones, D., Gómez, R., Álvarez, J., Barreira, G. y Valle, A. (2014). Evaluación de la calidad de vida en una muestra de personas con enfermedad mental incapacitadas judicialmente. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 14(1), 79-95. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6379124>
- Pérez, D., Peralta, J. y Fernández, P. (2013). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 13(2), 541-551. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/4178>
- Ramírez, P, A. (2016) Más de 9 de cada 10 horas extras que se trabajan en el país son gratis. EL TIEMPO. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16497611>

- Redacción. (2013). Cruz Roja Seccional Cauca tendrá instituto de educación. *Periódico la Campana*. Recuperado de <https://www.periodicolacampana.com/cruz-roja-seccional-cauca-tendra-instituto-de-educacion/>
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de riesgo laboral ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2995368>
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(2), 828-836. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10651/26765>
- Solórzano, O. (2014). Manual de Conceptos de Riesgos y Factores de Riesgo [Archivo PDF]. Recuperado de http://www.mag.go.cr/acerca_del_mag/circulares/rec_hum-manual-riesgos-peligrosidad.pdf
- Urzúa, A. y Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 30(1), 61-71. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Verdugo, M., Arias, B., Gómez, L., Schalock, R. (2009). Manual de aplicación de la Escala GENCAT de Calidad de vida. Recuperado de <http://inico.usal.es/documentos/EscalaGencatManualCAST.pdf>

Anexos

Anexo 1

Consentimiento Informado

	FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO PSICOLOGIA	Código: BU-FO-042
	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN	Versión: 02

FECHA	DÍA:	16	MES:	02	AÑO:	2019
--------------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-------------

NOMBRE DE LAS PSICÓLOGAS EN FORMACIÓN:

Gloria Isabel Aguilar Peña
 Angie Lucila Delgado Velasco
 Julieth Saray Hoyos Velasco

Yo _____, mayor de edad, identificado (a) con CC. N° _____ y como participante de la investigación ____, autorizo las psicólogas en formación de la Fundación Universitaria de Popayán Gloria Aguilar, Angie Delgado y Julieth Hoyos, con códigos estudiantil No. 73141120, 73141053 y 73121141 y supervisado por la Dr(a). Claudia Maritza Gamboa Franco, Ps. Mg. Administración con énfasis en Gestión Humana, para la realización de la valoración y/o procedimiento psicológico, teniendo en cuenta que he sido informado(a) acerca del tiempo estimado y los instrumentos a evaluar. La información obtenida será tratada con fines académicos.

Al firmar este documento reconozco que lo he leído o me ha sido leído y explicado, que comprendo perfectamente su contenido. Se me ha informado que es un procedimiento confidencial, a excepción de lo señalado en el artículo 2° numeral 5° de la Ley 1090 de 2006: "... Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona o a otros." Me han dado amplias oportunidades de formular preguntas que han sido respondidas y explicadas en forma satisfactoria.

Comprendiendo lo anterior, doy mi consentimiento para la realización del procedimiento y firmo a continuación:

FIRMA DEL COLABORADOR: _____
NOMBRE DEL COLABORADOR: _____
CC. _____

Anexo 2

Batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana (ver instrumento 2 documento anexo)

Anexo 3

Escala de Calidad de Vida Gencat (ver instrumento 3 documento anexo)