



**Máster en psicología del trabajo, de las
organizaciones y en recursos humanos**

**Propuesta de intervención en estrategias de
afrontamiento frente al estrés**

Empresa Zona Franca Tayrona

Santa Marta - Colombia

Trabajo final de Máster

2019-2020

Tutora: Inmaculada Enguídanos Alcón

Estudiante: Liz Anyelith Zuluaga castaño

A1393995@uji.es

RESUMEN

En la empresa Zona Franca Tayrona (ZFT), ubicada en la ciudad de Santa Marta, Colombia, se llevó a cabo el desarrollo del trabajo académicamente dirigido (TAD), aplicando la escalas de Estrategias de Coping (EEC-M), Londoño et al (2006). El objetivo del TAD fue identificar las estrategias de afrontamiento que utilizan los empleados de la empresa para afrontar situaciones estresantes.

Los resultados evidenciaron que las estrategias de afrontamiento que valoraron con más frecuencia para resolver los problemas, en primer lugar se encuentra Reevaluación positiva (RP), seguido por Solución de problemas (SP) y religión (REL) y las estrategias que son poco utilizadas está Reacción agresiva (RA), autonomía (AUT), expresión de la dificultad de afrontamiento (EDA), búsqueda de apoyo profesional (BAP). Partiendo de estos resultados, se pretende con este trabajo final de máster (TFM), realizar una propuesta de intervención para entrenar las estrategias de afrontamiento que les permita a los empleados de la empresa ZFT adquirir habilidades y competencias para el fortalecimiento de sus recursos personales y estos actúen como factores protectores frente al estrés.

Palabras clave: Estrés, estrategias de afrontamiento, recursos personales

ABSTRACT

In the company Zona Franca Tayrona (ZFT), located in the city of Santa Marta, Colombia carried out the development of academically directed work (TAD) applying the scale of Coping Strategies (EEC-M), Londoño et al (2006). The goal of TAD was to identify the coping strategies that the company's employees use to deal with stressful situations.

The results showed that the coping strategies that they valued most frequently to solve problems in the first place are positive re-evaluation (RP), followed by Problem Solving (PS) and Religion (REL) and strategies that are rarely used are Aggressive Reaction (RA), Autonomy (AUT), Expression of Coping Difficulty (EDA), Seeking Professional Support (BAP). Based on these results, it is intended with this final master's work (TFM) to make a proposal for intervention to train coping strategies that allow employees of the ZFT company to acquire skills and competencies for the strengthening of their personal resources and these act as protective factors against stress.

Keywords: Stress, Coping strategies, personal resources

Contenido

1.	Introducción	4
1.1	Marco teórico.....	5
2.	Objetivos	9
2.1	Objetivo general	9
2.2	Objetivos específicos.....	9
3.	Metodología	9
3.1	Método.....	9
3.2	Herramientas.....	10
3.3	Población	10
3.4	Procedimiento.....	10
3.5	Temporización	11
4.	Resultados esperados	21
5.	Presupuesto	22
6.	Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster	23
6.1	Transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM	31
7.	Conclusiones	33
8.	Bibliografía	35

1. Introducción

Este trabajo final de master, se fundamenta en la realización del trabajo académicamente dirigido (TAD), que se realizó en la empresa Zona Franca Tayrona ubicada en la Ciudad de Santa Marta Colombia, donde se aplicó las escalas de estrategias de coping (afrentamiento) EEC-M, Londoño et al (2006) y la escala de recursos personales del cuestionario RED (Recursos, Emociones y Demandas). Los resultados de estas escalas sentaron las bases para elaborar esta propuesta de intervención.

Trabajar el tema de estrategias de afrontamiento, tanto para la asignatura de SBE511 prácticas externas, como para la asignatura SBE513 trabajo final de máster, nace desde la necesidad de evaluar las características individuales como complemento a la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

En Colombia, el Ministerio de la protección social¹, publicó en el año 2011 la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. En el manual general para la aplicación, dedican un apartado a las orientaciones técnicas, para evaluar las características individuales de los empleados. Dichas orientaciones las realizaron siguiendo los lineamientos de la Resolución 2646 (2008), capítulo II, artículo 8, literal b, donde establecen que “los empleadores deben contar con información sobre los factores psicosociales individuales de sus trabajadores, como las características de personalidad y estilos de afrontamiento, mediante instrumentos psicométricos”. De acuerdo con estos importantes señalamientos y siguiendo el marco de la normatividad Colombiana, se evidenció una necesidad por indagar sobre las estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la empresa Zona Franca Tayrona (ZFT en adelante) y elaborar

¹ Actualmente ministerio de trabajo

a partir de los resultados, intervenciones para entrenar las estrategias de afrontamiento e incrementar los recursos personales.

Descripción de la empresa

La empresa Zona Franca Tayrona, es un usuario operador, ubicada en el departamento del Magdalena, en la ciudad de Santa Marta, más exactamente en Km 12, Vía Alternativa al Puerto. Esta empresa fue calificada como usuario operador de zonas francas por el Ministerio de Comercio Exterior y la DIAN mediante resolución N° 4335 de Mayo de 2008, y a partir de Enero de 2010 inicio operaciones.

Su visión es posicionarse como una empresa líder en la administración de Zonas Francas ofreciendo a sus clientes ser la mejor opción, para conectarse al mundo a través de una plataforma logística y de comercio exterior vinculada a la ciudad, al país, a los puertos y las entidades que regulan el comercio exterior en Colombia.

Esta empresa presta servicios de entrega y salida de mercancías, arrendamiento, venta y construcción de lotes; destacado por la calidad de sus servicios, conservación del medio ambiente, promoción de la salud y seguridad de sus trabajadores y contratistas; su contribución al desarrollo sostenible de la región y su compromiso con la mejora continua de los procesos, actuando bajo los principios de responsabilidad social empresarial

1.1 Marco teórico

Normativa Colombiana

La Resolución 2646 creada por el Ministerio de la protección social (2008), sirvió de base para la construcción de la Batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo

psicosocial. En ella, se categoriza y define los factores psicosociales para su respectiva identificación, evacuación, prevención y monitoreo permanente.

En el capítulo 1 de la Resolución 2646 (2008), se define el estrés como la “Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico, como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales” y en el artículo 5, se definen los factores psicosociales como

...los que comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (Ministerio de la Protección Social de Colombia. 2008).

Concepto de afrontamiento

Para definir el concepto de afrontamiento, este trabajo se enfocará en los Autores Richard Lazarus y Susan Folkman, principales exponentes del modelo estrés y coping (afrontamiento).

Modelo de estrés y coping

Las estrategias de coping o afrontamiento las define Lazarus y Folkman (1984) como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para controlar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como que exceden o desbordan los recursos del individuo” (citado por Salanova, 2009, p. 65). En este modelo se distinguen dos tipos de estrategias de coping o afrontamiento, la primera, está centrada en el problema, cuando las personas intentan afrontar la situación que le genera estrés, buscando activamente soluciones que le permitan cambiar o modificar dicha situación, en esta estrategia se utiliza los aspectos

cognitivos para resolver el estrés. La segunda estrategia está centrada en la emoción, cuando las personas intentan controlar las emociones que surgen a raíz de la situación estresante, ya sea regulando las emociones negativas con el objetivo de darle una mejor interpretación o evitando la situación que le causa malestar.

Otro factor importante en este modelo es la valoración, ya que según como las personas perciban la situación y los recursos que tienen para solucionar los problemas, pueden valorar la situación como positiva, negativa o neutra. En el modelo de Lazarus y Folkman, se distinguen tres tipos de evaluación que se explican a continuación:

1. Evaluación primaria: Esta primera valoración permite clasificar la situación en daño, amenaza o reto.
2. Evaluación secundaria: Valoración que hace la persona de una situación, movilizándolo sus recursos o las estrategias de afrontamiento ya sea centradas en el problema o centradas en la emoción.
3. Re-evaluación: acción que realiza la persona después de haber movilizándolo sus recursos o estrategias de afrontamiento ante la situación demandante. Si dicha movilización de recursos o estrategias tuvo resultados positivos o negativos, esta reevaluación afectará las futuras evaluaciones primarias y secundarias ante otra situación similar que se presente en su entorno (citados por Salanova, 2009, p. 66).

Este modelo ha añadido una nueva categoría coping centrado en el significado, asociándose con las emociones positivas y al papel que desempeñan estas emociones en el proceso de afrontamiento del estrés.

En este orden de ideas, desarrollar e incrementar las estrategias de coping o afrontamiento en los empleados de la empresa ZFT, les permitirá utilizar diferentes recursos, ya sean cognitivos o emocionales para que puedan cambiar o modificar una situación estresante, o en efecto puedan darle una interpretación más positiva y poner en marcha estrategias para resolver o afrontar exitosamente el problema, con lo cual, percibir los problemas como retos y no amenazas incrementará las creencias de eficacia y esto a su vez generará emociones positivas como aumentar la confianza. (Folkman y Lazarus citados por Salanova, 2009, p. 67)

Recursos personales

Los recursos personales que se evaluaron en la empresa ZFT fueron, competencia mental, competencia emocional, autoeficacia e ineficacia, utilizando las escalas del cuestionario RED (Recursos, Experiencias y Demandas). Se eligió este instrumento de evaluación creado por el equipo WANT de la Universitat Jaume I, basado en el modelo científico RED. Dicho modelo se caracteriza por estudiar la salud psicosocial desde un enfoque más integral, evalúa tanto consecuencias negativas como también las positivas, pero además este modelo se caracteriza por incluir la variable de los recursos personales, considerado como “elemento vital para la percepción y el control del ambiente” (Salanova, 2009, p. 86).

Los resultados de las escalas que se aplicaron en la empresa ZFT, tanto la competencia mental, emocional y autoeficacia, obtuvieron puntuaciones altas en comparación con la media normativa. Estos resultados se pueden profundizar en el TAD donde se realizó en análisis e interpretación de los datos estadísticos.

En términos generales los empleados disponen de recursos personales para realizar bien su trabajo, pero la dimensión que obtuvo el mayor puntaje fue la autoeficacia, Bandura (1997) la

definió como “creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados” Soria & Martínez (2006).

Aunque estos resultados son positivos, las actividades que se van a programar, estarán diseñadas a seguir desarrollando y fortaleciendo los recursos personales, ya que juegan un papel muy importante tanto en las espirales de deterioro como en las espirales de la motivación, como se explica en el modelo teórico RED.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Desarrollar y entrenar las estrategias de coping o afrontamiento en los empleados de la empresa ZFT.

2.2 Objetivos específicos

- 1 Incrementar y fortalecer los recursos personales.
- 2 Desarrollar factores psicosociales protectores frente al estrés

3. Metodología

3.1 Método

Para entrenar las estrategias de afrontamiento y fortalecer los recursos personales, se han planteado una serie de actividades encaminadas a desarrollar conocimiento y habilidades, que junto a la interacción y socialización al realizar las actividades se pretende generar un ambiente de aprendizaje y de apoyo social.

3.2 Herramientas

¥ Sesiones de Workshops

¥ Sesiones de Roleplaying

3.3 Población

La población a intervenir está compuesta por 43 trabajadores y trabajadoras de la empresa prestadora de servicios Zona Franca Tayrona (ZFT), ubicada en la ciudad de Santa Marta (Colombia), compuesta por 33 personas administrativas y 10 personas operarias.

3.4 Procedimiento

Actualmente, nuestro País Colombia como el resto de mundo está viviendo una emergencia sanitaria provocada por el Covid-19, encontrándonos en un aislamiento inteligente. Las empresas están retomando sus actividades de manera paulatina y cumpliendo con protocolos, por tanto, para llevar a cabo esta intervención me reuniré con la gerencia de la empresa y con el área de recursos humanos para coordinar las fechas en las que se daría inicio teniendo en cuenta que no se podrá reunir más de 20 personas en un mismo lugar.

La posibilidad de realizar la intervención de manera online, por lo pronto no está considerada ya que, en la empresa hay personal que no posee conocimientos informáticos y otras personas que no cuenta con recursos materiales como computador e internet. De tal manera que la presente intervención se realizará en las fechas donde se retomen actividades sociales, teniendo en cuenta que parte de las actividades propuestas están enfocadas al desarrollo de habilidades sociales, de interacción y participación activa durante el transcurso de las actividades.

3.5 Temporización

Intervenciones primarias

Las intervenciones primarias son de carácter preventivas, el foco de intervención serán las personas, con lo cual, se pretende fortalecer los recursos personales para afrontar de manera proactiva las situaciones que pueden generar estrés. Para ello se va a considerar los resultados de las escalas evaluadas.

Las estrategias de afrontamiento que más utilizan los empleados de la empresa ZFT, son reevaluación positiva, solución de problemas, religión y entre estrategias con puntuaciones bajas se encuentra reacción agresiva, autonomía, expresión de la dificultad de afrontamiento, búsqueda de apoyo profesional.

Partiendo del foco de intervención que son las personas, las técnicas que se utilizarán para llevar a cabo el plan de acción, serán Workshops y Roleplaying. Las actividades grupales estarán dirigidas a 43 empleados. Por motivos de prevención frente al covid-19, se conformarán dos grupos, el primer grupo compuesto por 21 personas y el segundo compuesto por 22 personas. Un grupo realizará las sesiones en la mañana y el otro grupo en horas de la tarde. Esta misma metodología se utilizará para todas las actividades programadas.

Grafica 1

Temporización de la intervención

TEMPORIZACIÓN		Mes				
FECHAS	ACTIVIDADES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
21 - Julio	Reunión inicial con la Gerencia y RR.HH					
03-Agosto	Reunión informativa					
08 - Agosto	Palabras de Bienvenida					
08 - Agosto	Workshops 1: Grupo 1					
	Workshops 1: Grupo 2					
29 - Agosto	Workshops 2: Grupo 1					
	Workshops 2: Grupo 2					
12 - Sept	Roleplaying: Grupo 1					
	Roleplaying: Grupo 2					
26 - Sept	Workshops 3: Sesión 1/Grupo 1					
	Workshops 3: Sesión 1/Grupo 2					
17 - Octub	Workshops 3: Sesión 2/Grupo 1					
	Workshops 3: Sesión 2/Grupo 2					
19-oct	Cierre de intervención					
19- Octub	Post evaluación de las escalas					
17 - Nov	Presentación de Resultados					

Descripción de la intervención

Fase 1

Reunión Inicial: Se realizará una reunión con la gerencia y el departamento de Recursos Humanos, con el objetivo de presentar el cronograma de actividades, la temporización y ultimar detalles para dar inicio con la intervención.

Reunión informativa: Se reunirá a los empleados de la empresa ZFT, para informar sobre el inicio de las intervenciones y presentarles el cronograma de actividades.

Fase 2 Descripción de las actividades

Palabras de bienvenida: Se dará apertura a las actividades programadas, con unas palabras de bienvenida y de agradecimiento.

Workshops 1: Tema: conociendo el estrés

- ¥ Concepto
- ¥ Tipos de estrés: físico psicológico y conductual
- ¥ Factores de riesgo del estrés
- ¥ Consecuencias

Objetivo: Realizar acciones preventivas brindando información sobre el estrés a los empleados de la empresa ZFT.

Trabajar estos temas, les brinda el conocimiento para reconocer e identificar situaciones que les pueda estar ocasionando malestar. Los temas se desarrollaran mediante la creación de un ambiente de confianza animando a las personas a participar, a compartir experiencias, a realizar preguntas, a realizar debates sobre los mitos y realidades de esta problemática.

Esta sesión de Workshops, inicia dando la bienvenida a los participantes, se realizará la presentación de cada uno, se les explica el objetivo de realizar estos talleres preventivos.

Para desarrollar este taller se realizará presentación de diapositivas, para explicar los temas, proyección de videos clips, incentivando a la interacción de los participantes.

Actividad grupal: Se conformaran grupos de 5 personas, a cada grupo se le pasará el juego llamado “destrezas Hasbro”

La actividad grupal que se realizará, consiste en conformar grupos de 5 personas, a cada grupo de le pasará un juego de mesa llamado “Destreza Hasbro”. Este juego consiste en acomodar 25 piezas de formas geométricas en un tablero y el tiempo estimado para conseguirlo es de 60 segundos antes que el tablero salte. Elegí esta actividad porque además de tener un tablero que cronometra un tiempo para completar la tarea, el juego emite un ruido mientras encajas las piezas. El primer paso consiste en que los grupos encajen todas las piezas sin encender el tablero, por lo cual no habrá ni tiempo, ni sonido y tampoco habrá grupo ganador. Luego que realicen este primer paso, que a simple vista es sencillo, se pasará a la segunda parte donde elegirán un representante por grupo, se les dirá que tienen un tiempo de 60 segundos para completarlo antes que salte el tablero, el primero que lo consiga será el grupo ganador. En esta segunda fase se le ha añadido algunos factores como el tiempo, el ruido, la competencia y la presión del grupo que harán que encajar las 25 piezas en 60 segundos no será tan fácil como en la primera fase que se hizo sin añadir los factores mencionados. El resultado de esta actividad es explicar el estrés como una reacción ante los estímulos.

Duración: 2 horas

Recursos humanos y materiales:

- ¥ Computador
- ¥ Proyección de videos
- ¥ Video beam
- ¥ Salón
- ¥ Internet
- ¥ 4 juegos “destreza Hasbro”

Workshops 2: Tema: Gestionando las emociones

- ¥ Desarrollar concepto de emoción
- ¥ Reconocer las emociones
- ¥ ¿cómo reaccionan las personas ante las emociones?

Objetivo: Este taller les permitirá a los empleados de la ZFT ser conscientes de sus emociones, tener autocontrol y reconocer las emociones en los demás. Aprender a gestionar las emociones les ayudara afrontar de forma más positiva los problemas.

Este taller será importante llevarlo a cabo ya que continuando con el plan de intervención se trabajara estrategias de afrontamiento donde las emociones son una parte importante para desarrollar habilidades, adquirir recursos emocionales.

Para desarrollar las temáticas establecidas se realizaran dinámicas, presentación de video clips y diapositivas, siempre propiciando un clima de participación e interacción.

Trabajo en un grupo: Se formaran grupos de 5 personas y a cada grupo se dará un juego llamado “las cartas de las emociones”. El juego se compone de cartas y un dado, cada carta representa la ilustración de una emoción acompañado de su significado, y a través del dado, las personas sacaran al azar un número que corresponde a una función específica. El objetivo es, que cojan una carta que estará cubierta y tiren el dado, dependiendo del número que saquen habrá un listado de funciones que va desde “explica en que situaciones las personas experimentan esta emoción” o “Como influye esta emoción en las relaciones familiares o laborales”. Elegí desarrollar esta dinámica, porque para desarrollar recursos emocionales, las personas deben reconocer sus emociones y aprender a reconocer las emociones en las otras personas, con lo cual, el desarrollo de estas habilidades y conocimientos permiten gestionar positivamente las emociones.

Duración: 2 horas

Recursos humanos y materiales:

- ¥ Computador
- ¥ Video beam
- ¥ Internet
- ¥ 4 juegos de “cartas emocionales”

Roleplaying: Entrenamiento en estrategias de afrontamiento frente al estrés.

- ¥ Valoración de la situación
- ¥ Resolución de problemas

Objetivo: Desarrollar estrategias de afrontamiento adaptativas frente a los problemas, realizando ejercicios de simulación, para ello trabajarán en grupos de 5 personas, a cada grupo se le dará instrucciones para resolver un problema específico. Los grupos deberán buscar la solución que consideren más eficaz. Al finalizar se compartirán las experiencias y opiniones. Los resultados permitirán trabajar la habilidad de resolución de problemas, desde la planificación, y desde la valoración que hagan de la situación.

Otra actividad que se realizará en grupo es el “cambiar el observador”. Para realizarla se conformarán grupos de 5 personas, cada integrante del grupo elegirá un problema que les ha constado encontrarle solución, el objetivo es que los demás integrantes del grupo, aporten posibles soluciones al problema si estuviese en su lugar. Este cambio de observador permitirá tener una perspectiva más amplia de la situación apoyándose en los compañeros del grupo ya sea para

encontrar una solución o para recibir motivación. Esta actividad fomentará un clima de apoyo social como estrategia de afrontamiento.

Duración: 3 horas

Break: 15 minutos de descanso.

Recursos humanos y materiales:

¥ Computador

¥ Video beam

¥ Internet

Workshops 3: Desarrollar Factores protectores frente al estrés

¥ Apoyo social

¥ Habilidades interpersonales

¥ Comunicación

¥ Empatía

¥ Confianza

Objetivo 1: Fortalecer las habilidades sociales mediante el desarrollo de la comunicación asertiva, la empatía, la confianza entre compañeros. Para ello, se realizarán actividades donde se practique estas habilidades, el principal objetivo de este taller es fomentar un ambiente laboral positivo de buenas relaciones. Generar un buen clima laboral incrementará el apoyo social donde las personas se sientan en confianza de pedir ayuda frente a alguna situación que se presente en el entorno laboral, percibir un ambiente de compañerismo y unión es clave para prevenir el estrés.

Duración: 4 horas (dos horas por sesión) divididas en 2 fechas.

1 sesión: se trabajará el concepto de comunicación, mediante la presentación de diapositivas, proyección de video clips y dinámicas grupales.

Trabajo grupal: Para desarrollar la habilidad de una buena comunicación, se realizará una dinámica con legos, antes de conformar los grupos se elegirá aleatoriamente a tres personas, quienes armaran una torre con legos, eligiendo cada uno la estructura que quieran hacer, estas estructuras no estarán a la vista de los demás participantes, posteriormente se conformaran grupos de 4 personas y una persona de cada grupo deberá ir a observar la estructura de legos y volver donde sus compañeros a decirles cómo deben construirla teniendo en cuenta la forma y los colores. Tendrán un tiempo aproximadamente de 15 minutos cada grupo para recrear la estructura de legos, la única herramienta disponible es la orientación que les haga su compañero por ende su comunicación para orientar debe ser clara y precisa.

Recursos humanos y materiales:

- ¥ Computador
- ¥ Video beam
- ¥ Locativo
- ¥ Internet
- ¥ 4 Juegos de legos

Sesión 2: Para fomentar el desarrollo de un ambiente de clima social, se trabajara con los lineamientos de la nota técnica de prevención número 439 publicado por El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). En esta publicación ponen en manifiesto la importancia de las relaciones interpersonales y el desarrollo de competencias sociales como amortiguador y moderador del estrés laboral.

Se realizarán actividades para fomentar un clima de confianza. Se proyectara diapositivas y videos clips.

Actividad grupal: Dinámica “el buscaminas”, se forman parejas con los participantes, posteriormente de les pide a una de las parejas vendar los ojos y sin visión tendrá que encontrar minas que estará ubicadas en medio de muchos obstáculos, para ello su compañero será quien guie sus movimientos hasta encontrar las minas y depositarlas en una caja de cartón. La primera pareja que consiga la mayor cantidad de minas será la ganadora. El objetivo de esta dinámica es incentivar la confianza entre compañeros.

Finalización de las actividades: Se reunirá a los empleados de la empresa ZFT, para informar sobre el cierre de las actividades, agradecer la participación y disposición frente a la intervención. Se habilitará un espacio para reflexiones finales y feedback.

Post evaluación de las escalas de evaluación: Se realizará la post evaluación de la escalas de Estrategias de Coping (EEC-M), Londoño et al (2006) y la escala de Recursos personales del cuestionario RED (Recursos, emociones y demandas).

Presentación de Resultados: La presentación de los resultados tendrá una duración de 2 horas. Asistirá los directivos de la empresa y las personas que participaron de las actividades que se programaron en el marco de la intervención. Se espera que los resultados de esta post evaluación sea positiva y se cumplan los objetivos planteados en esta intervención.

Recursos humanos y materiales:

¥ Computador

¥ Video beam

Tabla 1*Calendario de intervenciones*

PLAN DE INTERVENCIONES PRIMARIAS	
Reunión Inicial	<u>Julio 21 de 2020</u> 2:00pm – 3:00pm
Reunión informativa	<u>Agosto 03 de 2020</u> 2:00 pm – 2:45pm
Palabras de bienvenida Workshops 1 Tema: Conociendo el estrés	<u>Agosto 08 de 2020</u> Grupo 1 : Hora: 8:00am – 10:00am Grupo 2: Hora de 10:30am – 12:30m
Workshops 2 Tema: Gestionando las emociones	<u>Agosto 29 de 2020</u> Grupo 1 : Hora: 8:00am – 10:00am Grupo 2: Hora de 10:30am – 12:30m
Roleplaying Tema: Entrenamiento en estrategias de afrontamiento frente al estrés	<u>Septiembre 12 de 2020</u> Grupo 1 : Hora: 8:00am – 11:00am Grupo 2: Hora de 2:00pm – 5:00pm
Workshops 3 sesión 1 Tema: Desarrollar Factores protectores frente al estrés	<u>Septiembre 26 de 2020</u> Grupo 1 : Hora: 8:00am – 10:00am Grupo 2: Hora de 10:30am – 12:30m
Workshops 3 Sesión 2 Tema: Desarrollar Factores protectores frente al estrés Comunicación	<u>Octubre 17 de 2020</u> Grupo 1 : Hora: 8:00am – 10:00am Grupo 2: Hora de 10:30am – 12:30m
Cierre de las actividades	<u>Octubre 18 de 2020</u> Hora: 9:00am – 9:30am
Post evaluación de las escalas	Semana del 19 al 24 de octubre
Presentación de resultados y finalización de la intervención.	<u>Noviembre 17 de 2020</u> Hora: 2:00pm – 4:00pm

La propuesta e intervención está programada para realizarse en cuatro meses.

4. Resultados esperados

La intervención primaria se realiza con el propósito de implantar acciones de prevención, brindando a los empleados de la ZFT, información sobre los factores psicosociales pero dirigidos a las características individuales, específicamente en lo que concierne a las estrategias de afrontamiento y a incrementar los recursos personales.

Las actividades se programaron cumpliendo con los objetivos propuestos para la intervención, siguiendo un eje temático utilizando herramientas como Workshops y Roleplaying.

Al finalizar esta fase de intervención, se espera que los empleados utilicen sus estrategias de afrontamiento buscando activamente la solución a los problemas, poniendo en marcha todas las habilidades y recursos personales que desarrollaron a través de las actividades.

Respecto a las actividades que se plantean para trabajar el tema de las emociones, se espera desarrollar en estas personas trabajadoras competencias emocionales. Este recurso personal es otro factor importante a la hora de afrontar las diversas situaciones que se presentan tanto en el ámbito laboral, como social y personal. Incrementar estos recursos les brinda la capacidad de reconocer, gestionar sus emociones y entender e interpretar las emociones de los demás.

Dentro de los factores protectores para prevenir el estrés, se encuentra las estrategias de afrontamiento llamada búsqueda de apoyo social. Según la nota técnica de prevención número 439 “el apoyo social reduce el estrés y amortigua o modera el impacto del estrés laboral” Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (1997).

Mediante las actividades programadas, se espera mejorar las relaciones interpersonales, mejorar la comunicación, la confianza y desarrollar empatía, en la empresa ZFT y por ende, gestionar un

clima laboral donde las personas se sientan apoyadas, respaldadas por sus compañeros en caso de tener que afrontar un problema.

5. Presupuesto

Tabla 2

Presupuesto de la intervención

ACTIVIDADES	VALOR
Workshops 1: Conociendo el estrés 4 horas	\$480.000cop
Workshops 2: Gestionando las emociones 4 horas	\$480.000cop
Roleplaying: Entrenamiento en estrategias de afrontamiento frente al estrés. 6 horas	\$720.000cop
Workshops 3: Desarrollar Factores protectores frente al estrés 8 horas	\$960.000cop
Total horas	\$2.640.000cop
MATERIALES	
4 juegos “destreza Hasbro”	\$400.000cop
4 juegos de “cartas emocionales	\$240.000cop
4 Juegos de legos	\$120.000cop
Total materiales	\$760.000cop
TOTAL INTERVENCIÓN	\$3.400.000cop

El presupuesto está elaborado en pesos Colombianos

6. Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster

Para realizar la evaluación de las competencias adquiridas durante el desarrollo del máster en psicología del trabajo, de las organizaciones y en recursos humanos, se utilizó la escala 1- 4 que hace referencia la categorización de las competencias, que se presenta a continuación.

TABLA 3

Categorización de las competencias

1	2	3	4
Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficientemente desarrollada	Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión.	Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión.	Se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guías ni supervisión.

CE1 - Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía

Puntuación inicial: 1	Valoración final: 3
Al iniciar el máster tenía conocimientos básicos sobre la prevención de riesgos laborales, pero no tenía conocimientos sobre los modelos teóricos y no sabía cómo evaluar el mobbing, el tecnoestrés y el burnout.	La asignatura Trabajo y salud ocupacional, me permitió adquirir conocimientos sobre los diferentes modelos teóricos. Los factores de riesgo psicosocial es un tema que siempre quise profundizar y desarrollar competencias para iniciar laboralmente en este campo. Realizar el TAD y TFM me permitió poner en práctica el desarrollo de competencias que adquirí durante las clases, decantándome por realizar una evaluación e intervención de estrategias de afrontamiento frente al estrés, teniendo de base teórica el modelo de estrés y coping de Lazarus y Folkman y la aplicación de la escala de recursos personales del cuestionario RED, con el

	<p>objetivo de comprender los factores psicosociales desde las características individuales de los trabajadores.</p> <p>Además de poner en práctica estos conocimientos, también desarrolle competencias en los temas de ergonomía, mobbing, tecnoestrés y bornour.</p>
--	---

CE2 - Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.

Puntuación inicial: 1	Valoración final: 3
<p>Antes de iniciar el máster no había realizado investigaciones en psicología de la salud ocupacional.</p>	<p>Considero que he desarrollado competencias para realizar investigación en psicología de la salud ocupacional. Mi primer acercamiento con este tema fue desarrollar el proyecto de investigación donde realizamos un análisis comparativo de los factores de riesgo psicosocial España/Colombia.</p> <p>Posteriormente en la asignatura de prácticas externas, mediante el TAD realice un proyecto de evaluación en una empresa de Colombia para identificar las estrategias de afrontamiento frente al estrés y con los resultados de esa investigación se elaboró la propuesta de intervención del TFM:</p>

CE3- Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos

Puntuación inicial: 1	Valoración final: 2
<p>Tenía conocimientos básicos sobre el tema de los recursos humanos, pero no tenía competencias desarrolladas sobre esta área.</p>	<p>Esta asignatura fue muy enriquecedora, adquirí conocimientos teóricos sobre todos los temas impartidos por los profesores.</p> <p>Los conocimientos que tenía sobre recursos humanos los relacionaba más con nóminas, reclutamiento, selección y despidos, pero, cursar esta asignatura, me permitió tener una visión más amplia de la importancia del departamento de RRHH en una empresa, donde pasa de constituirse como un área operacional a constituirse</p>

	<p>por una área estratégica. Además de la importancia de realizar una buena gestión del personal como de la planificación.</p> <p>El liderazgo es otro tema que me pareció interesante e importante para desarrollar en las empresas ya que todavía se siguen aplicando los modelos de liderazgo tradicionales y las investigaciones revelan que parte de los problemas que surgen en una empresa es ocasionado por un mal liderazgo. La sociedad evoluciona, las empresas se enfrentan a nuevos cambios, nuevos retos y es necesario desarrollar líderes que motiven, que sean positivos, que gestionen el conocimiento, que cuiden la salud psicosocial de sus trabajadores pero sobre todo que ayuden a inspirar y a mejorar el desempeño de las personas.</p>
--	---

CE4 - Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.

Puntuación inicial: 1	Valoración final: 3
<p>No tenía conocimientos previos sobre psicología positiva</p>	<p>La psicología positiva, es la asignatura que más me impacto tanto a nivel profesional como personal. Siento que he adquirido conocimiento en esta área, solo el hecho de pensar que tradicionalmente la psicología pone su foco en lo que va mal y luego curso esta asignatura y la perspectiva cambia totalmente, al conocer todas las investigaciones, los estudios, modelos teóricos, respaldos científicos y la eminencia de sus profesores.</p> <p>Con esta asignatura conocí la importancia de evaluar tanto los factores de riesgo psicosocial como los factores protectores, a realizar intervención en las dimensiones que se identificaron problemas, pero también intervenir en las dimensiones que están bien, para potenciar el bienestar, para prevenir el malestar, para motivar a los empleados y que estos buenos resultados de estas buenas practicas se incorporen en la empresa y forme parte de su cultura.</p>

	Tengo conocimientos para realizar autodiagnóstico, he puesto en práctica el cuestionario de fortalezas vía y he realizado trabajos donde se han planteado posibles intervenciones para realizar prácticas saludables en la empresa.
--	---

CE5 - Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.

Puntuación inicial: 1	Valoración final: 2
Tenía conocimientos básicos sobre este tema.	<p>. La asignatura inicio con los procesos de cambio y sus teorías. El aprendizaje que adquirí durante el desarrollo de este tema es de gran importancia ya que implica los nuevos retos que plantea el entorno laboral y como profesionales debemos adaptarnos y ayudar tanto a las organizaciones y a los empleados a asimilar e implicarse mediante el aprendizaje, para desarrollar nuevas competencias. Es así, como se reconocer que las intervenciones que se realizan en las empresas dependen de su respectiva valoración para identificar sus necesidades, al igual que identificar el tipo de aprendizaje que necesita los empleados para diseñar estrategias que se ajusten a sus características.</p> <p>Respecto al tema de clima y cultura se reconocer las características de cada una al igual que los respectivas herramientas para su evaluación e intervención, pero a pesar que he adquirido conocimientos siento que necesito realizar prácticas donde este guiada y tenga un apoyo para realizar intervenciones organizacionales en esta asignatura.</p>

CE6 - Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.

Puntuación inicial: 1	Valoración final: 3
<p>Tenía conocimientos básicos sobre este tema.</p>	<p>Durante el desarrollo de esta asignatura, adquirí conocimientos sobre los procesos básicos de la gestión de recursos humanos realizando el trabajo final. Pero lo que más me intereso durante este proceso de aprendizaje es poder ver el paso a paso desde el reclutamiento, diseños de puestos, procesos de recompensas, retener talento y desvinculación, cada uno con las respectivas técnicas y herramientas. Se realizaron muchos ejercicios prácticos durante la clase que facilitaron el aprendizaje.</p> <p>El mayor aprendizaje que me llevo de esta asignatura es el valor que les dan a las personas, como pilar fundamental para el funcionamiento de la organización, por tal motivo si las personas representan para las empresas una ventaja competitiva, se debe garantizar su bienestar psicosocial. Para ello se deben crear buenas prácticas y políticas de gestión de recursos humanos en todas las etapas de un trabajador, donde se le brinde oportunidades para su desarrollo profesional y personal con esta práctica estamos motivando y generando compromiso en los trabajadores, pero sobretodo brindarle recursos tanto laborales como personales para afrontar las demandas que les depara los cambios en el entorno. Asimismo, desarrollar metodologías para integrar a los trabajadores y que adquieran habilidades para trabajar en equipo, fortaleciendo los vínculos laborales y el apoyo social que es factor protector frente al estrés laboral.</p>

CE7 - Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud de los empleados.

Puntuación inicial: 1	Valoración final: 4
Tenía conocimientos básicos sobre este tema.	<p>Tengo interés particular por trabajar la prevención y la promoción de la salud de los empleados. Los trabajos que he desarrollado en el transcurso de este máster trate de encaminarlos hacia los factores psicosociales.</p> <p>Cuando llego el momento de decidirme por un tema para desarrollar la práctica externa, no tuve duda al decantarme por la salud y seguridad en el trabajo. Las competencias adquiridas en el transcurso del máster me dieron la seguridad para llegar a un acuerdo con el departamento de RRHH de la empresa donde realice el TAD y aunque la empresa tenía diferentes prácticas profesionales elegimos intervenir en prevención y promoción de la salud psicosocial.</p>

CE8 - Aplicar técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.

Puntuación inicial: 1	Valoración final: 4
Tenía conocimientos básicos sobre este tema.	<p>Esta asignatura para mi desarrollo profesional fue fundamental y necesaria. Me permitió generar nuevos conocimientos, aprender de las metodologías de evaluación de factores psicosociales y su respectiva intervención. Los profesores fueron clave en este proceso de aprendizaje ya que su metodología fue práctica.</p> <p>Gracias a todos estos conocimientos me decante por realizar el TAD en una empresa en Colombia donde realice una evaluación en estrategias de afrontamiento frente al estrés y otra evaluación sobre los recursos personales.</p> <p>Poner en práctica un trabajo planificado, con sus fases, sus objetivos, respaldo teórico y con los resultados</p>

<p>elaborar una propuesta de intervención para la asignatura de TFM, donde el principal objetivo fue mejorar las condiciones individuales de los trabajadores, realizando prevención y desarrollando una serie de actividades encaminadas al entrenamiento de estrategias de afrontamiento y el desarrollo de recursos personales, como factores protectores frente al estrés. Por lo cual considero que mi puntuación para esta competencia es un 4.</p>

CE9 - Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.

Mi experiencia profesional, la he formado en el área social – comunitaria. Siempre tuve interés por prestar mis servicios profesionales en la prevención e intervención en riesgos psicosociales, con lo cual, para poder cumplir esta nueva meta mi primer paso fue matricularme en este máster para desarrollar los conocimientos, competencias, habilidades y con ello ampliar mi currículum profesional.

Al iniciar este máster con unos conocimientos básicos sobre los temas impartidos en el transcurso de este año, siento que mis competencias profesionales mejoraron. No es el mismo nivel de conocimiento con el que inicié en comparación con el nivel que tengo actualmente, aunque ya valoré cada asignatura de acuerdo a las competencias logradas, en unas asignaturas desarrolle más competencias que en otras. Pero en términos generales considero que aprendí con cada asignatura. Tengo los conocimientos para gestionar mi empleabilidad. Siempre he dicho que nadie nace aprendido y precisamente es la práctica la que hace desarrollar y mejorar las competencias que aprendes al cursar un máster.

La situación actual que el mundo está viviendo por el covid-19, generador de una pandemia nos sacudió la vida, hizo cambiar las dinámicas laborales, sociales y laborales, tuvimos que adaptarnos a la situación ya buscar estrategias para continuar con nuestras vidas.

Durante el desarrollo del máster aprendí que lo único constante es el cambio y que tanto las empresas como los profesionales de RRHH debemos estar prepararnos para adaptarnos y para generar procesos de flexibilidad, de resiliencia, optimismo y aprendizaje.

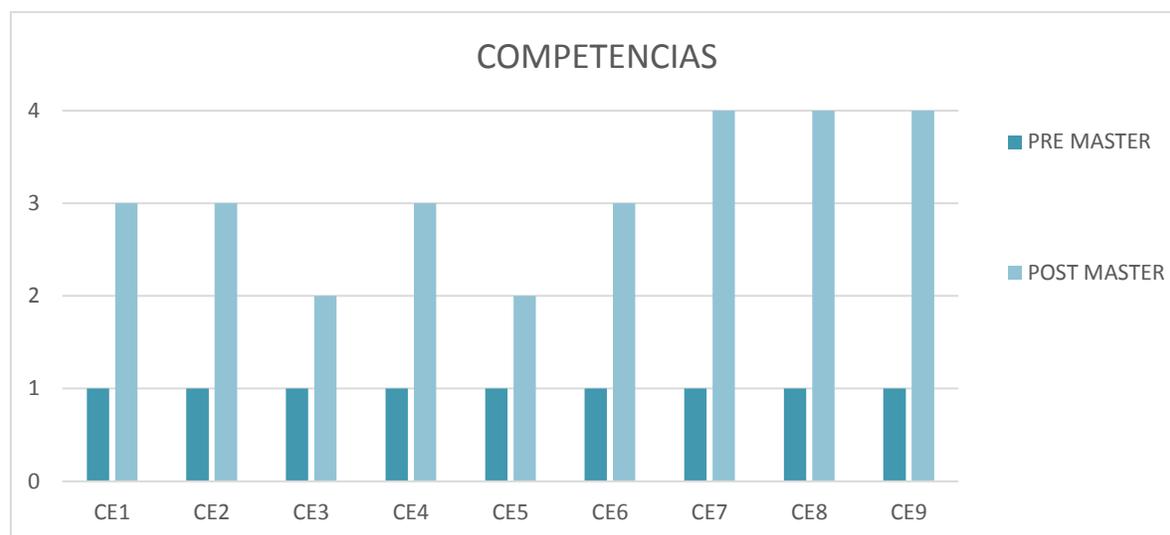
El área de RRHH anteriormente lo consideraba como un departamento operacional pero actualmente tengo otra perspectiva y es la visión de llegar hacer el apoyo estratégico que una empresa necesita.

Es así, como he comprendido lo que implica actualizarse en conocimientos, profundizar en otras disciplinas, aprender a poner el foco en lo que funciona bien y lo más importante, es que tanto las personas como las organizaciones son únicas y necesitan su propia evaluación e intervención de acuerdo a sus necesidades y sus características.

Respecto a la salud psicosocial, siento que me llevo los mejores aprendizajes, la comprensión de modelos teóricos, las metodologías de evaluación, las intervenciones que se han realizado en el marco de investigaciones y que han generado excelentes resultados abriendo el camino para los que queremos seguir realizando tanto práctica profesional como investigaciones. Por lo cual en términos generales considero que la puntuación sobre las competencias adquiridas durante todo el máster es 4.

Grafico 1

Evolución de las competencias



6.1 Transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM

Realizar el TAD y el TFM, me permitió poner en práctica los conocimientos, habilidades y competencias desarrolladas en el transcurso de este máster, específicamente en lo que concierne a la asignatura trabajo y salud ocupacional e intervención psicosocial en el trabajo.

Con el TAD realice una evaluación aplicando la escalas de Estrategias de Coping (EEC-M), Londoño et al (2006), el objetivo planteado fue identificar las estrategias de afrontamiento que utilizan los empleados de la empresa para afrontar situaciones estresantes, apoyándome en el modelo de estrés y coping de Lazarus y Folkman y también aplique la escala de recursos personales del cuestionario RED (Recursos, Experiencias y Demandas), este instrumento de evaluación fue creado por el equipo WANT de la Universitat Jaume I.

Con la realización de esta intervención en la empresa, puse en práctica la planificación, la identificación de la necesidad para realizar el trabajo, la búsqueda de literatura que le diera validez

al trabajo y los protocolos para efectuar la evaluación siguiendo los pasos aprendidos en las materias anteriormente mencionadas. Pero sin duda alguna el reto más grande fue sacar a delante el TAD en la mitad de la pandemia generada por el covid-19. En el transcurso del máster se hizo hincapié a los cambios, a que las condiciones del entorno cambian y que debemos estar preparados para adaptarnos, pero no pensé que me tocaría pasar por un cambio tan repentino y que implicaba desplegar estrategias para poder realizar los trabajos de estas importantes asignaturas. Estos cambios me hicieron pasar de la estancia en la empresa a un trabajo académicamente dirigido, pero debido a la incertidumbre que género en la sociedad el covid-19 la empresa cancelo la aplicación de las escalas de evaluación.

La psicología positiva me marco la palabra resiliencia y optimismo, buscar estrategias para lograr cumplir tus objetivos en tiempos de crisis, esto me dio la confianza para seguir intentando la aplicación de las escalas con la empresa, viéndome en la tarea de modificar los planes y las estrategias para llegar a los trabajadores. Después de semanas de negociaciones con el área de RR.HH y diseñar las escalas para pasarlas por enlaces web y a través de los canales de comunicación de la empresa se logró el objetivo. El gran aprendizaje sobre esta intervención, es no temer a los cambios, ellos traen retos y la adaptación es la primera herramienta que debemos tener como profesionales.

Con los resultados de estas evaluaciones aplicadas en la empresa, se elaboró la propuesta de intervención del TFM, para su elaboración puse en práctica todo lo enseñado respecto a la estructura que debe llevar el trabajo. La elaboración de las actividades propuestas para incrementar los recursos personales y entrenar las estrategias de afrontamiento, las realice, siguiendo la programación enseñada en la asignatura técnicas de intervención en RRHH ya que en el tema de formación se estructura el diseño de las actividades, teniendo claro los objetivos que quiero lograr,

la población objetivo, los temas a desarrollar, el tiempo necesario, el lugar para realizar las actividades, la estrategia y la metodología (who, what, when, where, how).

7. Conclusiones

Este máster me ha brindado los conocimientos, competencias y habilidades para desarrollarme profesionalmente, durante el transcurso de año puse en práctica los temas de las asignaturas realizando los trabajos finales, pero sin duda alguna la mejor transferencia de conocimiento fue ejecutar el TAD en la empresa, realizando una investigación real y desplegando las distintas herramientas y metodologías aprendidas. De igual manera poder elaborar una propuesta de intervención como extensión del TAD para el TFM, fue muy enriquecedor y gratificante.

En mi opinión este máster es muy completo, todas las asignaturas que se abordan se complementan y te permiten tener una perspectiva más global de la psicología del trabajo.

Destaco también, el trabajo multicultural que se realizó con los compañeros virtuales, el intercambiar conocimientos, aprender a gestionar la diversidad, el trabajo en equipo, el liderazgo cultural forma parte de este aprendizaje.

Inicie este máster con unos conocimientos básicos y lo culmino con muchas competencias que espero ir desarrollando desde el ámbito laboral.

La psicología positiva, sembró una semillita para realizar investigación y realizar prácticas organizacionales positivas, pero para ello mi país primero debe incorporar la salud psicosocial como un valor estratégico, como una oportunidad para mejorar, para prevenir y para lograr el bienestar de sus trabajadores y no como lo viene haciendo hasta ahora, solo por cumplir con la normatividad y evitar sanciones.

Mi objetivo, es incorporarme en una organización o en una consultoría donde pueda poner en práctica todos mis conocimientos y competencias desarrolladas en el transcurso de este máster y contribuir a mejorar la salud psicosocial de las personas y poner mi granito de arena para cambiar el chip que tiene algunos gerentes sobre la prevención y la salud laboral, demostrando con resultados que las intervenciones centradas en el individuo o en la organizaciones generan resultados positivos y concluyentes.

8. Bibliografía

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (1997). Nota técnica de prevención, 439: Apoyo social. Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_439.pdf/148113c8-bbba-40b3-86c7-81db7869d737

Londoño, N., Henao, G., Puerta, I., Posada, S., Arango, D., & Aguirre-Acevedo, D. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. *Universitas Psychologica*, 5(2), 327-350.

Ministerio de la Protección Social (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (I ENCST). Recuperado <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ENCUESTA%20SALUD%20RP.pdf>

Ministerio de la protección Social (2008). Resolución 2646. Recuperado de <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>

Ministerio de la Protección Social (2011) Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Boletín de Prensa No 033 de 2011. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosparaevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx>

Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional* (No. 159.9: 331). Síntesis.

Soria, M., & Martínez, I. (2006). Autoeficacia en el trabajo: el poder de creer que tú puedes. *Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos*, (279), 175-202.